

## 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. zatrzaśnięcie się drzwi w taki sposób, że Klient POLD 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 POLD wobec Klienta POLD, w ramach którego gwarantowana jest usługa Fachowiec.
- 6) **Centrum Pomocy** – telefoniczne centrum obsługujące Klienta POLD 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 POLD** – osoba fizyczna, będąca stroną obowiązującej umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z POLD 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 POLD posiada licencje, jeżeli taka jest wymagana.
  - 16) **Partner POLD** – przedsiębiorstwo (oraz jego podwykonawcy) realizujące Usługę Fachowiec, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, będące partnerem biznesowym POLD.
  - 17) **Polenergia Dystrybucja (POLD)** - POLENERGIA Dystrybucja 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 0000103223, NIP: 587-15-40-127, REGON: 192727078.
  - 18) **PPE** - adres Klienta POLD, w zakresie, którego jest zawarta umowa kompleksowa bądź umowa sprzedaży energii elektrycznej, jeśli pod jednym adresem znajduje się więcej niż jedno urządzenie pomiarowe to każde z nich jest osobnym PPE.
  - 19) **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, uszkodzenie szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych, uszkodzenia dachu.
  - 20) **Specjalista** - elektryk, hydraulik, ślusarz, szklarz, dekarz, informatyk, technik urządzeń grzewczych i gazowych, serwisant RTV/AGD, technik urządzeń klimatyzacyjnych.
  - 21) **Sprzęt AGD** – znajdujące się w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym, użytkowane przez Klienta POLD 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, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
  - 22) **Sprzęt RTV** - znajdujące się w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym, użytkowane przez Klienta POLD 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;
  - 23) **Sprzęt PC** – znajdujące się w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym, użytkowane przez Klienta POLD 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.
  - 24) **System operacyjny** – oprogramowanie zarządzające systemem komputerowym, tworzące środowisko do uruchomienia i kontroli zadań.
  - 25) **Umowa kompleksowa** – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy POLDa Klientem POLD.
  - 26) **Umowa sprzedaży energii elektrycznej** – umowa zawierana pomiędzy POLD a odbiorcą energii elektrycznej określająca warunki sprzedaży energii elektrycznej.
  - 27) **Urządzenia grzewcze i gazowe** – znajdujące się w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym, użytkowane przez Klienta POLD zasilane paliwem gazowym urządzenia: 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, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat.
  - 28) **Urządzenie klimatyzacyjne** – urządzenie służące do chłodzenia pomieszczenia.
  - 29) **Usługa Fachowiec** – usługa, która świadczona jest, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym 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.
  - 30) **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.
  - 31) **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, wyłącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.
  - 32) **Oświadczenie** – oświadczenie Klienta POLD o zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu Usługi Fachowiec zawarte w dokumencie potwierdzającym Wybór Oferty Sprzedaży Energii Elektrycznej.

## §2

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1) Niniejszy Regulamin Usługi Fachowiec (dalej zwany Regulaminem) określa zasady świadczenia Usługi Fachowiec i przeznaczony jest dla Klientów POLD, 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 POLD.
- 4) Usługa świadczona jest od daty zawarcia przez Klienta POLD z POLD Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii elektrycznej, której integralną częścią jest Cennik z usługą Fachowiec, i obowiązuje do dnia, w którym Klient POLD 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 może stanowić zagrożenie dla Specjalisty, oraz innych przeszkód uniemożliwiających wykonanie usługi.
- 7) Korzystanie z Usługi równoznaczne jest z akceptacją przez Klienta Polenergii Dystrybucja Regulaminu. Akceptacja jest dobrowolna, ale niezbędna w celu realizacji usługi. Klient POLD 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 Polenergii Dystrybucja wariantu Usługi Fachowiec wskazanego w Oświadczeniu.
- 3) Usługa dostępna będzie w następujących Wariantach:

Wariant usługi	Zakres specjalistów
Fachowiec Standard	<b>Elektryk</b> - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej. <b>Hydraulik</b> – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania.
Fachowiec Plus	<b>Elektryk</b> - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej. <b>Hydraulik</b> – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania. <b>Dekarz</b> - w przypadku uszkodzenia dachu w budynku mieszkalnym <b>Ślusarz</b> - w przypadku konieczności wymiany zamków w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym po kradzieży z włamaniem lub w przypadku konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych. <b>Szklarz</b> - w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych. <b>Technik urządzeń klimatyzacyjnych</b> – w przypadku awarii instalacji klimatyzacyjnej.
Fachowiec Premium	<b>Elektryk</b> - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej; <b>Hydraulik</b> – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania; <b>Dekarz</b> - w przypadku uszkodzenia dachu w budynku mieszkalnym <b>Ślusarz</b> - w przypadku konieczności wymiany zamków w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym po kradzieży z włamaniem lub w przypadku konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych; <b>Szklarz</b> - w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych; <b>Technik urządzeń klimatyzacyjnych</b> – w przypadku awarii instalacji klimatyzacyjnej; <b>Serwisant RTV/AGD</b> – w przypadku awarii sprzętu RTV/AGD.
Fachowiec VIP	<b>Elektryk</b> - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej; <b>Hydraulik</b> – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania; <b>Dekarz</b> - w przypadku uszkodzenia dachu w budynku mieszkalnym <b>Ślusarz</b> - w przypadku konieczności wymiany zamków w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym po kradzieży z włamaniem lub w przypadku konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych; <b>Szklarz</b> - w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych; <b>Technik urządzeń klimatyzacyjnych</b> – w przypadku awarii instalacji klimatyzacyjnej; <b>Serwisant RTV/AGD</b> – w przypadku awarii sprzętu RTV/AGD <b>Technik urządzeń grzewczych i gazowych</b> - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego; <b>Informatyk</b> – w przypadku awarii sprzętu PC, awaria oprogramowania

- 4) Koszty Usługi pokrywane są maksymalnie do kwoty 500 zł w odniesieniu do jednej interwencji Specjalistów i maksymalnie 2 interwencji Specjalistów w okresie każdych kolejnych dwunastu miesięcy liczonych od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi wskazanej w §2 ust. 4. w celu usunięcia awarii lub do kwoty 1000 zł i maksymalnie 1 interwencji Specjalistów w okresie każdych kolejnych dwunastu miesięcy liczonych od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi wskazanej w §2 ust. 4. w celu usunięcia awarii.
- 5) Jeżeli limit określony w ust. 4 nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania usługi, o której mowa w ust. 1, a Klient POLD nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania Serwisu a kwotą przysługującego limitu, wówczas Partner POLD wypłaci Klientowi POLD 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, potrzebnych do realizacji zgłoszenia, 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 POLD 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 POLD przed podjęciem działań we własnym zakresie, powinien skontaktować się z Centrum Pomocy, podając następujące informacje:
  - a) imię i nazwisko Klienta POLD;
  - b) PESEL lub w przypadku obcokrajowców Numer paszportu lub Karty Pobytu;
  - c) adres i numer PPE;
  - d) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem POLD,
  - e) opis zdarzenia ubezpieczeniowego oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
- 2) Po dokonaniu zgłoszenia przez Klienta POLD w Centrum Pomocy, Centrum Pomocy zobowiązane jest:
  - a) w ciągu 1 godziny od otrzymania zawiadomienia o awarii, poinformowania Klienta POLD 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 POLD 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 od poniedziałku do piątku w godzinach 10.00- 21.00. Usługa nie jest realizowana w dni ustawowo wolne od pracy;
  - c) w przypadku pozostałych Specjalistów – w dni robocze od poniedziałku do piątku i nie będzie świadczona w dniu ustawowo wolne od pracy.
- 4) W razie zawiadomienia Centrum Pomocy o zajściu awarii w dniu ustawowo wolnym od pracy, Serwis Specjalisty innego niż Elektryk jest realizowany w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym od pracy.
- 5) Serwis może zostać zorganizowany w terminie dłuższym niż wskazany w ust. 2 a) - 2 c) jeżeli Klient POLD wyrazi na to zgodę.
- 6) W razie niezorganizowania Serwisu w terminie, o którym mowa w ust. 2 a) - 2 c), Klient może dokonać naprawy awarii we własnym zakresie. Wówczas Partner POLD dokona zwrotu poniesionych kosztów usunięcia awarii na postawie przedstawionych przez Klienta POLD rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu wskazanego w ust.4.
- 7) Jeżeli skontaktowanie z Centrum Pomocy było niemożliwe z przyczyn niezależnych od Klienta POLD 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 POLD dokona zwrotu poniesionych kosztów usunięcia awarii na postawie przedstawionych przez Klienta POLD 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 POLD błędnych danych identyfikacyjnych uniemożliwiających jednoznacznie identyfikację zgłaszającego, POLD zwolniona jest od odpowiedzialności za prawidłową realizację usługi.

#### **§5**

##### **SZCZEGÓŁOWE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE SERWISU INFORMATYKA**

- 1) W przypadku zajścia awarii oprogramowania w sprzęcie PC, zakres Usługi obejmuje zorganizowanie i pokrycie kosztów zdalnej diagnostyki i zadanej naprawy oprogramowania przez Informatyka do 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 i/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 POLD 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 POLD 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 POLD 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 POLD 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 POLD;
    2. Sprzęt PC Klienta POLD, na którym ma być udzielona pomoc zdalna, musi być podłączone do Internetu (im większa przepustowość łącza Internetowego oraz lepsza wydajność urządzenia Klienta POLD, tym szybsza i skuteczniejsza pomoc).
  - b) Opis procesu zdalnego połączenia z Klientem POLD:
    1. Informatyk organizujący pomoc zdalną otrzymuje od Partnera POLD, dane Klienta POLD, któremu należy udzielić zdalnego wsparcia IT;
    2. Informatyk kontaktuje się z Klientem POLD, informuje go o nagrywaniu rozmowy. Po wyrażeniu zgody przez Klienta POLD, następuje wejście Klienta POLD na stronę internetową <https://pzu.pomocinformatyczna.pl/> z urządzenia, w którym wystąpiła awaria;
    3. Po wejściu Klienta POLD na <https://pzu.pomocinformatyczna.pl/> następuje kliknięcie w pole „Połącz zdalnie”, gdzie jest podlinkowana aplikacja Teamviewer do połączenia zdalnego z urządzeniem Klienta POLD;
    4. Po kliknięciu Klienta POLD w pole „Połącz zdalnie”, Klient POLD przechodzi do <https://get.teamviewer.com/pipzu>, gdzie następuje automatyczne pobranie aplikacji na urządzenie Klienta POLD do połączenia zdalnego;
    5. Klient POLD uruchamia pobraną aplikację bez jej instalacji, gdzie wyświetla się okno z unikatowym ID i hasłem, które Klient POLD podaje Informatykowi w celu możliwości połączenia zdalnego. Aplikacja generuje losowe hasło dla każdej z nawiązywanej sesji;
    6. Następuje połączenie zdalne Informatyka z urządzeniem Klienta POLD. Informatyk rozwiązując problem zdalnie może wprowadzać zmiany na urządzeniu Klienta POLD, które są widoczne dla Klienta POLD;
    7. Po udzieleniu pomocy Klientowi POLD, 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 POLD 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 POLD wiedział przed zawarciem umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z POLD;
  - c) powstały w skutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków;
  - d) powstały w skutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
  - e) nie są objęte obowiązkiem wykonania Serwisu na podstawie regulaminu Serwisu.
- 2) Ponadto, zakres Usługi Fachowiec nie obejmuje:
  - a) usług ślusarza polegających na usunięciu awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego, piwnicznego lub awarii drzwi balkonowych;
  - b) usług elektryka wynikających z uszkodzeń żarówek lub bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicoprądowych;



- c) 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;
  - d) 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;
  - e) 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;
  - f) uszkodzeń urządzeń grzewczych i gazowych, sprzętów RTV/AGD, urządzeń klimatyzacyjnych wynikających z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji;
  - g) uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacji, naprawy, przeróbki lub ze zmian konstrukcyjnych urządzeń grzewczych i gazowych, sprzętów RTV/AGD, urządzeń klimatyzacyjnych;
  - h) uszkodzenia sprzętów RTV/AGD powstałych w wyniku zalania;
  - i) urządzeń grzewczych i gazowych, sprzętów RTV/AGD, urządzeń klimatyzacyjnych objętych gwarancją producenta;
  - j) usług polegających na konserwacji sprzętów RTV/AGD, urządzeń klimatyzacyjnych, urządzeń grzewczych i gazowych;
  - k) usług wynikających z konfiguracji ustawień urządzenia klimatyzacyjnego;
  - l) 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;
  - m) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania, których zobowiązany jest użytkownik sprzętów AGD lub RTV, urządzenia klimatyzacyjnego urządzenia grzewczego i gazowego we własnym zakresie i na własny koszt;
  - n) czynności polegających na przeglądzie urządzeń lub instalacji;
  - o) wymiany starych urządzeń na nowe;
  - p) usług polegających na montażu części, które nie zostały zakupione przez Specjalistę wskazanego przez Partnera Polenergii Dystrybucja;
  - q) podłączenia instalacji lub urządzeń do sieci elektrycznej;
  - r) usług polegających na konserwacji instalacji;
  - s) usług polegających na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
  - t) 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, wyłączone są usługi:
- a) spowodowane uszkodzeniem centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, myszy komputerowych, klawiatury;
  - b) spowodowane uszkodzeniem wynikłym z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu PC lub używania sprzętu PC;
  - c) spowodowane uszkodzeniem lub wadami wynikłymi z niezgodnej z instrukcją instalacji, naprawy, przeróbki, dostrojenia lub zmian konstrukcyjnych;
  - d) spowodowane brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania lub wynikające z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
  - e) spowodowane uszkodzeniami powstałymi w wyniku zalania;
  - f) polegające na zużyciu następujących elementów: toner, atrament, bateria, czytnik lasera;
  - g) informatyka w zakresie odzyskiwania danych;
  - h) spowodowane 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 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.

## §7

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez POLD i Partnera POLD w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi Fachowiec zgodnie ze stosownym oświadczeniem Klienta oraz zgodnie z Polityką zawartą w OWU oraz Umowie. 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

Usługa jest elementem Cennika zgodnie z wybranym przez Klienta POLD wariantem. Stawka stała określona w Cenniku, zawiera opłatę za usługę Fachowiec. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku płatności za korzystanie z Usługi.

## §9

### REKLAMACJE

- 1) Klient Polenergia Dystrybucja 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 POLD 699 606 707
  - 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 POLD zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
- 4) Reklamacje dotyczące Cennika z usługą Fachowiec w części dotyczącej energii elektrycznej rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w POLD.
- 5) Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.

## §10

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1) W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego.