

## § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) został sporządzony przez ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-198), ul. Pastelowa 8, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012483, której akta są przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, o kapitale zakładowym 529 731 093,00 zł, wpłaconym w całości, NIP 777-00-20-640, REGON 630139960 („Sprzedawca”).
2. Partnerem Oferty jest Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000,00 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645.
3. W celu skorzystania z Oferty Energia + Fachowiec (Oferta) należy, w okresie jej obowiązywania, zawrzeć ze Sprzedawcą Umowę kompleksową „Umowa”, wybierając do rozliczeń Regulamin Oferty. Rozpoczęcie świadczenia usługi kompleksowej na podstawie Umowy powinno nastąpić nie później niż 3 (trzy) pełne miesiące kalendarzowe przed rozpoczęciem dostarczania energii elektrycznej przez Sprzedawcę do Obiektu.
4. W przypadku wyboru przez Klienta kanału komunikacji ze Sprzedawcą, który przewiduje w pierwszej kolejności wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy na odległość, a następnie zawarcie Umowy - wystarczające jest samo wyrażenie przez Klienta woli zawarcia Umowy w okresie ważności Oferty, jeżeli tylko Klient podejmie we wskazanym przez Sprzedawcę terminie wszystkie czynności niezbędne do zawarcia Umowy, przyporządkowane do danego kanału komunikacji ze Sprzedawcą.
5. Z Oferty może skorzystać Klient, który spełnia poniższe warunki (łącznie):
  - a. jest konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny i będzie używał energię nabytą w ramach Umowy na potrzeby gospodarstw domowych;
  - b. jest przyłączony do sieci ENEA Operator Sp. z o.o. w odniesieniu do Miejsca dostarczania określonego w Umowie;
  - c. nie posiada zadłużenia wobec Sprzedawcy;
  - d. nie jest rozliczany w oparciu o przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy;
  - e. w ramach Umowy będzie rozliczany w grupach taryfowych:
    - G11, G12 albo G12w
    - z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy zawarcie Umowy następuje w związku ze zmianą sprzedawcy, wówczas warunkiem skorzystania z Oferty jest, aby grupa taryfowa wskazana przez Klienta do rozliczeń z tytułu usług dystrybucji energii elektrycznej w okresie poprzedzającym bezpośrednio zmianę sprzedawcy - była taka sama, jak grupa taryfowa wybrana przez Klienta do rozliczeń w Umowie;
  - f. nie korzysta w odniesieniu do Miejsca dostarczania objętego Umową z upustów lub rabatów przyznanych pracownikom spółek Grupy Kapitałowej ENEA;
  - g. nie korzysta, w ramach umowy na energię elektryczną, dotyczącej Miejsca dostarczania, z innego Regulaminu Oferty w okresie stosowania Regulaminu do Umowy.

## § 2 WARUNKI OFERTY

1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat stosowane w okresie obowiązywania Regulaminu Oferty określa wybrany przez Klienta Cennik.
2. Na podstawie Regulaminu oraz na zasadach w nim określonych, Sprzedawca w okresie obowiązywania Regulaminu wskazanym w Umowie gwarantuje Klientowi:
  - a) że ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej określone w Cenniku nie ulegną zmianie, z zastrzeżeniem § 2 ust. 4;
  - b) prawo do korzystania z Usługi „Fachowiec” w wybranym przez Klienta wariantcie Usługi – przez okres obowiązywania Regulaminu i na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „Fachowiec”.
3. Klient przez cały okres obowiązywania Regulaminu będzie ponosił miesięczną opłatę handlową z tytułu obsługi Oferty oraz Usługi Fachowiec. Stawka tej opłaty wskazana jest w wybranym przez Klienta Cenniku.
4. Sprzedawca ma prawo zmienić ceny energii lub stawki opłat wskazane w Cenniku w przypadku zmiany stawki podatku VAT lub stawki podatku akcyzowego, poprzez dostosowanie cen określonych w Cenniku do nowych stawek podatku, z uwzględnieniem postanowień § 3 ust. 4.
5. W przypadku, gdy z przepisów prawa ograniczających wysokość cen energii elektrycznej wynikać będzie, że w rozliczeniach z Klientem, stosuje się inne ceny, niż wynikające z Cennika, Sprzedawca w okresie wskazanym w tych przepisach będzie stosował ceny wynikające z mocy prawa, z uwzględnieniem § 3 ust. 8.

## § 3 SZCZEGÓŁOWE ZASADY ROZLICZEŃ

1. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłat określone w Cenniku nie zawierają opłat z tytułu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej. Rozliczenia za usługę dystrybucji energii elektrycznej dokonywane będą według cen, stawek opłat i zasad ich stosowania określonych w obowiązującej Taryfie OSD.
2. W okresie obowiązywania Regulaminu, wysokość opłaty za energię elektryczną pobraną w ramach Umowy w danym Okresie rozliczeniowym oblicza się jako sumę iloczynów ceny energii elektrycznej i ilości energii elektrycznej w poszczególnych strefach czasowych.
3. W danym Okresie rozliczeniowym Klient zobowiązany będzie do zapłaty opłaty handlowej, o której mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu w wysokości wskazanej w Cenniku. Opłata handlowa naliczana będzie za każdy rozpoczęty miesiąc obowiązywania Regulaminu, bez względu na to w którym miesiącu nastąpiło rozpoczęcie lub zakończenie świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy.
4. W przypadku zmiany przez Sprzedawcę cen lub stawek opłat zawartych w Cenniku, wynikających ze zmiany stawki podatku VAT lub podatku akcyzowego, Sprzedawca powiadomi Klienta o zmianie na piśmie lub za pomocą środka porozumiewania się na odległość, jeżeli Klient wyraził zgodę na zmianę Cennika za pomocą środka bezpośredniego komunikowania się na odległość, w terminie miesiąca przed dniem wejścia w życie zmiany, przesyłając Klientowi treść nowego Cennika. W przypadku gdy powiadomienie w tym terminie nie będzie możliwe z powodu publikacji aktu prawnego przez odpowiednie organy administracji w terminie uniemożliwiającym zachowanie miesięcznego okresu, Sprzedawca powiadomi Klienta o zmianie cen lub stawek opłat niezwłocznie po publikacji przepisów zmieniających stawki podatku. Nowy Cennik będzie obowiązywać Klienta od dnia wskazanego w powiadomieniu, chyba że Klient w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, złoży Sprzedawcy oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. W przypadku złożenia wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zmiana Cennika nie nastąpi, Umowa ulegnie rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie Klienta

o wypowiedzeniu dotarło do Sprzedawcy.

5. Zmiana Cennika za pomocą środka bezpośredniego komunikowania się na odległość, o której mowa w ust. 4 Regulaminu, będzie następować drogą mailową na adres wskazany w eBOK lub wynikający z Umowy bądź zaktualizowany przez Klienta w trybie określonym w Umowie.
6. Sprzedawca ma prawo przesłać informację o zmianie Cennika, o której mowa w ust. 4, także przed zawarciem Umowy, w okresie po dniu zadeklarowania chęci skorzystania z Oferty (dotyczy przypadku, o którym mowa w § 1 ust. 4) lub po dniu wysłania Umowy do podpisu Klientowi. W takiej sytuacji, gdy powiadomienie o zmianie Cennika dotrze do Klienta przed zawarciem Umowy, stanowić będzie modyfikację Oferty, a w sytuacji zawarcia Umowy przez Klienta zastosowanie będzie miał zmieniony Cennik. Klient ma prawo do wypowiedzenia Umowy w terminie i w trybie określonym w ust. 4.
7. Udzielenie przez Klienta zgody, o której mowa w ust. 5, nie wyłącza uprawnienia Sprzedawcy do zmiany Cennika wyłącznie poprzez przekazanie powiadomienia o zmianie Cennika na piśmie, wysłanej na adres do korespondencji.
8. W przypadku, gdy z przepisów prawa wynikać będzie, że w rozliczeniach z Klientem powinny być stosowane ceny wyższe, niż wynikające z Cennika, postanowienia § 3 ust. 4 - 7 stosuje się odpowiednio.

#### § 4 E-FAKTURA

1. Terminom stosowanym poniżej w Regulaminie nadaje się następujące znaczenie:
  - a. eBOK - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, aplikacja dla Klientów Enei na platformie internetowej działająca pod adresem [www.ebok.enea.pl](http://www.ebok.enea.pl);
  - b. E-faktura - faktura elektroniczna w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;
  - c. Konto eBOK – indywidualne konto Klienta zawierające dane Klienta oraz dane dotyczące zawartej przez niego umowy sprzedaży energii elektrycznej/umowy kompleksowej;
  - d. Usługa e-faktury – usługa świadczona drogą elektroniczną, polegająca na wystawieniu i udostępnieniu Klientowi E-faktury oraz przesłaniu Klientowi powiadomienia o wystawieniu E-faktury;
  - e. Włączenie usługi e-faktury – akceptacja Klienta stosowania przez Sprzedawcę (wystawianie i przysyłanie, w tym udostępnianie) E-faktur wyrażona poprzez uruchomienie Usługi e – faktury w eBOK;
  - f. Wyłączenie usługi e-faktury – cofnięcie przez Klienta zgody na stosowanie przez Sprzedawcę (wystawianie i przysyłanie, w tym udostępniania) E-faktur poprzez wyłączenie Usługi e-faktury w eBOK;
  - g. Regulamin Elektronicznego Biura Obsługi Klienta - określający zakres i zasady korzystania z eBOK, dostępny na stronie internetowej [www.ebok.enea.pl](http://www.ebok.enea.pl) oraz w siedzibie Sprzedawcy.
2. Klient, który zaakceptował warunki korzystania z eBOK i założył konto w eBOK w sposób określony w Regulaminie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta oraz uruchomił w eBOK Usługę e- faktura, w sposób określony w Regulaminie udostępniania faktur drogą elektroniczną, rozliczany będzie z tytułu opłaty handlowej w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „opłata handlowa E-faktura”, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
3. Początkiem obowiązywania „opłaty handlowej E-faktura”, będzie pierwszy dzień miesiąca następującego po miesiącu, w którym spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
  - a. Klient ma włączoną Usługę e-faktury;
  - b. rozpocznie się świadczenie usługi kompleksowej lub sprzedaż energii elektrycznej na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Jeżeli jednak warunki określone w ust. 3 ziszczą się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, wówczas początkiem obowiązywania „opłaty handlowej E-faktura” będzie ten dzień, a nie pierwszy dzień kolejnego miesiąca kalendarzowego.
5. Klient może w każdym czasie wyłączyć Usługę e-faktury. Wyłączenie przez Klienta Usługi e-faktury skutkować będzie zakończeniem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „opłata handlowa E-faktura” i rozpoczęciem rozliczania Klienta z tytułu opłaty handlowej, z pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient wyłączył Usługę e-faktury, według stawki w wysokości wskazanej w Cenniku w pozycji „Opłata handlowa”.
6. Po włączeniu przez Klienta Usługi e-faktury, faktury udostępniane będą w eBOK.

#### § 5 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin może być przyjęty jedynie bez zastrzeżeń.
2. W okresie obowiązywania Regulaminu Oferty, Sprzedawca nie ma obowiązku przysyłać informacji o zmianie cen i stawek opłaty wynikających z Taryfy Sprzedawcy, jeżeli w danym okresie nie mają one zastosowania do rozliczeń z Klientem. Sprzedawca zobowiązany jest jednak do przesłania takiej informacji, co najmniej 30 dni przed zakończeniem obowiązywania Regulaminu Oferty, w przypadku gdy zmienione ceny lub stawki opłat za energię wynikające z Taryfy Sprzedawcy, mogą obowiązywać Klienta po tym okresie. Powiadomienia te przysyłane będą w trybie określonym w OWU.
3. Terminy zapisane z wielkiej litery, a niezdefiniowane odmiennie w Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Umowie, w tym w OWU.
4. Regulamin stanowi Umowę Dodatkową do Umowy, a jego postanowienia mają pierwszeństwo przed Umową. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie odpowiednio postanowienia Umowy oraz Regulaminu Usługi – „Fachowiec”. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego Regulaminu i OWU pierwszeństwo będą mieć postanowienia Regulaminu.
5. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o przekazaniu Klientowi przez Sprzedawcę informacji o zmianie Cennika na piśmie, rozumie się przez to także przekazanie informacji w formie dokumentowej.
6. Integralną część Regulaminu stanowią:
  - Cennik;
  - Regulamin Usługi – „Fachowiec”;
  - Oświadczenie o wyborze wariantu Usługi.

Załącznik nr 1 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 01.01.2025 r. - Cennik nr

Załącznik nr 2 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 14.10.2024 r. - Regulamin Usługi – „Fachowiec”.

Załącznik nr 3 do Regulaminu Oferty Energia+ Fachowiec z dnia 14.10.2024 r. - Oświadczenie o wyborze wariantu Usługi.

## § 1

Niniejszy Regulamin Usługi – „Fachowiec” określa zasady świadczenia usługi „Fachowiec” i przeznaczony jest dla Klientów ENEA, którzy przyjęli Ofertę Energia+ Fachowiec.

## § 2 DEFINICJE

Terminy użyte w Regulaminie Usługi otrzymują następujące brzmienie:

1. **Akty terroryzmu** – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
2. **Awaria:**
  - a) **instalacji: wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania;
  - b) **wewnętrznej instalacji elektrycznej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
  - c) **urządzenia grzewczego i gazowego** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie urządzenia grzewczego i gazowego, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego urządzenia, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
  - d) **sprzętu RTV, AGD** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie sprzętu RTV/AGD uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi sprzętu.
3. **Bezpiecznik** - zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu;
4. **Budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
5. **Budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
6. **Centrum Pomocy** – centrum przyjmujące zgłoszenia Klientów związane z Usługą „Fachowiec” w ramach Oferty ENERGIA+ Fachowiec. Centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu **22 505 16 88** (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić zajście zdarzenia w MRS w celu uzyskania pomocy. Informacja o numerze telefonu Centrum Pomocy dostępna jest również na stronie internetowej [www.enea.pl](http://www.enea.pl);
7. **Części zamienne** - części wyprodukowane przez producenta urządzenia danej marki lub zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta urządzenia oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta;
8. **Czynności diagnostyczne** – działania podejmowane przez Specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii;
9. **Dzień roboczy** - dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
10. **Instalacja centralnego ogrzewania** – układ przewodów i urządzeń mający początek za urządzeniem grzewczym mającym na celu dystrybucję ciepła uzyskanego z przetworzenia paliwa po budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym;
11. **Instalacja wodna** - układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego w zimną i ciepłą wodę;
12. **Instalacja kanalizacyjna** - system rur, koryt, kolektorów służący do odprowadzania ścieków sanitarnych;
13. **Klient** – konsument, który dokonuje zakupu energii elektrycznej w grupie taryfowej G1x na podstawie, zawartej z ENEA, Umowy w ramach oferty umożliwiającej skorzystanie przez Klienta z Usługi „Fachowiec”, który zużywa energię na potrzeby gospodarstw domowych;
14. **Lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wyodrębnione pomieszczenie lub pomieszczenia, służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego nie przypisanego do tego samego punktu poboru energii), stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu;
15. **Partner** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie przy rondzie Ignacego Daszyńskiego 4, , 00-843 Warszawa, wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000587260, o kapitale zakładowym w wysokości 324 900 000 zł, wpłaconym w całości, NIP 5252636645;
16. **Pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; pojęcie obejmuje również pomieszczenie garażowe wolnostojące;
17. **Pomieszczenia gospodarcze** – piwnice, schowki, pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem;
18. **Serwis** – naprawa: awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, awarii sprzętu RTV/AGD, uszkodzenia szyby w oknach i drzwiach zewnętrznych;
19. **Specjalista** – elektryk, hydraulik, szklarz, technik urządzeń grzewczych i gazowych, serwisant;
20. **Sprzęt AGD** – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta ENEA i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: pralka, pralka z suszarką, suszarka pralnicza, zmywarka, chłodziarka (lodówka), zamrażarka, chłodziarko – zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo–elektryczna, mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, piekarnik, robot kuchenny, ciśnieniowy ekspres do kawy, oczyszczacz powietrza, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
21. **Sprzęt RTV** - znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta ENEA i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej urządzenia audio – video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe: odbiorniki telewizyjne, odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi (z wyłączeniem pilota), które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
22. **Umowa** - zawarta pomiędzy Klientem a ENEA umowa kompleksowa, zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej;

23. **Urządzenia grzewcze i gazowe** – zasilane paliwem następujące urządzenia, które nie są objęte gwarancją producenta: piec centralnego ogrzewania, piec centralnej wody użytkowej, przepływowy gazowy podgrzewacz wody użytkowej, gazowy ogrzewacz pomieszczeń, kominiek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dotyczącym gazu i których wiek nie przekracza 15lat;
24. **Usługa „Fachowiec”** – usługa, świadczona na podstawie Umowy w przypadku: awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, awarii urządzenia grzewczego lub gazowego, uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych, awarii sprzętu RTV lub AGD, której szczegółowy zakres jest zgodny z wybranym przez Klienta wariantem Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie Usługi;
25. **Wewnętrzna instalacja elektryczna** - układ przewodów i urządzeń (za układem pomiarowo-rozliczeniowym) mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

### § 3 WARIANTY ORAZ ZAKRES USŁUGI

- Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy i realizowana jest przez Partnera ENEA, o którym mowa w § 2 ust. 15.
- Usługa świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- Usługa polega na telefonicznym przyjęciu i zarejestrowaniu zgłoszenia, zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów interwencji odpowiedniego Specjalisty tj.: kosztów dojazdu, kosztów czynności diagnostycznych, robocizny oraz kosztów części lub materiałów użytych do naprawy awarii, przez niżej wymienionych specjalistów, w zależności od wybranego przez Klienta wariantu:

Wariant ROZSZERZONY	Wariant KOMFORTOWY	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Elektryka</b> – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w MRS;</li> <li><b>Technika urządzeń grzewczych i gazowych</b> – w przypadku awarii instalacji centralnego ogrzewania oraz urządzeń grzewczych i gazowych, w MRS;</li> <li><b>Serwisanta</b> - w przypadku awarii sprzętu RTV lub AGD;</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Hydraulika</b> – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania w MRS;</li> <li><b>Szklarza</b> – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych w MRS.</li> </ol>

- Usługa zostanie wykonana, o ile nie odmówiono dostępu do MRS. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie przez Klienta z miejsca interwencji zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla specjalisty oraz inne przeszkody uniemożliwiające wykonanie Usługi.
- W przypadku Specjalisty, o którym mowa w § 3 ust. 3 pkt. c, Partner ENEA zobowiązany jest do zorganizowania i pokrycia ewentualnych kosztów transportu uszkodzonego sprzętu RTV/AGD do i z serwisu.
- Koszty Usługi pokrywają maksymalnie trzy interwencje Specjalistów w wybranym przez Klienta Wariantcie, które zaistniały w okresie każdych kolejnych 12 miesięcy, liczonych począwszy od dnia rozpoczęcia obowiązywania Regulaminu Oferty w ramach Umowy. Limit kosztu Usługi to:
  - 700 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty części zamiennych, materiałów użytych do naprawy i robocizny oraz
  - 300 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty dojazdu, powrotu oraz czynności diagnostycznych Specjalisty.
- Jeśli wartość naprawy awarii przekracza limit 700 zł, istnieje możliwość połączenia dwóch limitów po 700 zł do łącznej kwoty 1400 zł liczonej jako dwie interwencje w trakcie jednej realizacji usługi przez Specjalistę. Możliwość połączenia dwóch limitów w trakcie jednej interwencji istnieje, jeżeli Klient posiada minimum dwa nieskonsumowane limity w dwunastomiesięcznym okresie obowiązywania Regulaminu Oferty. W odniesieniu do limitu, o którym mowa w ust 6b, przysługuje on w takim przypadku jednorazowo.
- ENEA upoważnia Klienta do składania do Partnera wniosków o zwrot kosztów wynikający z ust. 9 oraz kosztów części zamiennych wynikających z ust. 10.
- Jeżeli ustalony limit odpowiedzialności dla danej Usługi wskazany w ust. 6a nie wystarczy na pokrycie całości kosztów wykonania Usługi przez specjalistę, a Klient nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania Usługi a kwotą, wskazaną w ust.6a, Partner wypłaci upoważnionemu przez ENEA Klientowi w ciągu 30 dni od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, wraz z informacją o numerze rachunku bankowego kwotę w wysokości uwzględniającej limity określone w ust. 6a i ust. 7.
- W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wskazanych przez podmiot realizujący Serwis, potrzebnych do naprawy awarii, Partner pokrywa koszty w zakresie dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych wskazanych w punkcie 6b.
- Partner, dokonuje zwrotu kosztów za części zamienne Klientowi (na podstawie upoważnienia otrzymanego od Enea), które Klient ENEA zakupi we własnym zakresie. Zwrot następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty limitu odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 6a albo ust.7 zdanie pierwsze i drugie. Zwrot kosztów w kwocie powyżej 700 zł (siedmiuset złotych) liczony jest jako wykorzystanie 2 interwencji Specjalistów w rozumieniu ust. 6 i 7.
- Klient dokonuje wyboru wariantu Usługi w Oświadczeniu o wyborze wariantu Usługi składanym przy zawarciu Umowy.
- W okresie obowiązywania Umowy Klient nie może dokonać zmiany wybranego wariantu Usługi.
- Pierwszy okres 12 miesięcy, w którym Klientowi ENEA przysługują 3 interwencje Specjalistów o których mowa w ust. 6 powyżej, rozpoczyna się z pierwszym dniem obowiązywania Regulaminu Oferty. Limity interwencji podlegają odnowieniu w każdym 12 miesięcznym okresie.

### § 4 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI „FACHOWIEC”

- Chcąc skorzystać z Usługi Klient lub działająca w jego imieniu upoważniona przez Klienta osoba, powinna skontaktować się z Centrum Pomocy, które czynne jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu pod dedykowanym numerem telefonu (22) 505 16 88, podając następujące informacje:
  - imię i nazwisko;
  - numer PESEL;
  - adres MRS;
  - numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem;
  - opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
- Centrum Pomocy zobowiązane jest do telefonicznego poinformowania Klienta o planowanym terminie przybycia specjalisty. Informacja ta zostanie przekazana Klientowi w terminie nie dłuższym niż 1-4 godzin od otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu oraz do zorganizowania Usługi w czasie



nie dłuższym niż 24 godziny.

3. Interwencja specjalisty jest świadczona od poniedziałku do piątku i nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy, a Serwis jest realizowany w pierwszym Dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym do pracy.
4. Usługa może zostać wykonana w terminie dłuższym niż wskazany w ust. 2, jeżeli Klient wyrazi na to zgodę.
5. W razie niezorganizowania Serwisu w terminie, o którym mowa w ust. 2, Klient może dokonać usunięcia awarii we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu upoważnionemu Klientowi ENEA poniesionych kosztów usunięcia awarii, na podstawie przedstawionej przez Klienta faktury VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności określonego w § 3 ust. 6 i 7.

## § 5 WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Z zakresu Usługi „Fachowiec” wyłączone jest zdarzenie, które:
  - a) zostało wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta, chyba że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
  - b) powstało w skutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków;
  - c) powstało wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
  - d) nie jest objęte obowiązkiem wykonania Serwisu.
2. Ponadto, z zakresu Usługi „Fachowiec” wyłączone jest zdarzenie, które wystąpiło w związku:
  - a) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
  - b) ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia w MRS z powodu nieuszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
  - c) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
  - d) ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;
3. Z zakresu Usługi Fachowiec wyłączone są usługi:
  - a) elektryka, które wynikają z uszkodzeń bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;
  - b) wynikające z uszkodzeń podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja budynku, w którym znajduje się MRS, lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
  - c) polegające na naprawie lub wymianie baterii, które są elementem armatury;
  - d) dotyczące uszkodzenia obudowy lub ekranu sprzętu lub urządzeń, które nie zakłócają prawidłowego działania tego sprzętu;
  - e) polegające na konserwacji, modernizacji instalacji i urządzeń, oraz pracach remontowo-budowlanych związanych z przywróceniem stanu sprzed awarii instalacji;
  - f) polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
  - g) polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez specjalistę wskazanego przez Partnera;
  - h) polegające na naprawie:
    - a. źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.);
    - b. zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających;
    - c. urządzeń elektrycznych (z wyłączeniem sprzętu AGD lub RTV);
  - i) polegające na naprawie uszkodzeń o charakterze estetycznym, (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.), które nie zakłócają prawidłowego działania tych urządzeń.
4. Zakres Usługi „Fachowiec” nie obejmuje:
  - a) uszkodzeń wynikających z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacją urządzeń grzewczych i gazowych;
  - b) uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawą, przeróbką lub zmianami konstrukcyjnymi urządzeń grzewczych i gazowych;
  - c) uszkodzeń sprzętu AGD lub RTV powstałych w wyniku zalania;
  - d) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania, których zobowiązany jest użytkownik urządzenia grzewczego i gazowego we własnym zakresie i na własny koszt;
  - e) urządzeń objętych gwarancją producenta;
  - f) czynności związanych z przeglądem urządzeń grzewczych i gazowych;
  - g) wymiany starych urządzeń na nowe.Wyłączenia są zależne od wybranego Wariantu Usługi.
5. Z zakresu Usługi „Fachowiec” wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 4 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 4 ust.5.

## § 6 OCHRONA DANYCH

Administratorem danych osobowych jest ENEA S.A., która powierzać będzie Partnerowi dane osobowe Klienta niezbędne do realizacji Usługi na warunkach wskazanych w Umowie, w tym w niniejszym Regulaminie.

Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez ENEA i Partnera w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi. Osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do realizacji usługi w ramach umowy. Przetwarzanie odbywać się będzie zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

## § 7 OPŁATY

Usługa „Fachowiec” jest elementem Oferty Energia+ Fachowiec. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku ww. Oferty płatności za korzystanie z usługi.

## § 8 REKLAMACJE

1. Klient może składać reklamacje dotyczące Usługi:
  - a) w formie telefonicznej pod numerem telefonu, tj. (22) 308 35 04;
  - b) mailowo na adres reklamacje@tulpzuw.pl;
  - c) pocztą na adres: TUV POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa.
2. Reklamacje, skargi i zażalenia dotyczące realizacji Usługi zostaną rozpatrzone przez Partnera w terminie do 14 dni od daty wpływu reklamacji.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w

ust. 2, Partner przekazuje osobie, która złożyła reklamację, informację, w której:

- a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
  5. Reklamacje dotyczące Oferty w części dotyczącej świadczenia usługi kompleksowej w ramach Umowy rozpatrywane będą przez ENEA zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi u ENEA i na zasadach określonych w Umowie.
  6. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.
-