

REGULAMIN USŁUGI FACHOWIEC

§ 1 DEFINICJE

Przez użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) **Awaria:**
 - a) **drzwi zewnętrznych** – nagłe i niespodziewane:
 1. zacięcie się zamka, zaklinowanie się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego w zamku lub zniszczenie zamka przez osoby trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi do budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego nie jest możliwe bez interwencji ślusarza;
 2. zatrzasknięcie się drzwi w taki sposób, że Klient POLSp pozostaje na zewnątrz budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz PPE;
 3. wymiana zamków po kradzieży z włamaniem.
 - b) **instalacji klimatyzacyjnej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie instalacji lub urządzeń klimatyzacyjnych powodujące zaprzestanie ich funkcjonowania lub powodujące nieprawidłowość ich działania.
 - c) **instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania.
 - d) **oprogramowania** – nagłe i niespodziewane, nieprawidłowe działanie oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie PC uniemożliwiające korzystanie z tego oprogramowania.
 - e) **sprzętu RTV/AGD lub PC** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie sprzętu RTV/AGD lub PC uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi.
 - f) **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.
 - g) **wewnętrznej instalacji gazowej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji gazowej, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tej instalacji.
 - h) **wewnętrznej instalacji elektrycznej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania.
- 2) **Bezpiecznik** – zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu.
- 3) **Budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach.
- 4) **Budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne.
- 5) **Cennik** – integralna część umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej, która zawiera zasady rozliczeń za energię elektryczną oraz postanowienia dotyczące zobowiązania POLSp wobec Klienta POLSp, w ramach którego świadczona jest Usługa Fachowiec.
- 6) **Centrum Pomocy** – telefoniczne centrum obsługujące Klienta POLSp uprawnionego do korzystania z Usługi Fachowiec, do którego należy zgłosić zgłoszenie awarii w celu uzyskania pomocy, za wyjątkiem sytuacji wymagającej interwencji Pogotowia Gazowego, Straży Pożarnej lub innych służb do tego powołanych. Centrum czynne jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, dostępne pod numerem telefonu 22 505 11 44 (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora).
- 7) **Części zamienne** – części produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta lub wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta 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 lub lokalu mieszkalnego w zimną i ciepłą wodę,
- 12) **Instalacja kanalizacyjna** – system rur, koryt, kolektorów, służący do odprowadzania ścieków sanitarnych.
- 13) **Klient POLSp** – osoba fizyczna, będąca stroną obowiązującej umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z POLSp w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, dla którego podstawę rozliczeń stanowi Cennik z Usługą Fachowiec.
- 14) **Lokal mieszkalny** – znajdujące się w budynku mieszkalnym wyodrębnione pomieszczenie lub pomieszczenia, służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego),

stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu.

- 15) **Oprogramowanie** – system operacyjny, programy komputerowe, pochodzące z legalnego źródła, na które Klient POLSp posiada licencje, jeżeli taka jest wymagana.
- 16) **Oświadczenie** – oświadczenie Klienta POLSp o zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu Usługi Fachowiec zawarte w dokumencie potwierdzającym Wybór Oferty.
- 17) **Partner POLSp** – przedsiębiorstwo (oraz jego podwykonawcy) realizujące Usługę Fachowiec, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, będące partnerem biznesowym POLSp.
- 18) **Polenergia Sprzedaż (POLSp)** - POLENERGIA Sprzedaż Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Kruczej 24/26, 00-526 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000843521, NIP: 701-09-85-596, REGON: 386199637.
- 19) **PPE** – adres Klienta POLSp, w zakresie, którego jest zawarta umowa kompleksowa bądź umowa sprzedaży energii elektrycznej, z zastrzeżeniem, że jeśli pod jednym adresem znajduje się więcej niż jedno urządzenie pomiarowe to każde z nich jest osobnym PPE.
- 20) **Regulamin** – niniejszy regulamin Usługi Fachowiec.
- 21) **Serwis** – naprawa awarii wewnętrznej instalacji gazowej, awarii urządzenia grzewczego lub gazowego, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii sprzętu AGD, awarii sprzętu RTV, awarii sprzętu PC, awarii oprogramowania, awarii instalacji klimatyzacyjnej, awarii drzwi zewnętrznych, a także uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych oraz uszkodzenia dachu.
- 22) **Specjalista** – w zależności od rodzaju awarii, odpowiednio, elektryk, hydraulik, ślusarz, szklarz, dekarz, informatyk, technik urządzeń grzewczych i gazowych, serwisant RTV/AGD, technik urządzeń klimatyzacyjnych.
- 23) **Sprzęt AGD** – znajdujące się w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym, użytkowane przez Klienta POLSp i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: pralka, pralka z suszarką, suszarka pralnicza, zmywarka, chłodziarka (lodówka), zamrażarka, chłodziarko – zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo – elektryczna – w zakresie części elektrycznej, mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, piekarnik, robot kuchenny, ciśnieniowy ekspres do kawy, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat.
- 24) **Sprzęt RTV** – znajdujące się w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym, użytkowane przez Klienta POLSp 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 (z wyłączeniem pilota), odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat.
- 25) **Sprzęt PC** – znajdujące się w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym, użytkowane przez Klienta POLSp i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: komputer stacjonarny wraz z monitorem i komputery przenośne wraz z zainstalowanym na komputerze stacjonarnym lub przenośnym systemem operacyjnym, laptop, tablet, notebook, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat.
- 26) **System operacyjny** – oprogramowanie zarządzające systemem komputerowym, tworzące środowisko do uruchomienia i kontroli zadań.
- 27) **Umowa kompleksowa** – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy POLSp a Klientem POLSp.
- 28) **Umowa sprzedaży energii elektrycznej** – umowa zawierana pomiędzy POLSp a odbiorcą energii elektrycznej określająca warunki sprzedaży energii elektrycznej.
- 29) **Urządzenia grzewcze i gazowe** – znajdujące się w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym, użytkowane przez Klienta POLSp i zasilane paliwem gazowym urządzenia: piec centralnego ogrzewania, piec centralnej wody użytkowej, przepływowy gazowy podgrzewacz wody użytkowej, gazowy ogrzewacz pomieszczeń, kominek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dotyczącym gazu, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat.
- 30) **Urządzenie klimatyzacyjne** – urządzenie służące do chłodzenia pomieszczenia.
- 31) **Usługa Fachowiec / Usługa** – usługa, która świadczona jest zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie, w razie awarii instalacji klimatyzacyjnej, wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, awarii wewnętrznej instalacji gazowej, wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii oprogramowania, sprzętu RTV/AGD lub PC, urządzenia grzewczego i gazowego, awarii drzwi zewnętrznych, uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych, uszkodzenia dachu, której szczegółowy zakres jest zgodny z wybranym przez Klienta wariantem usługi wskazany w Oświadczeniu.
- 32) **Wewnętrzna instalacja gazowa** – układ przewodów i urządzeń służących do dostarczania paliwa gazowego do PPE, mający początek za kurkiem głównym odcinającym dopływ paliwa gazowego do instalacji gazowej, usytuowany na przyłączy gazowym w punkcie redukcyjno – pomiarowym z wyłączeniem układu pomiarowego, a kończący się przed odbiornikiem paliwa gazowego.
- 33) **Wewnętrzna instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń mający początek – w przypadku budynku mieszkalnego, na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych łączących wewnętrzną instalację tego budynku z siecią dystrybucyjną, a w przypadku lokalu mieszkalnego – rozpoczynającą się w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.

§2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1) Regulamin określa zasady świadczenia Usługi Fachowiec i przeznaczony jest dla Klientów POLSp, którzy przy zawieraniu Umowy wybrali rozliczenie za sprzedaż energii elektrycznej na podstawie Cennika z Usługą Fachowiec.
- 2) Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy.
- 3) Usługa jest realizowana przy współpracy z Partnerem POLSp.
- 4) Usługa świadczona jest od daty zawarcia przez Klienta POLSp z POLSp Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii elektrycznej, której integralną częścią jest Cennik z Usługą Fachowiec albo od momentu rozpoczęcia stosowania do rozliczeń z Klientem POLSp Cennika z Usługą Fachowiec, do dnia, w którym Klient POLSp przestaje być rozliczany zgodnie z Cennikiem z Usługą Fachowiec.
- 5) Usługa świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 6) Usługa będzie świadczona, o ile nie odmówiono dostępu do budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie z miejsca interwencji zwierzęcia, które w ocenie Specjalisty może stanowić dla niego zagrożenie, oraz innych przeszkód uniemożliwiających wykonanie Usługi.
- 7) Korzystanie z Usługi równoznaczne jest z akceptacją przez Klienta POLSp Regulaminu. Akceptacja jest dobrowolna, ale niezbędna w celu realizacji Usługi. Klient POLSp zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w nim zasad.
- 8) Wszystkie podane wartości są kwotami brutto.

§3 WARIANTY ORAZ ZAKRES USŁUGI

- 1) Usługa polega na zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów dojazdu, przeprowadzenia czynności diagnostycznych, robocizny Specjalisty, a także pokryciu kosztów części lub materiałów użytych do naprawy awarii.
- 2) Zakres Usługi uzależniony jest od wybranego przez Klienta POLSp wariantu Usługi Fachowiec wskazanego w Oświadczeniu.
- 3) Usługa dostępna będzie w następujących wariantach:

Wariant usługi	Zakres specjalistów
Fachowiec Standard	Elektryk – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej. Hydraulik – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania.
Fachowiec Plus	Elektryk – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej. Hydraulik – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania. Dekarz – w przypadku uszkodzenia dachu w budynku mieszkalnym. Ślusarz – w przypadku awarii drzwi zewnętrznych. Szklarz – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych. Technik urządzeń klimatyzacyjnych – w przypadku awarii instalacji klimatyzacyjnej.
Fachowiec Premium	Elektryk – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej. Hydraulik – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania. Dekarz – w przypadku uszkodzenia dachu w budynku mieszkalnym. Ślusarz – w przypadku awarii drzwi zewnętrznych. Szklarz – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych. Technik urządzeń klimatyzacyjnych – w przypadku awarii instalacji klimatyzacyjnej. Serwisant RTV/AGD – w przypadku awarii sprzętu RTV/AGD.
Fachowiec VIP	Elektryk – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej. Hydraulik – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania. Dekarz – w przypadku uszkodzenia dachu w budynku mieszkalnym. Ślusarz – w przypadku awarii drzwi zewnętrznych. Szklarz – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych. Technik urządzeń klimatyzacyjnych – w przypadku awarii instalacji klimatyzacyjnej. Serwisant RTV/AGD – w przypadku awarii sprzętu RTV/AGD. Technik urządzeń grzewczych i gazowych – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego. Informatyk – w przypadku awarii sprzętu PC lub awarii oprogramowania.

- 4) Koszty Usługi pokrywane są:
 - a) do kwoty maksymalnej 500 zł w odniesieniu do jednej interwencji Specjalisty przy maksymalnie 2 interwencjach Specjalistów w okresie każdych kolejnych dwunastu miesięcy liczonych od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi zgodnie z §2 ust. 4; albo
 - b) do kwoty maksymalnej 1000 zł przy maksymalnie 1 interwencji Specjalistów w okresie każdych kolejnych dwunastu miesięcy liczonych od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi zgodnie z §2 ust. 4.

- 5) Jeżeli limit określony w ust. 4 nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania Usługi, a Klient POLSp nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania Serwisu a kwotą przysługującego limitu, wówczas Partner POLSp wypłaci Klientowi POLSp w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o awarii, kwotę w wysokości uwzględniającej limity określone w ust. 4 pomniejszone o koszty dojazdu Specjalisty oraz przeprowadzonych przez niego czynności diagnostycznych.
- 6) W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Polski, wskazanych przez podmiot realizujący Usługę i potrzebnych do realizacji zgłoszenia, w ramach Usługi pokrywane są koszty w zakresie: dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych maksymalnie do limitów określonych w ust. 4.
- 7) Zwrot kosztów dotyczący części zamiennych, które Klient POLSp zakupi we własnym zakresie, następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości limitu pomniejszonego o koszty, o których mowa w ust. 6.

§4

ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

- 1) Chcąc zgłosić awarię i skorzystać z Usługi Fachowiec, Klient POLSp przed podjęciem działań we własnym zakresie, powinien skontaktować się z Centrum Pomocy, podając następujące informacje:
 - c) imię i nazwisko Klienta POLSp;
 - d) PESEL lub w przypadku obcokrajowców numer paszportu lub karty pobytu;
 - e) adres i numer PPE;
 - f) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem POLSp;
 - g) opis awarii oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
- 2) Po dokonaniu zgłoszenia przez Klienta POLSp w Centrum Pomocy, Centrum Pomocy zobowiązane jest:
 - a) w ciągu 1 godziny od otrzymania zawiadomienia o awarii, poinformowania Klienta POLSp o planowanym terminie przybycia Elektryka oraz do organizacji Serwisu Elektryka w czasie nie dłuższym niż 4 godziny;
 - b) do zorganizowania w czasie nie dłuższym niż 4 godziny zdalnej interwencji Informatyka;
 - c) w ciągu 4 godzin, od otrzymania zawiadomienia o awarii, poinformowania Klienta POLSp o planowanym terminie przybycia Specjalisty innego niż Elektryk lub Informatyk oraz do organizacji Serwisu w czasie nie dłuższym niż 24 godziny.
- 3) Usługa będzie świadczona:
 - a) w przypadku usług Elektryka – 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu;
 - b) w przypadku zdalnej interwencji Informatyka – w dni robocze, w godzinach 10.00- 21.00. Usługa nie jest realizowana w dni ustawowo wolne od pracy;
 - c) w przypadku pozostałych Specjalistów – w dni robocze i nie będzie świadczona w dniu ustawowo wolne od pracy. Okresów, w których zgodnie z punktem b) i c) powyżej nie jest świadczona Usługa nie wlicza się do limitów czasowych wykonania Serwisu, określonych w ust. 2.
- 4) W razie zawiadomienia Centrum Pomocy o zajściu awarii w dniu ustawowo wolnym od pracy, termin na wykonanie Serwisu Specjalisty innego niż Elektryk rozpoczyna bieg w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym od pracy, przy czym w przypadku zdalnej interwencji Informatyka – od godziny 10
- 5) Serwis może zostać zorganizowany w terminie dłuższym niż wskazany w ust. 2 a) - 2 c) (z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 i 4), jeżeli Klient POLSp wyrazi na to zgodę.
- 6) W razie niezorganizowania Serwisu w terminie, o którym mowa w ust. 2 a) - 2 c) (z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 i 4), Klient może dokonać naprawy awarii we własnym zakresie. Wówczas Partner POLSp dokona zwrotu poniesionych kosztów usunięcia awarii na podstawie przedstawionych przez Klienta POLSp rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu wskazanego w § 3 ust. 4.
- 7) Jeżeli skontaktowanie z Centrum Pomocy było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Klienta POLSp i naprawa awarii została zorganizowana we własnym zakresie, należy poinformować o tym fakcie Centrum Pomocy w terminie 7 dni od dnia, kiedy skontaktowanie z Centrum Pomocy stało się możliwe. Partner POLSp dokona zwrotu poniesionych kosztów usunięcia awarii na podstawie przedstawionych przez Klienta POLSp rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu wskazanego w §3 ust.4.
- 8) W razie niepodania lub podania przez Klienta POLSp błędnych danych identyfikacyjnych uniemożliwiających jednoznaczny identyfikację zgłaszającego, POLSp zwolniona jest od odpowiedzialności za prawidłową realizację Usługi.

§5

SZCZEGÓŁOWE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE SERWISU INFORMATYKA

- 1) W przypadku zajścia awarii oprogramowania, zakres Usługi obejmuje zorganizowanie i pokrycie kosztów zdalnej diagnostyki i zadanej naprawy oprogramowania przez Informatyka, z uwzględnieniem limitów określonych w §3 ust. 4.
- 2) Usługa zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania przez Informatyka obejmuje:
 - a) instalację lub odinstalowanie oprogramowania, w tym programów antywirusowych;

- b) aktualizację wersji systemu operacyjnego lub oprogramowania;
 - c) konfigurację systemu operacyjnego lub oprogramowania, m.in. poczty, instalacje przeglądarek, wtyczek;
 - d) instalacji sterowników oraz konfiguracji drukarki lub skanera;
 - e) usunięcie wirusów komputerowych ze sprzętu PC;
 - f) diagnostykę i rozwiązywanie problemów, które wystąpiły w obszarze sprzętu i oprogramowania komputerowego;
 - g) zdalne wsparcie;
 - h) inne czynności niż wymienionej powyżej niezbędne do zdalnej naprawy awarii oprogramowania.
- 3) Usługi, o których mowa w ust.2 wykonywane są na odległość poprzez rozmowę telefoniczną lub aplikację pozwalającą na połączenie się Informatyka ze sprzętem PC, którego dotyczy awaria oprogramowania, przy czym wymagana jest uprzednia zgoda Klienta POLSp na połączenie się Informatyka z tym sprzętem PC. Opis procesu zdalnego oraz wymagań technicznych został opisany w ust. 6.
- 4) Zgoda, o której mowa w ust. 3 wyrażana jest poprzez akceptację przez Klienta POLSp komunikatu wyświetlonego na monitorze sprzętu PC. W przypadku, gdy do instalacji oprogramowania na sprzęcie PC, którego dotyczy awaria oprogramowania, wymagany jest klucz lub kod, Klient POLSp zobowiązany jest podać ten klucz lub kod Informatykowi.
- 5) W przypadku braku możliwości zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania, o której mowa w ust. 2, Partner POLSp organizuje i pokrywa koszty doradztwa Informatyka w zakresie doboru odpowiedniego oprogramowania do wymagań sprzętu PC niezbędnego do prawidłowego funkcjonowania sprzętu PC.
- 6) Opis procesu i wymagań technicznych dla usługi zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania
- a) Wymagania techniczne, które muszą zostać spełnione, aby nastąpiła pomoc zdalna:
 - 1. Możliwość kontaktu telefonicznego Informatyka z Klientem POLSp;
 - 2. Sprzęt PC Klienta POLSp, na którym ma być udzielona pomoc zdalna, musi być podłączony do Internetu (im większa przepustowość łącza Internetowego oraz lepsza wydajność urządzenia Klienta POLSp, tym szybsza i skuteczniejsza pomoc).
 - b) Opis procesu zdalnego połączenia z Klientem POLSp:
 - 1. Informatyk organizujący pomoc zdalną otrzymuje od Partnera POLSp, dane Klienta POLSp, któremu należy udzielić zdalnego wsparcia IT;
 - 2. Informatyk kontaktuje się z Klientem POLSp, informuje go o nagrywaniu rozmowy. Po wyrażeniu zgody przez Klienta POLSp, następuje wejście Klienta POLSp na stronę internetową <https://pzu.pomocinformatyczna.pl/> z urządzenia, w którym wystąpiła awaria;
 - 3. Po wejściu Klienta POLSp na <https://pzu.pomocinformatyczna.pl/> następuje kliknięcie w pole „Połącz zdalnie”, gdzie jest podlinkowana aplikacja Teamviewer do połączenia zdalnego z urządzeniem Klienta POLSp;
 - 4. Po kliknięciu Klienta POLSp w pole „Połącz zdalnie”, Klient POLSp przechodzi do <https://get.teamviewer.com/pipzu>, gdzie następuje automatyczne pobranie aplikacji na urządzenie Klienta POLSp do połączenia zdalnego;
 - 5. Klient POLSp uruchamia pobraną aplikację bez jej instalacji, gdzie wyświetla się okno z unikatowym ID i hasłem, które Klient POLSp podaje Informatykowi w celu możliwości połączenia zdalnego. Aplikacja generuje losowe hasło dla każdej nawiązywanej sesji;
 - 6. Następuje połączenie zdalne Informatyka z urządzeniem Klienta POLSp. Informatyk rozwiązując problem zdalnie może wprowadzać zmiany na urządzeniu Klienta POLSp, które są widoczne dla Klienta POLSp;
 - 7. Po udzieleniu pomocy Klientowi POLSp, sesja zostaje zamknięta poprzez zamknięcie aplikacji i następuje zakończenie udzielania pomocy.

§6

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

- 1) Z zakresu Usługi Fachowiec wyłączone są awarie, które:
- a) zostały wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta POLSp lub osoby trzeciej, chyba że w razie rażącego niedbalstwa organizacja oraz pokrycie kosztów Serwisu odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - b) są związane z uszkodzeniem, o którym Klient POLSp wiedział przed zawarciem umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z POLSp;
 - c) powstały wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków;
 - d) powstały wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
 - e) nie są objęte obowiązkiem wykonania Serwisu na podstawie Regulaminu.
- 2) Ponadto, zakres Usługi Fachowiec nie obejmuje:
- a) usług ślusarza polegających na usunięciu awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego, piwnicznego lub innego pomieszczenia gospodarczego, awarii drzwi balkonowych lub tarasowych;
 - b) usług elektryka wynikających z uszkodzeń żarówek lub bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicoprądowych;

- c) usług polegających na remoncie instalacji elektrycznej;
 - d) usług polegających na naprawie uszkodzeń:
 - 1. źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.);
 - 2. zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających;
 - 3. urządzeń elektrycznych, z wyłączeniem sprzętów RTV/AGD, urządzenia klimatyzacyjnego, urządzenia grzewczego i gazowego;
 - 4. okablowania niepodłączonych na stałe sprzętów RTV/AGD, urządzenia klimatyzacyjnego, urządzenia grzewczego i gazowego;
 - e) usług świadczonych wskutek uszkodzenia podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych, oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają administracja budynku, w którym znajduje się PPE, lub służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - f) uszkodzeń urządzeń grzewczych i gazowych, sprzętów RTV/AGD, urządzeń klimatyzacyjnych o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania tych urządzeń;
 - g) uszkodzeń urządzeń grzewczych i gazowych, sprzętów RTV/AGD, urządzeń klimatyzacyjnych wynikających z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji;
 - h) uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacji, naprawy, przeróbki lub ze zmian konstrukcyjnych urządzeń grzewczych i gazowych, sprzętów RTV/AGD, urządzeń klimatyzacyjnych;
 - i) uszkodzenia sprzętów RTV/AGD powstałych w wyniku zalania;
 - j) urządzeń grzewczych i gazowych, sprzętów RTV/AGD, urządzeń klimatyzacyjnych objętych gwarancją producenta;
 - k) usług polegających na konserwacji sprzętów RTV/AGD, urządzeń klimatyzacyjnych, urządzeń grzewczych i gazowych;
 - l) usług wynikających z konfiguracji ustawień urządzenia klimatyzacyjnego;
 - m) usług polegających na przeglądzie technicznym instalacji klimatyzacyjnej oraz dokonaniu wszelkich czynności wymaganych przez producenta, w tym m.in.: odgrzybiania, uzupełniania czynnika chłodzącego, czyszczenia lub wymiany filtrów, parownika czy skraplacza urządzenia klimatyzacyjnego;
 - n) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania, których zobowiązany jest użytkownik sprzętów AGD/ RTV, urządzenia klimatyzacyjnego urządzenia grzewczego i gazowego we własnym zakresie i na własny koszt;
 - o) czynności polegających na przeglądzie urządzeń lub instalacji;
 - p) wymiany starych urządzeń na nowe;
 - q) usług polegających na montażu części, które nie zostały zakupione przez Specjalistę wskazanego przez Partnera POLSp;
 - r) podłączenia instalacji lub urządzeń do sieci elektrycznej;
 - s) usług polegających na konserwacji instalacji;
 - t) usług polegających na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - u) baterii, które są elementem armatury.
- 3) Z zakresu Usługi wyłączone są awarie, które zostały spowodowane:
- a) szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - b) szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - c) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - d) szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych.
- 4) Ponadto, w przypadku awarii sprzętu PC, z zakresu Usługi wyłączone są zdarzenia lub działania:
- a) spowodowane lub związane z uszkodzeniem centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, myszy komputerowych, klawiatury;
 - b) spowodowane lub związane z uszkodzeniem wynikłym z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu PC lub używania sprzętu PC;
 - c) spowodowane lub związane z uszkodzeniem lub wadami wynikłymi z niezgodnej z instrukcją instalacji, naprawy, przeróbki, dostrojenia lub zmian konstrukcyjnych;
 - d) spowodowane lub związane z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania lub wynikające z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
 - e) spowodowane lub związane z uszkodzeniami powstałymi w wyniku zalania;
 - f) polegające na zużyciu następujących elementów: toner, atrament, bateria, czytnik lasera;
 - g) informatyka w zakresie odzyskiwania danych;
 - h) spowodowane lub związane z awarią sprzętu PC powstałą wskutek użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z zaleceniami producenta lub dostawcy, użycia niezgodnych z zaleceniami producenta materiałów eksploatacyjnych;
 - i) polegające na uszkodzeniach obudowy lub ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania sprzętu PC;
 - j) wynikające ze zużycia się części sprzętu PC spowodowanego jego użytkowaniem lub eksploatacją;

- k) których wymogiem koniecznym jest dostęp do Internetu, a Klient Internetu nie zapewnia;
 - l) spowodowane lub związane z awarią oprogramowania:
 - 1. wywołaną przez nielegalne oprogramowanie lub powstałą w nielegalnym oprogramowaniu;
 - 2. dotyczącą gier komputerowych;
 - 3. dotyczącą oprogramowania specjalistycznego, służącego do wykonania pracy zarobkowej;
 - m) polegające na zakupie licencji, oprogramowania;
 - n) polegające na realizacji czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania, których zobowiązany jest użytkownik sprzętu PC we własnym zakresie i na własny koszt np. zainstalowanie, konserwacja, instalacja oprogramowania, instalacja aktualizacji i modyfikacja.
- 5) Z zakresu usługi wyłączone są również koszty naprawy awarii poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że telefoniczne skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 4 pkt 1 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 4 pkt 7 Regulaminu.

§7

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez POLSp i Partnera POLSp w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi Fachowiec, zgodnie ze stosownym oświadczeniem Klienta oraz zgodnie z Polityką prywatności określoną w Ogólnych Warunkach Umowy kompleksowej albo w Ogólnych Warunkach Sprzedaży Energii Elektrycznej oraz – odpowiednio – w Umowie kompleksowej lub Umowie sprzedaży energii elektrycznej. 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.

§8

OPŁATY

Opłaty z tytułu wykonywania Usługi są określone w stosownym Cenniku, zgodnie z wybranym przez Klienta POLSp wariantem. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku płatności za korzystanie z Usługi.

§9

REKLAMACJE

- 1) Klient POLSp może składać reklamacje w zakresie Usługi Fachowiec w formie:
 - a) telefonicznej pod nr infolinii obsługowej wskazanej na fakturze za energię elektryczną lub bezpośrednio pod nr Centrum Pomocy tj. tel. 22 505 11 44 lub za pośrednictwem infolinii POLSp 22 129 17 50;
 - b) mailowej na adres wskazany na fakturze za energię elektryczną;
 - c) pocztą na adres wskazany na fakturze za energię elektryczną.
- 2) Reklamacje, skargi i zażalenia zostaną rozpatrzone w terminie do 14 dni od dnia przyjęcia – doręczenia reklamacji, skargi lub zażalenia przez Centrum Pomocy.
- 3) Składając reklamację, Klient POLSp zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
- 4) Reklamacje dotyczące Cennika z Usługą Fachowiec w części dotyczącej dostaw energii elektrycznej rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w POLSp, na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Umowy kompleksowej albo w Ogólnych Warunkach Sprzedaży Energii Elektrycznej oraz – odpowiednio – w Umowie kompleksowej lub Umowie sprzedaży energii elektrycznej.
- 5) Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie dostaw energii elektrycznej.

§10

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1) Regulamin stanowi integralną część Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii elektrycznej.
- 2) W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.