

Regulamin Usługi

Serwisant węglowy 24H

Definicje:

- Awaria instalacji centralnego ogrzewania** – niezależne od woli użytkownika zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia instalacji centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie funkcjonowania lub nieprawidłowość działania.
- Awaria urządzenia grzewczego** – niezależne od woli użytkownika zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie z tego urządzenia, które to uszkodzenie nie jest spowodowane umyślnym działaniem człowieka ani nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi tego urządzenia.
- Centrum Pomocy** – centrum świadczące usługi assistance obsługujące Klienta uprawnionego do korzystania z usługi Serwisant węglowy 24H, czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu (również w święta państwowe i kościelne) pod numerem telefonu: **22 890 29 29** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić zjawisko awarii.
- Części zamienne** – części produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta.
- Czynności diagnostyczne** – wszelkie działania podejmowane przez specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii zgłoszonej przez Klienta TAURONA.
- Instalacja centralnego ogrzewania** - układ przewodów i urządzeń mający początek za urządzeniem grzewczym, mający na celu dystrybucję ciepła uzyskanego z przetworzenia paliwa węglowego po budynku lub lokalu mieszkalnym.
- Klient TAURONA** – Klient, który uprawniony jest do skorzystania z usługi Serwisant węglowy 24h na warunkach opisanych w niniejszym Regulaminie, w związku z dokonaniem zakupu odpowiedniej ilości paliwa węglowego, oryginalnie konfekcjonowanego w opakowaniu firmowym marki TAURON Ekogroszek, od TAURON Wydobycie S.A.
- MDP** (miejsce dostarczania paliwa węglowego) - adres wskazany przez Klienta TAURONA podczas zakupu paliwa węglowego jako miejsce dostarczenia tego paliwa, stanowiący również miejsce świadczenia usługi Serwisant węglowy 24H.
- Okres odpowiedzialności** – czas wynoszący 6 lub 12 miesięcy, w którym TAURON zobowiązuje się świadczyć usługę Serwisant węglowy 24H.
- Paliwo węglowe** – paliwo stałe przeznaczone do spalania w urządzeniach grzewczych, konfekcjonowane w opakowaniach firmowych marki TAURON Ekogroszek.
- Partner** – podmiot realizujący usługę Serwisant węglowy 24H, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu będący partnerem biznesowym TAURONA.
- RP** – Rzeczpospolita Polska.
- Specjalista** – hydraulik, technik urządzeń grzewczych lub inna osoba upoważniona do naprawy instalacji centralnego ogrzewania lub urządzeń grzewczych.
- TAURON: TAURON Sprzedaż sp. z o.o.** z siedzibą: ul. Łagiewnicka 60, 30-417 Kraków.
- TAURON Ekogroszek** – paliwo węglowe, którego producentem jest TAURON Wydobycie S.A.
- Urządzenie grzewcze** – użytkowane przez Klienta TAURONA kotły retortowe z podajnikiem i zasobnikiem na paliwo, znajdujące się w MDP, niewykorzystywane do procesów technologicznych, które nie są już objęte gwarancją producenta, w których głównym paliwem jest paliwo węglowe firmowane marką TAURON Ekogroszek.
- Usługa Serwisant węglowy 24H** – usługa, która świadczona jest przez TAURON Sprzedaż, w razie awarii instalacji centralnego ogrzewania lub awarii urządzenia grzewczego, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

§ 1

Postanowienia ogólne

- Niniejszy Regulamin usługi **Serwisant węglowy 24H** (zwany dalej Regulaminem) określa zasady świadczenia usługi **Serwisant węglowy 24H** i przeznaczony jest dla Klientów TAURONA, którzy dokonali zakupu paliwa węglowego marki TAURON Ekogroszek.
- Klient TAURONA uprawniony jest do usługi Serwisant węglowy 24H z okresem odpowiedzialności TAURONA wynoszącym:
 - 6 miesięcy w przypadku jednorazowego zakupu minimum trzech palet paliwa węglowego, będących odpowiednikiem 2400 kg surowca, albo
 - 12 miesięcy w przypadku jednorazowego zakupu minimum czterech palet paliwa węglowego, będących odpowiednikiem 3200 kg surowca.
- Usługa świadczona jest od pierwszego dnia kolejnego miesiąca po dniu wysłania przez TAURON Wydobycie S.A. paliwa węglowego pod wskazany przez Klienta TAURONA adres MDP. W przypadku złożenia zamówienia na usługę w terminie późniejszym niż zakup Paliwa węglowego, TAURON uruchomi usługę od pierwszego dnia kolejnego miesiąca po dniu złożenia zamówienia na Usługę.

4. Uprawnienia czasowe określone w ust. 2 nie sumują się, w przypadku dokonania kilku transakcji zakupu paliwa węglowego, a uprawnienia do usługi są liczone od dnia tej wysyłki paliwa węglowego, która nastąpiła najpóźniej lub do najpóźniejszej daty ochrony w ramach uprawnień, które Klient otrzymał.
5. Usługa jest świadczona za pośrednictwem Centrum Pomocy.
6. Usługa jest realizowana przy współpracy z Partnerem TAURONA.
7. Usługa polega na zorganizowaniu, pokryciu kosztów: dojazdu, przeprowadzenia czynności diagnostycznych, robocizny i części lub materiałów użytych do naprawy urządzenia grzewczego lub przywrócenia instalacji centralnego ogrzewania do pełnej sprawności.
8. Zorganizowanie usługi następuje w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia awarii do przyjazdu specjalisty. Interwencja specjalisty nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy, a usługa jest realizowana w pierwszy dzień roboczy następujący po dniu ustawowo wolnym od pracy. Klient TAURONA zgłaszający awarię ma prawo wskazać inny, dogodny dla siebie, dłuższy niż ww. termin przyjazdu specjalisty.
9. Usługa świadczona jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
10. Awaria zostanie usunięta, o ile Klient nie odmówił dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria instalacji centralnego ogrzewania lub urządzenia grzewczego.
11. Korzystanie z usługi równoznaczne jest z akceptacją przez Klienta TAURONA Regulaminu usługi i przestrzeganiem jego postanowień.

§ 2

Zasady korzystania z usługi w przypadku awarii instalacji centralnego ogrzewania lub awarii urządzenia grzewczego

1. Chcąc zgłosić awarię, Klient TAURONA powinien skontaktować się z Centrum Pomocy, podając następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko lub nazwa przedsiębiorcy będącego nabywcą paliwa węglowego;
 - b) numer zamówienia (dane dostępne na fakturze dot. sprzedaży paliwa węglowego);
 - c) adres MDP;
 - d) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem TAURONA;
 - e) krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Po dokonaniu zgłoszenia w Centrum Pomocy, Centrum Pomocy poinformuje telefonicznie Klienta TAURONA, w czasie nie dłuższym niż 1 godzina od przyjętego zgłoszenia, o planowanym terminie przybycia specjalisty.
3. Jeżeli skontaktowanie się telefonicznie z Centrum Pomocy Partnera było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej awarię, Partner zwraca koszty usunięcia awarii zlikwidowanej we własnym zakresie przez Klienta TAURONA na podstawie faktur, rachunków lub dowodów zapłaty, maksymalnie do limitów odpowiedzialności określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
4. W razie niezorganizowania przez Partnera dojazdu specjalisty w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od

zgłoszenia awarii przez Klienta TAURONA Partner zobowiązany jest do zwrotu poniesionych przez Klienta TAURONA kosztów usunięcia awarii na podstawie faktur lub rachunków i dowodów zapłaty, maksymalnie do limitów określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu. Interwencja specjalisty nie jest świadczona w dni ustawowo wolne od pracy, a usługa jest realizowana w pierwszy dzień roboczy następujący po dniu ustawowo wolnym od pracy.

§ 3

Zakres oferty w ramach usługi

1. Zakres usługi obejmuje jej zorganizowanie zgodnie z zapisami w § 1 ust. 7 wraz z pokryciem kosztów robocizny oraz kosztów części zamiennych do kwoty:
 - a) 1000 zł brutto w odniesieniu do maksymalnie 1 awarii w przypadku usługi z okresem odpowiedzialności wynoszącym 6 miesięcy;
 - b) 1000 zł brutto w odniesieniu do jednej awarii i nie więcej niż 3000 zł brutto w odniesieniu do maksymalnie 3 awarii w przypadku usługi z okresem odpowiedzialności wynoszącym 12 miesięcy.
2. Świadczenie specjalisty w ramach usługi **Serwisant węglowy 24H** obejmuje:
 - a) usunięcie awarii instalacji centralnego ogrzewania, polegającej na uszkodzeniu powodującym zaprzestanie funkcjonowania lub nieprawidłowe działanie, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu;
 - b) usunięcie awarii urządzenia grzewczego.
3. W przypadku gdy koszt naprawy przekracza wartość rzeczywistą urządzenia grzewczego, Partner pokrywa wyłącznie koszt dojazdu specjalisty oraz koszt ekspertyzy stwierdzającej nieopłacalność naprawy.
4. Jeżeli limit odpowiedzialności wskazany w § 3 ust. 1 dla danego MDP nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania usługi specjalisty, a Klient TAURONA nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania serwisu a kwotą, do której Partner ponosi odpowiedzialność, Partner zobowiązuje się wypłacić Klientowi TAURONA w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o awarii, świadczenie w kwocie uwzględniającej limity odpowiedzialności określonej w § 3 ust. 1 pomniejszonej o koszty dojazdu specjalisty oraz koszt ekspertyzy stwierdzającej koszt usunięcia awarii instalacji centralnego ogrzewania lub urządzenia grzewczego.
5. Zakres usługi nie obejmuje:
 - a) awarii innych instalacji niż instalacja centralnego ogrzewania;
 - b) awarii innych urządzeń niż urządzenie grzewcze zdefiniowane w pkt. 1.16 Regulaminu;
 - c) konserwacji instalacji centralnego ogrzewania i konserwacji urządzenia grzewczego;
 - d) uszkodzeń o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania instalacji centralnego ogrzewania lub urządzeń grzewczych;
 - e) uszkodzeń wynikających z niewłaściwych lub niezgodnych z instrukcją czy z przepisami

- bezpieczeństwa urządzeń grzewczych: użytkowania, przechowywania, konserwacji;
- f) uszkodzeń wynikających z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania instalacji, jej naprawy, przeróbki, dostrojenia lub zmian konstrukcyjnych urządzeń grzewczych;
- g) chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia urządzeń grzewczych;
- h) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik instalacji centralnego ogrzewania lub urządzenia grzewczego;
- i) urządzeń objętych gwarancją.
6. Zakres usługi nie obejmuje awarii, które:
- a) zostały wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta TAURONA lub osoby trzeciej, chyba że pokrycie kosztów serwisu odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
- b) zaszły w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
- c) zaszły w związku ze szkodami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
- d) są związane z uszkodzeniem, o którym istnieniu Klient TAURONA wiedział przed zawarciem Umowy, konserwacją instalacji grzewczej lub gdy Klient TAURONA poniósł koszty bez zgody Partnera.
7. Jeżeli specjalista stwierdzi, że zgłoszona przez Klienta TAURONA awaria nie mieści się w zakresie usługi Serwisant węglowy 24H, np. urządzenie grzewcze nie działa z powodu niskiego poziomu wody w instalacji centralnego ogrzewania, za której uzupełnianie odpowiada Klient TAURONA, wówczas Klient TAURONA może zostać obciążony kosztami dojazdu specjalisty i przeprowadzonej przez niego diagnozy.

§ 4

Ochrona danych – klauzula informacyjna

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest TAURON Sprzedaż sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (kod pocztowy 30-417), przy ul. Łagiewnickiej 60.
2. W związku z realizacją usługi **Serwisant węglowy 24H**, Państwa dane osobowe będziemy przetwarzali w celu świadczenia na rzecz Państwa usługi **Serwisant węglowy 24H** w ramach zawartej umowy przez Panią/Pana z Administratorem – w tym celu będziemy przetwarzali Państwa dane osobowe przez okres trwania odpowiedzialności TAURONA określony w Regulaminie usługi Serwisant węglowy 24H, tj. 6 lub 12 miesięcy, w zależności od ilości zamawianego surowca [podstawa prawna art. 6 ust. 1 lit. b) Rozporządzenia – przetwarzanie jest niezbędne do zawarcia i wykonania umowy.
3. Państwa dane osobowe będą udostępniane do przetwarzania także Partnerom TAURON Sprzedaż oraz innym podmiotom współpracującym z Partnerami TAURON Sprzedaż przy realizacji usługi **Serwisant węglowy 24H** (w tym specjalistom dokonującym napraw) w zakresie niezbędnym do realizacji usługi **Serwisant węglowy 24H** oraz w celu wykonania zobowiązania TAURON Sprzedaż

- sp. z o.o., polegającego na zorganizowaniu, pokryciu kosztów dojazdu do Klienta, przeprowadzeniu czynności diagnostycznych oraz napraw urządzenia grzewczego lub przywróceniu instalacji centralnego ogrzewania do pełnej sprawności.
4. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji umowy
5. Powołaliśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo skontaktować, pisząc na adres e-mail: ts.iod@tauron.pl lub na adres korespondencyjny: IOD TAURON Sprzedaż sp. z o.o., ul. Lwowska 23, 40-389 Katowice.
6. Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednakże są one niezbędne do realizacji usługi **Serwisant węglowy 24H**. Odmowa podania tych danych uniemożliwi realizację usługi w ramach umowy.
7. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, przysługują Państwu następujące prawa:
- a) **Prawo dostępu do danych osobowych.** Mają Państwo prawo do uzyskania od nas potwierdzenia, że przetwarzamy Państwa dane. Mają Państwo również prawo do uzyskania dostępu do tych danych osobowych, kopii danych, a także informacji, o których szczegółowo traktuje art. 15 ust. 1 Rozporządzenia.
- b) **Prawo do sprostowania danych.** Mają Państwo prawo zażądać, abyśmy niezwłocznie sprostowali Państwa dane osobowe, które są nieprawidłowe. Mają również Państwo prawo zażądać, abyśmy uzupełnili niekompletne dane osobowe.
- c) **Prawo do usunięcia danych** (zwane również „prawem do bycia zapomnianym”). Mają Państwo prawo żądać, żebyśmy niezwłocznie usunęli Państwa dane osobowe. Pod warunkiem spełniania przynajmniej jednej z przesłanek:
- Państwa dane osobowe nie są już niezbędne do realizacji celów, dla których zostały zebrane lub są przetwarzane;
 - Przetwarzaliśmy Państwa dane osobowe niezgodnie z prawem;
 - Musimy usunąć Państwa dane osobowe, aby wywiązać się z prawnie nałożonego na nas obowiązku;
- Możemy Państwu odmówić realizacji prawa do bycia zapomnianym, powołując się na art. 17 ust. 3 Rozporządzenia.
- d) **Prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych.** Mają Państwo prawo żądać, abyśmy ograniczyli przetwarzanie Państwa danych osobowych w następujących przypadkach:
- jeśli kwestionują Państwo prawidłowość Państwa danych osobowych, które przetwarzamy;
 - jeśli przetwarzamy Państwa dane osobowe niezgodnie z prawem, a sprzeciwiają się Państwo abyśmy je usunęli, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystania;
 - jeśli nie potrzebujemy już Państwa danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Państwu do ustalenia, dochodzenia lub obrony Państwa roszczeń;
- Jeśli skorzystają Państwo z prawa do ograniczenia przetwarzania danych osobowych, możemy je

przetwarzać w wyjątkowych sytuacjach, wskazanych w art. 18 ust. 2 Rozporządzenia.

e) **Prawo do przeniesienia danych.** Mają Państwo prawo, aby otrzymać od nas dane lub upoważnić nas do przesłania Państwa danych innemu administratorowi – w ustrukturyzowanym powszechnie używanym formacie, jeżeli przesłanie jest technicznie możliwe. Mogą to być dane, które otrzymaliśmy bezpośrednio od Państwa, jak i dane wynikające z Państwa zachowania. Przeniesiemy wyłącznie dane spełniające łącznie następujące warunki:

- przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany, tj. nie są to dane w formie papierowej;
- dane przetwarzane są na podstawie zgody lub w związku z umową.

8. Jeśli będą Państwo chcieli skorzystać z praw, które opisaliśmy powyżej lub uzyskać więcej informacji – mogą się Państwo z nami skontaktować na wybrany z poniższych sposobów:

- a) pisemnie na adres TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. ul. Lwowska 23, 40-389 Katowice;
- b) mailowo na adres: daneosobowe.wnioski@tauron.pl;
- c) telefonicznie pod numerem +48 32 606 0 606.

Jeśli zdecydują się Państwo skorzystać z powyższych praw, udzielimy Państwu odpowiedzi co do rozpatrzenia wniosku, bez zbędnej zwłoki, jednakże nie później niż w terminie miesiąca od dnia otrzymania żądania.

9. **Prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.**

Jeśli uważają Państwo, że przetwarzanie Państwa danych narusza przepisy prawa, przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

10. W związku z realizacją usługi **Serwisant węglowy 24H** przewidywanymi odbiorcami Państwa danych osobowych są:

- Podmioty Grupy TAURON: TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o., TAURON Obsługa Klienta sp. z o.o. oraz TAURON Wydobycie S.A.;
- Podmioty obsługujące systemy teleinformatyczne i świadczące usługi IT;
- Podmioty wspomagające nas w obsłudze korespondencji oraz w procesie obsługi Klienta;
- Partnerzy TAURON Sprzedaż sp. z o.o. oraz podmioty współpracujące z Partnerami TAURON Sprzedaż sp. z o.o. przy realizacji usługi **Serwisant węglowy 24H**, w tym PZU SA oraz PZU Pomoc SA, a także działający na ich zlecenie specjaliści,

w zakresie w jakim jest to niezbędne do realizacji celów przetwarzania Państwa danych osobowych.

Słownik:

Grupa TAURON – należy rozumieć spółki zależne lub spółki powiązane z TAURON Polska Energia SA z siedzibą w Katowicach, ul. ks. P. Ściegiennego 3. 40-114 Katowice, w tym TAURON Sprzedaż sp. z o.o. i TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o. Lista spółek należących do Grupy TAURON: www.tauron.pl/spolki-grupy

Partnerzy TAURON – podmioty sprzedające towary lub usługi za pośrednictwem lub z udziałem TAURON Sprzedaż sp. z o.o. Aktualna lista Partnerów TAURON znajduje się na stronie www.tauron.pl/partnerzy. Lista partnerów TAURON może ulegać zmianie.

Specjaliści – hydraulicy, technicy urządzeń grzewczych lub inne osoby upoważnione do naprawy instalacji centralnego ogrzewania lub urządzeń grzewczych, działający wyłącznie w zakresie realizacji usługi Serwisant węglowy 24h.

Rozporządzenie – Rozporządzenie 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 (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych). Tekst Rozporządzenia mogą Państwa znaleźć w Punktach Obsługi Klienta oraz na stronie www.tauron.pl/rodo.

§ 5 Opłaty

Koszt usługi **Serwisant węglowy 24H** jest określony na stronie www.tauron.pl oraz w innych ogólnodostępnych materiałach informacyjnych.

§ 6 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące usługi Serwisant węglowy 24H (tj. związane z usunięciem awarii instalacji centralnego ogrzewania lub urządzenia grzewczego) należy składać telefonicznie za pośrednictwem Centrum Pomocy pod numerem telefonu: **22 890 29 29** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny wskazany na fakturze, lub adres e-mail: dom@tauron.pl.
2. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie paliwa węglowego.
3. Reklamacje dotyczące paliwa węglowego należy składać telefonicznie za pośrednictwem infolinii TAURONA pod numerem telefonu 32 618 53 60 lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny wskazany na fakturze, lub na adres e-mail: reklamacje@tauron-wydobycie.pl.
4. Reklamacje, skargi i zażalenia zostaną rozpatrzone w terminie 30 dni od daty wpłynięcia zgłoszenia.
5. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: numer telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.

§ 7 Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Zmiana Regulaminu wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.05.2018 roku.