

Regulamin Serwisant 24H_Dom

Regulamin, który czytasz, dotyczy usługi **Serwisant 24H_Dom, którą oferujemy z prądem** – będziemy ją w tym dokumencie nazywać „Usługą”.

W Regulaminie znajdziesz:

- opis Usługi, którą kupujesz z prądem,
- opis Awarii, które usuniemy,
- zasady, według których możesz skorzystać z Usługi.

W ramach umieściliśmy ważne dla Ciebie informacje oraz przykłady – są one integralną częścią Regulaminu.

Prosimy, przeczytaj ten tekst uważnie.

Twój dostawca prądu – TAURON

Co warto zapamiętać

Naprawiamy:

- wewnętrzną instalację elektryczną, gniazdka, łączniki i wypusty oświetleniowe,
- komputery stacjonarne lub przenośne oraz monitory,
- pralki, suszarki, zmywarki, lodówki, chłodziarki, zamrażarki, kuchenki elektryczne, gazowe, mikrofalowe, płyty indukcyjne, wyciągi i okapy kuchenne, piekarniki, roboty kuchenne i ciśnieniowe ekspresy do kawy,
- telewizory, radia, odtwarzacze i nagrywarki DVD.

Awarię możesz zgłosić przez całą dobę pod numerem 22 890 29 29 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora).

Żeby przyjąć zgłoszenie, potrzebujemy Twojego imienia, nazwiska, numeru klienta, adresu miejsca awarii, numeru telefonu oraz krótkiego opisu awarii. Numer klienta znajdziesz na fakturze za prąd.

Definicje – czyli jak rozumiemy terminy, które piszemy wielką literą

1. W Regulaminie używamy pojęć:

- Akt terroryzmu** – działania, których celem jest wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności i dezorganizacja życia publicznego.
- Awaria urządzenia elektrycznego** – zdarzenie, niezależne od Ciebie, które spowodowało, że urządzenie nie działa prawidłowo.
- Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej** – zdarzenie, niezależne od Ciebie, które spowodowało, że instalacja nie działa prawidłowo.
- Cennik** – zbiór cen i stawek opłat za energię elektryczną i inne usługi, które Ci świadczymy. Znajdziesz w nim też zasady rozliczeń oraz warunki, jakie musisz spełnić, żeby z niego skorzystać.
- Diagnostyka** – wszystkie działania, które podejmuje specjalista, żeby wykryć przyczynę awarii.

- Konsument** – osoba, która kupuje prąd, żeby użyć go w mieszkaniu, domu lub innym miejscu, które nie jest związane z działalnością gospodarczą.
- PPE (Punkt Poboru Energii)** – punkt w sieci elektroenergetycznej, w którym odbierasz prąd i w którym jest licznik (urządzenie pomiarowe). Jeśli pod tym samym adresem znajduje się więcej niż jeden licznik, to każdy z nich jest osobnym PPE. Najczęściej jest to adres mieszkania albo domu, do którego dostarczamy prąd.
- Regulamin** – dokument, który czytasz. Określa zasady, na jakich świadczymy Ci Usługę oraz Twoje i nasze prawa i obowiązki, związane z realizacją Usługi.
- Specjalista** – elektryk, informatyk, serwisant urządzeń elektrycznych, który ma uprawnienia lub kompetencje do usunięcia Awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej lub Awarii urządzenia elektrycznego.
- Sprzedawca** – TAURON Sprzedaż sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Łagiewnickiej 60 (kod pocztowy: 30-417) albo TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach przy ul. Norberta Barlickiego 2 (kod pocztowy: 44-100) lub partnerzy i inne podmioty, które współpracują z wymienionymi spółkami przy realizacji Usługi. Na potrzeby tego Regulaminu wszędzie tam, gdzie użyliśmy zwrotu „my” należy rozumieć przez to: „Sprzedawca”.
- System operacyjny** – to podstawowy program komputerowy, dzięki któremu masz możliwość obsługi programów użytkowych np. Windows czy Android.
- Umowa** – Umowa Kompleksowa Dotycząca Energii Elektrycznej albo Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej, którą z nami zawarłeś.
- Urządzenie elektryczne** – są to tylko i wyłącznie takie urządzenia, jak: urządzenia audio-wideo zasilane z sieci elektrycznej (a nie z baterii lub akumulatora), pralka, pralka z suszarką, suszarka pralnicza, zmywarka, lodówka, zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa, gazowo-elektryczna lub mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, piekarnik, robot kuchenny, ciśnieniowy ekspres do kawy, komputer stacjonarny z monitorem, komputer przenośny typu tablet, laptop czy notebook oraz zainstalowany na tych urządzeniach system operacyjny.
- Usługa** – Serwisant 24H_Dom, którą świadczymy Ci zgodnie z tym Regulaminem.
- Wewnętrzna instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń od złącza kablowego lub przyłącza napowietrznego, do gniazda wtykowe-go, włącznika, wyłącznika lub wypustu oświetle-

niowego włącznie. W mieszkaniu będzie to cała instalacja elektryczna, która zaczyna się od Twoich bezpieczników.

Co jest ważne na początek

2. Z Usługi możesz korzystać tylko wtedy, gdy jesteś Konsumentem.
3. W Regulaminie zawarliśmy szczegółowy opis Twoich i naszych praw, i obowiązków, a także zasady, na których będziemy świadczyć Ci Usługę.
4. Awarie możesz zgłaszać od dnia, w którym zawarłeś(-aś) z nami Umowę z Usługą, do dnia, do którego obowiązuje Cennik na tą Usługę. Cennik jest integralną częścią zawartej między nami Umowy.

Przykład

Masz Umowę, której Cennik kończy się 30 czerwca. 15 maja dzwoniś do nas i informujesz, że chcesz nadal korzystać z naszych usług. W wyniku rozmowy telefonicznej zawieramy z Tobą Umowę, która będzie obowiązywać od 1 lipca do 30 czerwca przyszłego roku. Zatem z Usługi możesz korzystać od 1 lipca do 30 czerwca przyszłego roku.

5. Jeżeli wyraziłeś zgodę, żebyśmy wprowadzili do Umowy Cennik, który gwarantuje Usługę, to jednocześnie akceptujesz postanowienia tego Regulaminu.
6. Usługę świadczymy na terenie Polski.
7. Usługę zlecamy naszemu partnerowi biznesowemu – on ją fizycznie wykonuje.

Co obejmuje Usługa

8. W ramach Usługi:
 - a) organizujemy i pokrywamy koszty dojazdu Specjalisty, koszty jego robocizny oraz koszty części zamiennych i materiałów, których użyje do naprawy,
 - b) przywracamy do sprawności Wewnętrzna instalację elektryczną lub Urządzenia elektryczne, które są pod Twoim adresem PPE,
 - c) naprawiamy wyłącznie:
 - a. przewody Wewnętrznej instalacji elektrycznej – m.in. mechaniczne uszkodzenia przewodów elektrycznych zabudowanych w ścianach lub upalone końcówki przewodów elektrycznych,
 - b. uszkodzone izolacje lub awarie, które nastąpiły w wyniku przeciążenia instalacji, jeśli było to działanie nieumyślne,
 - c. awarie, które powodują, że uruchamiają się zabezpieczenia czyli bezpieczniki, jeśli te zabezpieczenia nie należą do dystrybutora,
 - d. gniazdka, łączniki instalacyjne i wypusty oświetleniowe, czyli miejsca, do których montuje się oświetlenie – m.in. mechaniczne uszkodzenia po ich nieumyślnym wyrwaniu,
 - e. przyłącza napowietrzne lub kablowe, które są Twoją własnością i łączą Wewnętrzna instalację elektryczną z siecią dystrybutora,
 - f. komputer stacjonarny z monitorem, komputer przenośny typu tablet, laptop czy notebook oraz zainstalowany na tych urządzeniach systemem operacyjny,

- g. pralki, pralko-suszarki, suszarki, zmywarki, lodówki, zamrażarki, chłodziarko-zamrażarki, kuchenki elektryczne, gazowe lub gazowo-elektryczne, mikrofalówki, płyty indukcyjne, wyciągi i okapy kuchenne, piekarniki, roboty kuchenne i ciśnieniowe ekspresy do kawy,
- h. urządzenia audio-wideo zasilane tylko z sieci elektrycznej (a nie z baterii lub akumulatora) – m.in. telewizory, odtwarzacze lub nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi.

Czego Usługa nie obejmuje

9. Nie usuwamy awarii ani uszkodzeń:
 - a) źródeł światła (żarówek, świetlówek, halogenów, LED-ów itp.),
 - b) bezpieczników,
 - c) zasilaczy, transformatorów, listew zasilających,
 - d) przedłużaczy,
 - e) podziemnych linii i instalacji energetycznych,
 - f) linii energetycznych lub instalacji, za których naprawę lub konserwację odpowiada administracja budynku, dystrybutor prądu lub inne służby techniczne,
 - g) liczników prądu,
 - h) urządzeń elektrycznych innych niż te, które wymieniamy w punkcie 8 c),
 - i) o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania Urządzeń elektrycznych,
 - j) które powstały, ponieważ użytkujesz, przechowujesz lub konserwujesz urządzenia lub instalację niezgodnie z instrukcją lub przepisami bezpieczeństwa,
 - k) które powstały w wyniku niezgodnych z instrukcją użytkowania instalacji, napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych,
 - l) które wynikają z braku wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu komputerowego i oprogramowania albo powstały w wyniku zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji,
 - m) pochodzenia chemicznego, termicznego lub mechanicznego Urządzeń elektrycznych,
 - n) które są efektem naturalnego zużycia, np. baterie lub czytnik lasera,
 - o) które polegają na tym, aby odzyskać utracone dane komputerowe,
 - p) urządzeń na gwarancji producenta – w takim przypadku organizujemy i pokrywamy do 500 zł koszty transportu uszkodzonego sprzętu do i z autoryzowanego serwisu,
 - q) które Ty lub bliska Ci osoba spowodowaliście celowo lub rażącym niedbalstwem. Możemy zdecydować inaczej na podstawie tzw. względów słuszności,

Przykład

Widzisz, że z lodówki wydobywa się dym. Nie możesz dostać się do wtyczki. Wyłączasz bezpieczniki i celowo przecinasz przewody w ścianie, żeby wyłączyć lodówkę z prądu. Niszczysz instalację elektryczną, bo inaczej straty mogłyby być większe - zniszczona mogłaby być cała kuchnia. W tej sytuacji, pomimo, że celowo niszczysz instalację elektryczną, naprawimy ją w ramach tej Usługi.

- r) które powstały w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, Aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi,
 - s) które powstały, ponieważ oddziaływała energia jądrowa, promienie laserowe, maserowe, promieniowanie jonizujące, pole magnetyczne lub skażenie radioaktywne,
 - t) o których istnieniu wiesz, kiedy przyjmujesz naszą ofertę z Usługą.
10. W ramach Usługi nie wykonamy żadnych prac, które nie są Awarią wewnętrzną instalacji elektrycznej lub Awarią urządzenia elektrycznego np. nie wykonujemy konserwacji Urządzenia elektrycznego lub czynności obsługowych, jak instalacja lub aktualizacja oprogramowania komputerowego.

Co zrobić w razie awarii

11. Gdy chcesz zgłosić awarię, zadzwoń pod numer 22 890 29 29 (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora). Poprosimy Cię o poniższe dane – numer klienta znajdziesz na fakturze za prąd:
- a) imię i nazwisko,
 - b) numer klienta,
 - c) adres PPE,
 - d) numer telefonu, pod który możemy zadzwonić,
 - e) krótki opis awarii.
12. W ciągu godziny od zgłoszenia zadzwonimy do Ciebie z informacją, kiedy przyjedzie do Ciebie nasz Specjalista. Stanie się to:
- a) w przypadku elektryka – najpóźniej 4 godziny od momentu, kiedy zgłaszasz awarię, niezależnie od dnia tygodnia,
 - b) w przypadku serwisanta urządzeń elektrycznych – najpóźniej 24 godziny od momentu, kiedy zgłaszasz awarię. Jeśli ten termin wypada w dzień ustawowo wolny od pracy, Specjalista przyjedzie pierwszego dnia roboczego po zgłoszeniu,
 - c) w późniejszym terminie, który wskażesz, jeśli nasze godziny przyjazdu Ci nie odpowiadają.

Przykład

W niedzielę o 14.38 zgłaszasz Awarię instalacji elektrycznej. Do 15.38 zadzwonimy do Ciebie i powiemy, o której godzinie przyjedzie nasz elektryk. Zrobi to najpóźniej tego samego dnia do 18.38 lub później – jeśli nasza godzina nie będzie Ci odpowiadała.

W sobotę o 22.03 zgłaszasz awarię komputera. Do 23.03 zadzwonimy do Ciebie i powiemy, kiedy przyjedzie nasz Specjalista. Zrobi to najpóźniej w poniedziałek do godz. 22.03 lub później – jeśli nasz termin nie będzie Ci odpowiadał.

Zasady korzystania z usługi

13. Pokrywamy koszty usunięcia maksymalnie 6 usterek w czasie, kiedy obowiązuje Cennik – każdą do 500 zł brutto.
14. Jeżeli samodzielnie usuniesz awarię, nie zwrócimy Ci kosztów. Wyjątkiem jest sytuacja, którą opisaliśmy w punkcie 16.
15. Jeśli nasz Specjalista stwierdzi, że awaria wykracza poza zakres Usługi, który opisaliśmy w pkt. 8, możemy obciążyć Cię kosztami dojazdu Specjalisty i Diagnostyki, którą przeprowadził.

Przykład

Brak światła spowodowała przepalona żarówka a nie awaria instalacji.

16. Jeśli nie możesz się z nami skontaktować ze względu na awarię naszej infolinii albo nie zorganizujemy Usługi na czas, możesz usunąć tę awarię we własnym zakresie. W takim przypadku, zwrócimy Ci maksymalnie 500 zł. Zrobimy to na podstawie faktur, paragonów lub innych dowodów zapłaty, które nam dostarczysz.
17. Gdy koszt usunięcia awarii przekracza 500 zł, a Ty zgadzisz się, że pokryjesz nadwyżkę z własnej kieszeni, wykonamy Usługę. Nadwyżkę, zapłacisz gotówką Specjaliście, który usuwa awarię.

Ważne

Jeśli naprawa usterki kosztuje więcej niż 500 zł brutto – nadwyżkę pokrywasz z własnej kieszeni. Jeśli usterka kosztuje mniej, różnica nie przechodzi na inne naprawy ani Ci jej nie wypłacimy.

18. Jeśli nie możemy naprawić Urządzenia elektrycznego na miejscu, to w ramach limitu 500 zł zawieziemy urządzenie do serwisu, a następnie przywieziemy Ci je do domu.
19. Gdy koszt usunięcia awarii przekroczy 500 zł, a Ty nie zgadzisz się zapłacić nadwyżki, nie wykonamy Usługi. Wtedy w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia awarii, wypłacimy Ci 500 zł. Pomniejszymy je o koszty dojazdu, transportu urządzenia oraz Diagnostyki, podczas której Specjalista oszacował koszty naprawy, niż niższe niż 100 zł.

Przykład

Elektryk stwierdził, że instalacja podtynkowa jest uszkodzona. Oszacował, że koszt usunięcia awarii z dojazdem i Diagnostyką wyniesie 650 zł. Jeśli zgadzisz się zapłacić 150 zł, Specjalista naprawi awarię. Jeżeli nie zgadzisz się dopłacić 150 zł, wypłacimy Ci 500 zł., które pomniejszymy o koszty, które już ponieśliśmy: przyjazd elektryka i Diagnostyki. W rzeczywistości dostaniesz od 150 do 400 zł. Ostateczna kwota będzie zależała od wyceny tych kosztów.

20. Jeśli Specjalista stwierdzi, że nie da się naprawić awarii lub koszt naprawy przekracza wartość urządzenia elektrycznego, nie wykonamy Usługi. W tej sytuacji wypłacimy Ci 500 zł, które pomniejszymy o koszty, jakie już ponieśliśmy: przyjazd Specjalisty, transport urządzenia lub Diagnostyka, nie niższy niż 100 zł.

Przykład

Specjalista stwierdził w 5 letniej pralce awarię programatora, który dodatkowo uszkodził silnik. Koszt programatora i silnika wraz robocizną wynosi 1100 zł. Nowa pralka o porównywalnych parametrach kosztuje 1200 zł. W tej sytuacji Specjalista nie naprawi pralki. Wypłacimy Ci 500 zł pomniejszone o koszty, jakie już ponieśliśmy: przyjazd Specjalisty, transport urządzenia lub Diagnostyki. W rzeczywistości dostaniesz od 150 do 400 zł. Ostateczna kwota będzie zależała od wyceny kosztów.

21. Nie wykonamy Usługi, jeżeli nie udostępnisz naszemu Specjaliście miejsca, w którym wystąpiła Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej lub w którym znajduje się uszkodzone Urządzenie elektryczne. Nie wykonamy Usługi także wtedy, gdy wystąpią inne okoliczności, które uniemożliwią Specjaliście dostęp do pomieszczeń kluczowych dla usunięcia awarii.
29. Informacje o przetwarzaniu Twoich danych osobowych zawiera „Klauzula Informacyjna TAURON Sprzedaż sp. z o.o. lub Klauzula Informacyjna TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o., którą znajdziesz na naszej stronie Internetowej: tauron.pl/rodo/klienci-zawarta-umowa-prad-gaz

Co jeszcze jest ważne

30. W sprawach, o których nie piszemy w Regulaminie, obowiązuje Kodeks cywilny.
31. Możemy zmienić Regulamin, ale tylko wtedy jeżeli zmienią się obowiązujące przepisy prawa lub niezależnie od nas wzrosną związane z Usługą koszty.
32. Regulamin obowiązuje od 1 marca 2023 roku.

Przykład

Specjalista stwierdził w 5 letniej pralce awarię programatora, który dodatkowo uszkodził silnik. Koszt programatora i silnika wraz robocizną wynosi 1100 zł. Nowa pralka o porównywalnych parametrach kosztuje 1200 zł. W tej sytuacji Specjalista nie naprawi pralki. Wypłacimy Ci 500 zł pomniejszone o koszty, jakie już ponieśliśmy: przyjazd Specjalisty, transport urządzenia lub Diagnostyki. W rzeczywistości dostaniesz od 150 do 400 zł. Ostateczna kwota będzie zależała od wyceny kosztów.

22. Koszt dojazdu i Diagnostyki za każdym razem indywidualnie szacujemy na podstawie umów ze Specjalistami. Może on być różny w zależności od rodzaju awarii, lokalizacji PPE oraz Specjalisty, który przybył na miejsce. W wycenie uwzględniamy wyłącznie oryginalne części zamienne, które rekomenduje producent urządzenia.
23. W ramach Usługi nie wymagamy od Ciebie żadnych dodatkowych opłat, innych niż te, które są w Cenniku. Wyjątek to awarie, których koszt usunięcia przekracza 500 zł. Wtedy to Ty podejmiesz decyzję o dopłacie.

Jak złożyć reklamację Usługi

24. Jeżeli masz uwagi do Usługi, możesz ją reklamować:
- telefonicznie pod numerem 22 890 29 29 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora),
 - listownie lub mailowo. Adresy znajdziesz na fakturze za prąd.
25. W reklamacji podaj Swoje dane kontaktowe, takie jak numer telefonu, adres korespondencyjny lub adres e-mail, żebyśmy mogli na nią odpowiedzieć.
26. Twoją reklamację (a także skargę lub zażalenie) rozpatrzymy do 14 dni od dnia, kiedy ją otrzymamy. Jeśli chcesz zgłosić reklamację, która dotyczy prądu (np. wysokość rachunku), zadzwoń pod numer 32 606 0 606 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora).

Ochrona danych osobowych

27. Aby realizować Usługę, przez okres, w którym to robimy, będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, tj.: imię i nazwisko, numer PPE, adres PPE (miejscowość, ulica numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, poczta) i numer klienta. W tym czasie powierzmy też te dane osobowe partnerom biznesowym, którzy pomagają nam realizować Usługę.
28. Dane, które wymieniliśmy w punkcie 27, podajesz nam dobrowolnie, ale jest to niezbędne, żebyśmy mogli realizować Usługę. Jeśli nam ich nie podasz lub wycofasz zgodę na ich przetwarzanie, nie będziemy mogli tego robić.