

Regulamin Usługi - „Fachowiec”

z dnia 10.02.2026 r.

Załącznik nr 2 do Regulaminu Oferty Bezpieczna Fotowoltaika z Fachowcem

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin Usługi - „Fachowiec” (dalej „Regulamin Usługi”) przeznaczony jest dla Klientów, którzy przyjęli Ofertę Bezpieczna Fotowoltaika z Fachowcem. Regulamin Usługi określa szczegółowe zasady świadczenia Usługi „Fachowiec”.
2. Usługa „Fachowiec” świadczona jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej za pośrednictwem Centrum Pomocy i realizowana jest przez Partnera Oferty, którym jest TUW PZUW.
3. W sprawach nieuregulowanych w tym dokumencie, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności postanowienia kodeksu cywilnego.

§ 2 DEFINICJE

1. Terminy użyte w Regulaminie Oferty oraz w Regulaminie Usługi pisane wielką literą, otrzymują następujące brzmienie:

1.1. Awaria:

- a. **fotowoltaicznej instalacji elektrycznej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie fotowoltaicznej instalacji elektrycznej powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość jej działania;
 - b. **instalacji antenowej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie instalacji antenowej powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
 - c. **instalacji odgromowej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie instalacji odgromowej powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
 - d. **instalacji: wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania;
 - e. **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;
 - f. **urządzenia grzewczego lub gazowego** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie urządzenia grzewczego lub 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 elektrycznej** – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
- 1.2. **Bezpiecznik** – zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu;
 - 1.3. **Budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
 - 1.4. **Budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
 - 1.5. **Centrum Pomocy** – centrum przyjmujące zgłoszenia Klientów dotyczące Awarii i uszkodzeń w ramach Usługi Fachowiec; Centrum czynne jest 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;
 - 1.6. **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;
 - 1.7. **Czynności diagnostyczne** – wszelkie działania podejmowane przez Specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny Awarii lub uszkodzenia;
 - 1.8. **Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
 - 1.9. **Fotowoltaiczna instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń stanowiących część instalacji fotowoltaicznej mający początek za panelami fotowoltaicznymi, umożliwiający przekazywanie energii elektrycznej wytworzonej przez panel lub zespół paneli fotowoltaicznych do instalacji wewnętrznej Budynku mieszkalnego lub do zewnętrznej sieci elektroenergetycznej;
 - 1.10. **Gwarancja producenta** – oryginalna gwarancja producenta, importera lub autoryzowanego dystrybutora, udzielona na Instalację fotowoltaiczną, odgromową lub antenową;
 - 1.11. **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;
 - 1.12. **Instalacja wodna** – układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania Budynku mieszkalnego lub Lokalu mieszkalnego w zimną i ciepłą wodę;
 - 1.13. **Instalacja kanalizacyjna** – system rur, koryt, kolektorów służący do odprowadzania ścieków sanitarnych z budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego;
 - 1.14. **Instalacja antenowa** – instalacja umożliwiająca odbiór telewizji naziemnej, satelitarnej, radia, która składa się z anteny, przewodów instalacyjnych, zwrotnic, gniazd satelitarnych, urządzeń typu multiswitch, wzmacniaczy antenowych;
 - 1.15. **Inwerter (falownik)** – urządzenie stanowiące część Instalacji fotowoltaicznej, odpowiadające za transformację pozyskiwanego z instalacji prądu stałego na prąd zmienny;
 - 1.16. **Instalacja fotowoltaiczna** – panel fotowoltaiczny lub zespół paneli fotowoltaicznych wraz z wyposażeniem oraz infrastrukturą, służący do przetwarzania energii promieniowania słonecznego w energię elektryczną oraz wprowadzenia tej energii do instalacji wewnętrznej budynku mieszkalnego lub do zewnętrznej sieci elektroenergetycznej, o łącznej mocy nie przekraczającej 10 kW;
 - 1.17. **Instalacja odgromowa** – instalacja chroniąca Budynek mieszkalny przed porażeniami wynikłymi z wyładowań atmosferycznych, która składa się z:
 - a. zwodów bezpośrednio przyjmujących wyładowania, przewodów odprowadzających, łączących zwody z przewodami uziemiającymi,
 - b. przewodów uziemiających, łączących przewody odprowadzające z uziomem,
 - c. uziomu, odprowadzającego ładunek elektryczny do metalowych części umieszczonych w gruncie;
 - 1.17. **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;

- 1.18. **MRS (Miejsce Realizacji Serwisu)** – Budynek mieszkalny lub Lokal mieszkalny wskazany w Umowie tj. adres PPE/adres Obiektu wskazany w Umowie;
- 1.19. **Panel fotowoltaiczny** – pojedynczy element Instalacji fotowoltaicznej, w którym następuje przemiana energii promieniowania słonecznego w energię elektryczną w wyniku zjawiska fotowoltaicznego;
- 1.20. **Partner** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie;
- 1.21. **Pomieszczenie garażowe** – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; pojęcie obejmuje również pomieszczenie garażowe wolnostojące;
- 1.22. **Pomieszczenia gospodarcze** – piwnice, schowki, pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w Budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem;
- 1.23. **Rękojmia** – odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za wady fizyczne oraz prawne sprzedawanej rzeczy;
- 1.24. **Serwis** – naprawa: Awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, Awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, Awarii urządzenia grzewczego lub gazowego, Awarii sprzętu RTV/AGD, uszkodzenia szyby w oknach i drzwiach zewnętrznych, Awarii Fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, Awarii Instalacji antenowej, Awarii Instalacji odgromowej, uszkodzenia dachu;
- 1.25. **Specjalista** – elektryk, hydraulik, szklarz, technik urządzeń grzewczych i gazowych, serwisant, dekarz;
- 1.26. **Sprzęt AGD** – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta 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;
- 1.27. **Sprzęt RTV** - znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta 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;
- 1.28. **Urządzenia grzewcze lub 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, kominek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dotyczącym gazu i których wiek nie przekracza 15 lat;
- 1.29. **Usługa „Fachowiec”** – usługa świadczona na podstawie Umowy, Regulaminu Oferty i niniejszego Regulaminu Usługi 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, Awarii Fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, Awarii Instalacji antenowej, Awarii Instalacji odgromowej, uszkodzenia dachu;
- 1.30. **Uszkodzenie dachu** – wynikające z przyczyny zewnętrznej, nagle i niespodziewane uszkodzenie pokrycia dachowego, z wyłączeniem konstrukcji dachu, kominów oraz rynien, powodujące powstanie szkody w MRS;
- 1.31. **Uszkodzenie szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych** – wynikające z przyczyny zewnętrznej, nagle i niespodziewane uszkodzenie powierzchni płaskiej szyby, z wyłączeniem konstrukcji i mechanizmów okien i drzwi, powodujące powstanie szkody w MRS;
- 1.32. **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;
- 1.33. **Zdarzenie** – zdarzenia przyszłe i niepewne o charakterze nagłym, które zaszły w MRS, w okresie, w którym zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty, będące: Awarią instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, Awarią wewnętrznej instalacji elektrycznej, Awarią urządzenia grzewczego lub gazowego, Awarią sprzętu RTV/AGD, uszkodzeniem szyby w oknach i drzwiach zewnętrznych, Awarią Wewnętrznej instalacji elektrycznej, Awarią Fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, Awarią Instalacji antenowej, Awarią Instalacji odgromowej, uszkodzeniem dachu.

§ 3 DOSTĘPNI SPECJALIŚCI I RODZAJE AWARII I USZKODZEŃ, KTÓRE KLIENT MOŻE ZGŁOSIĆ W RAMACH USŁUGI „FACHOWIEC”

1. Usługa „Fachowiec” polega na 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 lub uszkodzenia, przez odpowiednich Specjalistów. W przypadku Awarii sprzętu RTV lub AGD Partner zobowiązany jest również do zorganizowania i pokrycia ewentualnych kosztów transportu uszkodzonego sprzętu RTV/AGD z MRS do i z serwisu.
2. Specjaliści dostępni w ramach Usługi „Fachowiec”:
 - a. **elektryk** – w przypadku Awarii Wewnętrznej instalacji elektrycznej, Awarii Fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, Awarii Instalacji antenowej, Awarii Instalacji odgromowej;
 - b. **dekarz** – w przypadku uszkodzenia dachu;
 - c. **hydraulik** – w przypadku Awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania;
 - d. **serwisant** – w przypadku Awarii sprzętu RTV lub AGD;
 - e. **szklarz** – w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych;
 - f. **technik urządzeń grzewczych lub gazowych** – w przypadku Awarii Instalacji centralnego ogrzewania lub urządzeń grzewczych lub gazowych.

§ 4 AWARIA – jak zgłosić Awarię lub uszkodzenie do Centrum Pomocy

1. W przypadku wystąpienia Awarii lub uszkodzenia, przed podjęciem działań we własnym zakresie, 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:
 - a. imię i nazwisko,
 - b. numer PESEL,
 - c. adres MRS (Adres PPE/adres Obiektu),
 - d. numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem,
 - e. opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy,
 - f. dane producenta, numer seryjny i typ Inwertera – w przypadku, gdy zgłoszenie dotyczy Awarii Fotowoltaicznej Instalacji elektrycznej.
2. Jeżeli skontaktowanie się telefoniczne z Centrum Pomocy było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej i w zw. z tym roszczenie i usunięcie Awarii lub uszkodzenia zostało zorganizowane we własnym zakresie, należy poinformować o tym fakcie Partnera na podany numer telefonu, w terminie 7 dni od dnia kiedy skontaktowanie się z Centrum Pomocy stało się możliwe.

§ 5 ORGANIZACJA I REALIZACJA SERWISU

1. Po otrzymaniu zgłoszenia, Partner jest zobowiązany do telefonicznego zawiadomienia Klienta o planowanym terminie przybycia Specjalisty w następującym czasie:
 - a. **w ciągu 4 godzin** od otrzymania zawiadomienia o wszystkich awariach wskazanych w § 1 ust.1 pkt.1.1 lub uszkodzeniu drzwi i szyb;
 - b. **w ciągu 24 godzin** od otrzymania zawiadomienia o uszkodzeniu dachu w przypadku interwencji dekarza.

2. Po otrzymaniu zgłoszenia o Awarii lub uszkodzeniu, Partner jest zobowiązany do zorganizowania Serwisu w czasie:
 - a. **nie dłuższym niż 24 godziny** w ciągu najbliższego dnia roboczego od otrzymania zawiadomienia o Awarii lub uszkodzeniu, z zastrzeżeniem że termin ten nie dotyczy dekarza. Serwis może zostać wykonany w terminie dłuższym niż 24 godziny, jeżeli Klient wyrazi na to zgodę;
 - b. **nie dłuższym niż 72 godzin** od otrzymania zawiadomienia o Awarii Fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, w przypadku zdalnej interwencji elektryka.
3. W razie nie zorganizowania Serwisu w powyższych terminach, Klient może dokonać usunięcia Awarii lub uszkodzeń we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu upoważnionemu Klientowi poniesionych kosztów usunięcia Awarii lub uszkodzeń, na podstawie przedstawionej przez Klienta faktury VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności, w tym do limitu łącznego.
4. W przypadku zajścia Awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej Partner w pierwszej kolejności zobowiązany jest do zorganizowania i pokrycia kosztów zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy Fotowoltaicznej instalacji elektrycznej przez elektryka. Usługa wykonywana jest na odległość poprzez rozmowę telefoniczną lub poprzez zdalne połączenie się elektryka z Instalacją fotowoltaiczną, której dotyczy Awaria, przy czym wymagana jest uprzednia zgoda Klienta na połączenie się elektryka z tą instalacją. W przypadku braku możliwości dokonania zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy Awarii Fotowoltaicznej Instalacji elektrycznej lub w przypadku gdy po dokonaniu zdalnej diagnostyki Awarii dokonanie naprawy nie jest możliwe w sposób zdalny, Partner organizuje i pokrywa koszty interwencji w MRS na zasadach ogólnych.
5. 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.
6. Serwis jest świadczony od poniedziałku do piątku i nie jest świadczony w dni ustawowo wolne od pracy. W razie zawiadomienia Centrum Pomocy w dniu ustawowo wolnym od pracy, Serwis jest realizowany we wskazanym przez Centrum Pomocy terminie. W przypadku zdalnej diagnostyki i naprawy, o której mowa w ust.4 powyżej, Serwis jest świadczony w dni robocze w godzinach 8.00 – 18.00.

§ 6 LICZBA INTERWENCJI

1. Klient ma prawo do maksymalnie **6 interwencji w każdym 12 miesięcznym okresie**, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty. Łącznie Klientowi przysługuje **18 interwencji w 36 miesięcznym okresie**, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty.

§ 7 LIMITY KWOTOWE DLA KAŻDEJ INTERWENCJI

1. Limit kwotowy dla jednej Usługi „Fachowca” to:
 - a. **700 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty części zamiennych, materiałów użytych do naprawy i robocizny oraz
 - b. **300 zł** w odniesieniu do jednej interwencji, na koszty dojazdu, powrotu oraz czynności diagnostycznych Specjalisty.
2. Jeśli wartość naprawy Awarii lub uszkodzenia przekracza limit 700 zł, istnieje możliwość - za zgodą Klienta - 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 w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty. Limitu na koszty dojazdu, powrotu oraz czynności diagnostycznych Specjalisty nie podwaja się w takiej sytuacji.
3. Limit stanowi maksymalną wartość pojedynczej interwencji i jest niepodzielny.
4. W przypadku, gdy wartość pojedynczej interwencji będzie niższa od limitu, uznaje się, że Klient wykorzystał w pełni limit kwotowy tej interwencji.
5. Limit niewykorzystany w danym 12 miesięcznym w okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty nie sumuje się z nowym limitem ani nie jest wypłacany.
6. Jeżeli ustalony limit odpowiedzialności dla danej Usługi „Fachowca” nie wystarczy na pokrycie całości kosztów wykonania Usługi „Fachowca” przez Specjalistę, a Klient nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania Usługi „Fachowca” a limitem usługi, Partner w imieniu Sprzedawcy wypłaci upoważnionemu przez Sprzedawcę Klientowi kwotę w wysokości uwzględniającej limity. Wypłata nastąpi w ciągu 30 dni od otrzymania zgłoszenia na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego. Sprzedawca upoważnia Klienta do składania do Partnera wniosków o zwrot tych kosztów oraz kosztów części zamiennych, o których mowa w zdaniu poniżej.
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.
8. Partner, dokonuje zwrotu kosztów części zamiennych zakupionych przez Klienta we własnym zakresie. Zwrot następuje na podstawie upoważnienia otrzymanego od Sprzedawcy. Podstawą zwrotu są faktury VAT lub rachunki i dowody zapłaty, Zwrot następuje maksymalnie do wysokości kwoty limitu odpowiedzialności, w tym 2 limitów połączonych. Zwrot kosztów w kwocie powyżej 700 zł (siedmuset złotych) liczony jest jako wykorzystanie 2 interwencji Specjalistów.
9. Okres 12 miesięcy, w którym Klientowi przysługuje 6 interwencji Specjalistów rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy, nie wcześniej jednak niż z pierwszym dniem okresu, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty. Limity interwencji podlegają odnowieniu w każdym 12 miesięcznym okresie, w którym do Klienta zastosowanie będą miały postanowienia Regulaminu Oferty.

§ 8 OGRANICZENIA USŁUGI – czego nie obejmuje Usługa „Fachowiec”

1. Z zakresu Usługi „Fachowiec” wyłączone są sytuacje, które:
 - a. zostały wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba że w razie rażącego niedbalstwa organizacja i pokrycie przez Partnera kosztów Serwisu odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - b. powstały w skutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków;
 - c. zostały spowodowane uszkodzami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
 - d. nie są objęte obowiązkiem wykonania Serwisu.
2. Z zakresu Usługi „Fachowiec”, wyłączone są sytuacje, które wystąpiły w związku:
 - a. ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - b. ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia w MRS z powodu nieszczelności 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 w skutek 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 odpowiadają 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:
 - i. źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.),
 - ii. zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających,
 - iii. urządzeń elektrycznych z wyłączeniem sprzętu AGD lub RTV,
 - iv. okablowania niepodłączonych na stałe urządzeń;
 - i. polegające na naprawie uszkodzeń o charakterze estetycznym (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.), które nie zakłócają prawidłowego działania tych urządzeń;
 - j. podłączenia instalacji lub urządzeń do sieci elektrycznej; podłączenia instalacji lub urządzeń do sieci elektrycznej, chyba że podłączenie instalacji lub urządzeń do sieci elektrycznej wykonywane jest w razie wystąpienia awarii i uszkodzenia;
 - k. polegające na wymianie elementów instalacji, jeżeli konieczność takiej wymiany nie jest spowodowana awarią i uszkodzeniem (np. okresowa wymiana zużytych podzespołów).
4. Zakres Usługi „Fachowiec” nie obejmuje:
- a. uszkodzeń wynikających z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacją urządzeń;
 - b. usług polegających na naprawie uszkodzeń instalacji lub urządzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawą, przeróbką lub zmianami konstrukcyjnymi oraz wynikających z niewłaściwego ich przechowywania lub braku ich konserwacji;
 - c. uszkodzeń urządzeń powstałych w wyniku zalania;
 - d. kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania, których zobowiązany jest użytkownik urządzeń we własnym zakresie i na własny koszt;
 - e. urządzeń objętych Gwarancją producenta lub Rękojmią;
 - f. czynności związanych z przeglądem oraz konserwacją urządzeń i instalacji;
 - g. wymiany starych urządzeń na nowe;
 - h. usług polegających na ustawieniu lub montażu anteny, chyba że montaż anteny lub jej ustawienie wykonywane są przez Specjalistę w razie wystąpienia Zdarzenia;
 - i. utraty Gwarancji producenta, w przypadku naprawy przez elektryka Awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej objętej Gwarancją producenta.
5. Z zakresu Usługi „Fachowiec” wyłączone są koszty Serwisu poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy nie było możliwe.

§ 9 REKLAMACJE – jak złożyć reklamację w zakresie Usługi „Fachowiec”

1. Klient może składać reklamacje dotyczące Usługi „Fachowiec”:
 - a. w formie telefonicznej pod numerem telefonu: **(22) 308 35 04**;
 - b. mailowo na adres: **reklamacje@tuwpzuw.pl**;
 - c. pocztą na adres: TUW POLSKI ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ WZAJEMNYCH rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa.
2. Reklamacje, skargi i zażalenia dotyczące realizacji Usługi „Fachowiec” zostaną rozpatrzone 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 pkt. 2 powyżej, 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 Sprzedawcę zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi u Sprzedawcy i na zasadach określonych w Umowie. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.

§ 10 PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych jest Sprzedawca, który powierzać będzie Partnerowi dane osobowe Klienta niezbędne do realizacji Usługi „Fachowiec” na warunkach wskazanych w Umowie, w tym w niniejszym Regulaminie. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Sprzedawcę w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi „Fachowiec”.
2. 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. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Sprzedawcę dostępne są pod adresem www.enea.pl/dane-osobowe.