

Umowa na usługi „Domowe Assistance”

Zawarta telefonicznie pomiędzy Energetyczne Centrum S.A., ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa, KRS: 0000353502, NIP: 948-256-02-38, a Klientem:

Imię	Nazwisko		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
E-mail	PESEL	Telefon	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Adres świadczenia usługi (lokal): Ulica	Nr budynku	Nr lokalu	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Miejscowość	Kod pocztowy	Poczta	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Zakres umowy (szczegółowy opis w załączonym regulaminie):

W przypadku różnych awarii domowych dzwoniąc do Centrum Alarmowego można zamówić wizytę ślusarza, elektryka, hydraulika, szklarza, dekarza, murarza, malarza, parkieciarza, glazurnika, technika urządzeń alarmowych i domofonowych.

- Centrum Alarmowe zorganizuje szybką interwencję jednego ze specjalistów, pokryje koszty jego dojazdu, robocizny i zużytych części w ramach określonych niżej limitów.
- Naprawa sprzętu AGD/RTV.
- Naprawa sprzętu PC.
- Naprawa urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych.
- Usunięcie skutków awarii poprzez: organizację sprzątnięcia, przewozu i zabezpieczenia mienia, osuszania, wywozu i utylizacji zniszczonego mienia, noclegów - w przypadkach, kiedy niemożliwe jest zamieszkiwanie lokalu.

Warunki umowy:

- Koszt miesięczny – 29,90 brutto.
- Czas trwania – Usługa obowiązuje przez okres 24 miesięcy od dnia
- Płatności – 14-dniowy termin płatności.
- Integralną część niniejszej Umowy stanowi: Regulamin Usługi Domowe Assistance oraz Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Warunki realizacji usługi:

- Potwierdzenie uruchomienia zostanie wysłane poprzez SMS.
- Żeby skorzystać z bezpłatnych napraw w ramach domowego Assistance, należy kontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu +48 (22) 575 93 53.
- Realizacja usług następuje w ciągu 6 do 48 godzin.
- Limity usług – jedno zgłoszenie miesięcznie do kwoty 1000 zł, w tym 100 zł przeznaczone na części.
- W razie pytań dotyczących zakresu usług, zawartej umowy, terminu uruchomienia lub płatności prosimy o kontakt z Infolinią: +48 (22) 274 15 01* w godz. 8:00–19:00 lub na adres e-mail: multihome@ec.net.pl.

Wyrażam dobrowolną zgodę na:

1. kierowanie przez Zleceniobiorcę na podany w Umowie numer telefonu informacji handlowych.
2. kierowanie przez Zleceniobiorcę na podany w Umowie adres-email informacji handlowych.
3. udostępnienie moich danych osobowych podanych w Umowie w celach marketingowych podmiotom współpracującym z Energetycznym Centrum S.A. wymienionym na stronie www.ec.net.pl/podmiotywspolpracujace i kierowanie przez nie informacji handlowych za pośrednictwem:
poczty elektronicznej telefonu
4. Chcę otrzymywać dokumenty płatnicze na wskazany w Umowie adres e-mail

Regulamin Usługi Domowe Assistance

§1. Definicje

Pojęciom użytym w niniejszych Regulaminie nadaje się znaczenie określone poniżej:

1. **Centrum Alarmowe Assistance** – Inter Partner Assistance Polska S.A., z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000060063, o numerze NIP 525-15-73-813, za pośrednictwem której Zleceniobiorca świadczy usługi wynikające z niniejszego Regulaminu.
2. **Dokument Finansowy** – Rachunek lub inny dokument finansowy za usługę Domowe Assistance, wystawiany Klientowi przez Zleceniobiorcę zawierający wysokość Opłaty, termin zapłaty oraz numer konta bankowego;
3. **Klient** – osoba fizyczna, która wykupuje abonament na świadczenie Usług Domowe Assistance dla siebie lub dla osób i podmiotów wskazanych.
4. **Miejsce zamieszkania** – znajdujący się na terytorium Polski i wskazany w umowie o usługi świadczone przez EC (poprzez podanie adresu):
 - 1) Lokal mieszkalny w budynku wielorodzinnym,
 - 2) Dom jednorodzinny,

wraz z Pomieszczeniami przynależnymi stanowiącymi integralną część budynku, stanowiący miejsce zamieszkania Klienta.

5. **Osoba trzecia** – każda osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej nie będąca Klientem lub osobą bliską dla Klienta.
6. **Opłata** – miesięczna należność Klienta za usługę Domowe Assistance. Za okres rozliczeniowy Strony przyjmują jeden miesiąc kalendarzowy;
7. **Pomieszczenia przynależne** – piwnica, pomieszczenie gospodarcze, komórka lokatorska, strych, pralnia, suszarnia, wózkownia, garaż, które zgodnie z ustawą o własności lokali, stanowi część składową Miejsca zamieszkania. Za garaż nie uważa się miejsca parkingowego znajdującego się w garażu wielostanowiskowym lub otwartej wiały.
8. **Sprzęt AGD/RTV** – następujące urządzenia wykorzystywane do użytku domowego, znajdujące się w Miejscu zamieszkania Klienta i nie mające charakteru przenośnego: pralka, pralka z suszarką, suszarka bębnowa, chłodziarka (lodówka), zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo-elektryczna, płyta indukcyjna, piekarnik, telewizor, odtwarzacz video, odtwarzacz CD/DVD/Blue-Ray,

odbiornik telewizyjny zintegrowany z odtwarzaczem CD/DVD/Blue-Ray, zestawy Hi-Fi i ich elementy – których wiek w chwili zgłoszenia nie przekracza 6 lat.

9. **Sprzęt PC** – następujące urządzenia wykorzystywane do użytku domowego, znajdujące się w Miejscu zamieszkania Klienta: komputery stacjonarne, komputery przenośne (laptopy, notebooki, netbooki), urządzenia peryferyjne takie jak drukarki, skanery, domowe urządzenia wielofunkcyjne, dyski twarde, pamięci komputerowe, karty graficzne, karty video, karty dźwiękowe, modemy, urządzenia sieciowe, tunery TV, urządzenia zasilające, stacje dokujące, wewnętrzne i przenośne napędy CD, DVD i Blue-Ray, projektory multimedialne, głośniki, kamery internetowe, mikrofony – których wiek w chwili zgłoszenia nie przekracza 6 lat.
10. **Umowa** – Umowa o przystąpienie do usługi Domowe Assistance zawarta pomiędzy Klientem, a Zleceniobiorcą;
11. **Usługa** – usługa Domowe Assistance organizowana przez Zleceniobiorcę na podstawie Umowy z Klientem realizowana przez Centrum Alarmowe Assistance;
12. **Zleceniobiorca** – Energetyczne Centrum S.A., z siedzibą w Warszawie ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000353502, NIP: 948-256-02-38, REGON: 142370356.

§ 2. Uruchomienie, Płatności, Terminy

1. Świadczenie Usług rozpoczyna się od dnia wskazanego w Umowie.
2. Zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi załącznik do niniejszej Umowy.
3. Umowa została zawarta na czas określony 24 miesięcy liczonych od momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi. Jeżeli żadna ze Stron nie złoży oświadczenia o braku woli jej kontynuowania na co najmniej 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony.
4. Każda ze Stron może wypowiedzieć umowę zawartą na czas określony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres wypowiedzenia dotyczy również wypowiedzenia Umowy z ważnych powodów. Jeżeli wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu, Strona wypowiadająca zobowiązana jest uiścić opłatę jednorazową na rzecz drugiej Strony w wysokości 25% Opłat za każdy miesiąc pozostały do końca 24-miesięcznego okresu obowiązywania Umowy.
5. W przypadku przedłużenia Umowy na czas nieokreślony, każda ze Stron może ją wypowiedzieć bez wskazania przyczyn, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres wypowiedzenia dotyczy również wypowiedzenia Umowy z ważnych powodów. Wypowiedzenie powinno zostać dokonane na piśmie, pod rygorem nieważności.
6. Klient zobowiązany jest regulować Opłaty w terminach wskazanych w Dokumencie Finansowym. Zleceniobiorca zobowiązuje się dostarczać Dokumenty Finansowe nie później niż na 14 dni przed terminem płatności.
7. Dokumenty Finansowe będą wysyłane w formie papierowej na adres korespondencyjny lub elektronicznej na wskazany adres email w przypadku wyrażenia zgody w Umowie.
8. Klient ma możliwość dokonania zmiany sposobu przekazywania Dokumentów Finansowych poprzez kontakt z działem obsługi Klienta. Zmiana nastąpi z kolejnym okresem rozliczeniowym.
9. Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy Zleceniobiorcy. W przypadku braku wskazania, na poczet jakiej należności Klient dokonuje płatności, zostaną one zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Klienta wynikających z Umowy.
10. Zleceniobiorca naliczać będzie Opłaty za Usługi z góry, za kolejne Okresy rozliczeniowe korzystania z Usługi.
11. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty w całości lub w części, Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.
12. W przypadku zalegania przez Klienta z uiszczeniem Opłaty powyżej 20 dni od terminu płatności Zleceniobiorca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym. W takim przypadku Klient, niezależnie od obowiązku uregulowania należnych należności, zobowiązany jest do uiszczenia opłaty jednorazowej na rzecz Zleceniobiorcy w wysokości 25% Opłat za każdy miesiąc pozostały do końca 24-miesięcznego okresu obowiązywania Umowy.
13. W razie zalegania Klienta z należnościami na rzecz Zleceniobiorcy, Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do podmiotów współpracujących ze Zleceniobiorcą w zakresie dochodzenia należności.

§ 3. Przedmiot i zakres Usługi Domowe Assistance

1. Centrum Alarmowe Assistance zgodnie z niniejszym Regulaminem zapewni Klientom organizację i pokrycie kosztu usług Assistance Domowego, dostęp do usług informacyjnych w zakresie Infolinii o Usługodawcach Domowych i organizację usług związanych z prowadzeniem domu w zakresie usługi Osobisty Asystent Domowy.
2. Usługi Assistance Domowego oznaczają jedną lub kilka następujących usług spośród wymienionych poniżej w punktach od a do l:
 - a. Interwencja specjalisty – w zależności od rodzaju uszkodzeń może to być pomoc: elektryka, hydraulika, szklarza, dekarza, murarza, malarza, parkieciarza, glazurnika, technika urządzeń alarmowych i domofonowych. Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów dojazdu i robocizny specjalisty. Usługi organizowane są w przypadku gdy nie działa instalacja, nieprawidłowo funkcjonuje sprzęt domowy lub miejsce zamieszkania Klienta nie nadaje się do zamieszkania z powodu działania czynników zewnętrznych (np. po pożarze, zalaniu, ekstremalnych zjawiskach atmosferycznych).
 - b. Interwencja ślusarza – Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów dojazdu i robocizny ślusarza w celu otwarcia zatrzaśniętych drzwi wejściowych, umożliwienia ich zamknięcia albo wymiany zamków po kradzieży lub zagabieniu kluczy.
 - c. Naprawa sprzętu AGD/RTV – Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty mogącego wykonać naprawę Sprzętu AGD/RTV (lub, jeśli naprawa na miejscu nie jest możliwa, na przewiezieniu Sprzętu do najbliższego serwisu i z powrotem oraz pokryciu kosztów naprawy w serwisie).
 - d. Naprawa sprzętu PC – Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów dojazdu

- e. Naprawa urządzeń grzewczych – Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty mogącego wykonać naprawę urządzeń grzewczych.
 - f. Naprawa urządzeń klimatyzacyjnych – Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów dojazdu i robocizny odpowiedniego specjalisty mogącego wykonać naprawę urządzeń klimatyzacyjnych.
 - g. Pomoc sprząająca – Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów usługi sprzątania miejsca zamieszkania przez podmiot zawodowo świadczący usługi sprzątające, jeśli nieprawidłowe funkcjonowanie sprzętu domowego lub instalacji spowodowało konieczność sprzątania w zakresie wykraczającym poza zwykłe porządki domowe.
 - h. Osuszanie mienia – Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów dojazdu i robocizny podmiotu zawodowo świadczącego usługi wypompowywania wody i osuszania pomieszczeń i mienia, jeśli miejsce zamieszkania Klienta zostało zalane.
 - i. Wywóz lub utylizacja mienia – Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów podstawienia i odbioru kontenera przez podmiot zawodowo świadczący usługi wywozu odpadów, jeśli zachodzi konieczność utylizacji mienia zniszczonego na skutek usterki technicznej sprzętu domowego lub instalacji.
 - j. Dozór mienia – Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów wynajęcia podmiotu zawodowo zajmującego się ochroną mienia. Do rozpoczęcia organizacji wymagane jest przedstawienie kopii zgłoszenia na policję kradzieży z włamaniem do miejsca zamieszkania Klienta.
 - k. Zabezpieczenie mienia ruchomego poza miejscem zamieszkania Klienta – Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów:
 - jednokrotnego transportu mienia ruchomego samochodem ciężarowym o ładowności do 3,5 tony z miejsca zamieszkania do magazynu, przechowalni lub innego miejsca wskazanego przez Klienta, znajdującego się nie dalej niż 50 km od miejsca zamieszkania,
 - pokrycie kosztów przechowania mienia w miejscu wskazanym przez Klienta do czasu, kiedy będzie możliwe przewiezienie mienia z powrotem do miejsca zamieszkania Klienta,
 - jednokrotnego transportu powrotnego mienia do miejsca zamieszkania Klienta.Do rozpoczęcia organizacji wymagane jest przedstawienie kopii zgłoszenia na policję kradzieży z włamaniem do miejsca zamieszkania Klienta.
 - l. Zakwaterowanie Klienta w hotelu – Usługa polega na organizacji i pokryciu kosztów:
 - transportu Klienta i osób zamieszkałych wraz z nim (wraz z bagażem podręcznym, zwierzętami domowymi) do hotelu lub miejsca wskazanego przez Klienta, znajdującego się nie dalej niż 50 km od miejsca zamieszkania,
 - pobytu wszystkich osób zamieszkałych w miejscu zamieszkania Klienta w hotelu o kategorii do trzech gwiazdek lub innym obiekcie świadczącym usługi hotelowe porównywalnej kategorii przez okres, w którym w miejscu zamieszkania Klienta panują warunki niepozwalające na mieszkanie w nim osób,
 - transportu powrotnego do miejsca zamieszkania Klienta.Usługa jest organizowana, gdy w miejscu zamieszkania Klienta panują warunki niepozwalające na mieszkanie w nim (np. stoi w nim woda, unosi się nieprzyjemny zapach, brak ogrzewania w sezonie grzewczym itp.).
3. Usługi Assistance Domowego organizowane są zgodnie z następującymi zasadami: Centrum Alarmowe Assistance pokrywa koszty wykonania usług wyłącznie do wysokości 1000 PLN, przy czym suma ta dotyczy jedynie wszystkich usług organizowanych do jednego zgłoszenia (niezależnie od tego, ilu specjalistów lub wykonawców uczestniczy w ich wykonaniu), z zastrzeżeniem, że w ramach tej kwoty koszty części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych pokrywane są najwyżej do 100 PLN.
 4. Usługi Assistance Domowe świadczonych są na rzecz Klienta z wyłączeniem przypadków określonych w § 4 oraz z zastrzeżeniem, że Klient ma prawo do nie więcej niż jednego zgłoszenia w ciągu miesiąca.
 5. Usługi informacyjne w zakresie Infolinii o Usługodawcach Domowych polegają na podaniu Klientowi na jego żądanie telefonicznie lub za pośrednictwem środków komunikacji na odległość (faks, poczta elektroniczna) informacji na temat podmiotów działających w pobliżu miejsca zamieszkania Klienta świadczących usługi: ślusarskie, hydrauliczne, dot. urządzeń i instalacji grzewczych, elektryczne, dekarstwo, szklarskie, murarskie, malarskie, glazurnicze, stolarskie, parkieciarskie, dodatkowej pomocy domowej takiej jak sprzątanie, prasowanie, gotowanie itp., transportowe i przeprowadzkowe, cateringowe i w zakresie organizacji przyjęć domowych, lub usługi świadczone przez architekta, ogrodnika, masażystę, osobistego trenera, fryzjera, tłumacza, korepetytora, opiekunkę do dziecka.
 6. Osobisty Asystent Domowy stanowi pakiet usług typu concierge, polegających na organizacji usług świadczonych przez podmioty trzecie, w tym: Dostawa towarów – organizacja zakupów (posiłków, kwiatów, innych artykułów) i dostawy pod wskazany adres; Prezenty – wyszukanie, organizacja zakupu i dostarczenia oryginalnych prezentów; Zwrot zakupów – organizacja zwrotu zakupionych towarów, o ile jest to możliwe; Serwis Ziota Rączka – organizacja interwencji specjalisty napraw domowych; Pomoc specjalisty – organizacja pomocy elektryka, hydraulika, ślusarza lub innego specjalisty; Koordynator prac remontowo-budowlanych – organizacja specjalisty, który będzie nadzorował przebieg prac remontowo-budowlanych w miejscu wskazanym przez Klienta (nadzór zamówień oraz dostaw materiałów budowlanych, nadzór nad przebiegiem prac, kontrola w zakresie jakości i terminowości); Przegląd instalacji – organizacja przeglądu instalacji kominowej lub gazowej w miejscu wskazanym przez Klienta; Usługi montażowe – organizacja wniesienia i montażu nowych mebli, podłączenia nowego sprzętu AGD/RTV; Pomoc sprząająca – organizacja profesjonalnych usług sprzątania w domu i ogrodzie; Pomoc w prasowaniu – organizacja profesjonalnej usługi prasowania; Usługi ochroniarskie – organizacja profesjonalnych usług ochrony mienia; Projektowanie wnętrz – organizacja profesjonalnej usługi architekta lub projektanta wnętrz wraz z organizacją zakupu i dostarczenia elementów dekoracyjnych; Przeprowadzka – organizacja profesjonalnych usług przeprowadzkowych i transportu mienia; Projektowanie ogrodów – organizacja profesjonalnej usługi architekta lub projektanta zieleni oraz z organizacją zakupu i dostarczenia elementów dekoracyjnych; Pralnia – organizacja oddania odzieży do pralni i jej odbioru; Szewc – organizacja oddania obuwia do szewca i jego odbioru; Krawiec – organizacja oddania

odzieży do krawca i jej odbioru; Auto Pomoc – umówienie wizyty w autoryzowanym serwisie wskazanej marki, organizacja przeglądu technicznego samochodu, dostarczenie samochodu do serwisu, organizacja mycia i tankowania samochodu; Samochód zastępczy – organizacja wynajmu i podstawienia samochodu; Usługi opiekuńcze – organizacja profesjonalnej opieki nad dziećmi, osobami niesamodzielnymi, zwierzętami; Korepetycje – organizacja korepetycji we wskazanym przez Klienta zakresie; Kurier – zamówienie usługi kurierskiej zgodnie z życzeniem Klienta.

7. W ramach Infolinii o Usługodawcach Domowych oraz Osobistego Asystenta Domowego usługa Centrum Alarmowego Assistance polega wyłącznie na udzieleniu informacji lub organizacji usług świadczonych przez podmioty trzecie, których koszt pokrywa Klient.

§ 4. Przypadki ograniczające możliwość wykonania usług

- Centrum Alarmowe Assistance zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usług Assistance Domowego na wniosek Klienta w następujących przypadkach:
 - jeśli instalacje i sprzęty działają prawidłowo (dotyczy usług Interwencji specjalisty, Naprawa sprzętu AGD/RTV, Naprawa sprzętu PC, Naprawa urządzeń grzewczych, Naprawa urządzeń klimatyzacyjnych),
 - jeśli miejsce zamieszkania jest dostępne dla Klienta i zabezpieczone przed niepożądanymi działaniami osób trzecich (dotyczy usług Interwencji ślusarza, Dozór mienia, Zabezpieczenie mienia ruchomego poza miejscem zamieszkania Klienta),
 - jeśli miejsce zamieszkania nadaje się do mieszkania w nim osób (dotyczy usług Pomoc sprzątająca, Osuszanie mienia, Wywóz lub utylizacja mienia, Zakwaterowanie Klienta w hotelu),
 - jeśli Klient wnioskuję o organizację usługi w innym Miejscu niż miejsce zamieszkania,
 - jeśli wystąpiło działanie siły wyższej, działania wojenne, zamieszki, strajki, akty terrorystyczne, działanie materiałów radioaktywnych, epidemia, skażenie chemiczne, szkody górnicze, przenikanie wód gruntowych,
 - jeśli Klient z własnej winy lub z winy osób, za które ponosi odpowiedzialność uszkodził sprzęt lub instalację, o naprawę których wnioskuję lub spowodował inną szkodę, w związku z którą żąda wykonania usług (w tym jeśli nastąpiło to w następstwie działania lub zaniechania Klienta lub osób, za które ponosi odpowiedzialność będących pod wpływem alkoholu lub substancji psychoaktywnych, popełnienia czynów niezgodnych z prawem, rażącego niedbalstwa lub celowego działania),
 - jeśli za naprawę uszkodzeń spowodowanych awarią lub zdarzeniem losowym odpowiadają wyłącznie służby pogotowia energetycznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego, organy administracji publicznej, wspólnota mieszkaniowa lub spółdzielnia mieszkaniowa.
- Centrum Alarmowe Assistance nie zwraca kosztów usług, które Klient zorganizował we własnym zakresie.
- Usługi Interwencji specjalistów nie przysługują w budynkach będących pod nadzorem konserwatora zabytków oraz w lokalach wykorzystywanych do prowadzenia przez Klienta lub inne osoby działalności gospodarczej lub zarobkowej.
- Usługi organizowane przez Centrum Alarmowe Assistance nie obejmują napraw sprzętów, urządzeń lub instalacji związanych z:
 - wyższym zużyciem instalacji, sprzętów, urządzeń lub ich części składowych,
 - wymianą części i elementów, których wymiana należy do zakresu normalnej eksploatacji sprzętów, urządzeń i instalacji,
 - instalacją, konserwacją i przeglądami okresowymi sprzętów i urządzeń,
 - ważniejszymi naprawami dokonywanymi przez nieautoryzowany lub niefachowy podmiot.
- Centrum Alarmowe Assistance zastrzega możliwość opóźnienia lub niewykonania usługi w następujących sytuacjach wyjątkowych: działania siły wyższej, nadzwyczajnych sytuacji dezorganizujących życie gospodarcze i społeczne (takich jak ataki terrorystyczne, strajki, niepokoje społeczne, wypadki i katastrofy), interwencji organów administracyjnych i służb publicznych, brak możliwości dostępu do miejsca, w którym miała być wykonana usługa.
- Centrum Alarmowe Assistance może odmówić pokrycia całości lub części kosztów usług, jeśli Klient przez swoje działania lub zaniechania zwiększył zakres koniecznej interwencji specjalisty lub innych usług Assistance Domowego.

§ 5. Wnioskowanie o organizację usług

- Aby otrzymać nieodpłatną usługę Assistance Domowego, Klient powinien:
 - zgłosić wniosek o organizację usługi w Centrum Alarmowym Assistance pod numerem telefonu: +48 575 93 53
 - podać informacje pozwalające na organizację usług, w szczególności:
 - imię i nazwisko lub nazwę Klienta,
 - dane kontaktowe (numer telefonu, adres poczty elektronicznej),
 - adres miejsca zamieszkania,
 - wskazanie usługi, o wykonanie której wnioskuję,
 - współpracować z Centrum Alarmowym Assistance umożliwiając wykonanie usług.

§ 6. Ochrona Danych Osobowych

- Administratorem danych osobowych jest Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Wołoska 24, 02-675 Warszawa, tel. 801 450 550, dok@ec.net.pl

- Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się pod adresem iod@ec.net.pl
- Podanie danych jest warunkiem zawarcia umowy, a ich niepodanie uniemożliwi jej zawarcie. Dane będą przetwarzane w celu realizacji umowy (podstawa prawna: przetwarzanie niezbędne do wykonania umowy) oraz marketingu (podstawa prawna: prawnie uzasadniony interes administratora).
- Dane będą przechowywane do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń oraz wymagany właściwymi przepisami prawa (np. przepisami o rachunkowości) lub cofnięcia zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.
- Dane będą przekazywane podmiotom współpracującym w zakresie niezbędnym do realizacji umowy. Odbiorcami danych mogą być Inter Partner Assistance Polska S.A., z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa operatorzy pocztowi, operatorzy elektronicznych systemów płatności oraz podmioty nabywające wierzytelności.
- Każdej osobie przysługuje prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz ich przeniesienia. Każdej osobie przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, wniesienia skargi do organu nadzorczego oraz cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- Każdej osobie przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora, a także sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych osobowych na potrzeby marketingu.
- Strony zobowiązują się do aktualizowania w formie pisemnej pod rygorem nieważności, wszelkich danych zawartych w Umowie mających wpływ na jej realizację, w szczególności Klient zobowiązany jest poinformować pisemnie Zleceniobiorcę o zmianie adresu korespondencyjnego.

§ 7. Reklamacje

- Zleceniobiorca zobowiązuje się do zapewnienia standardów jakościowych obsługi Klienta:
 - przestrzegania aktualnie obowiązujących przepisów prawa;
 - nieodpłatnego udzielania informacji o zasadach rozliczeń;
- Klient może składać zgłoszenia lub reklamacje dotyczące działania Centrum Alarmowego Assistance osobiście w siedzibie Centrum Alarmowego Assistance lub przesyłką pocztową na adres: Centrum Alarmowe Assistance Energetyczne Centrum: Dział Jakości – Inter Partner Assistance Polska S.A., ul. Prosta 68; 00-838 Warszawa lub drogą elektroniczną na adres e-mail: quality@jpa.com.pl
- Zgłoszenia i reklamacje nie dotyczące kwestii Centrum Alarmowego Assistance Klient może składać za pośrednictwem infolinii pod numerem telefonu +48 (22) 275 15 01, w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: multihome@ec.net.pl. Dane teled adresowe Zleceniobiorcy są każdorazowo wskazane na drukach kierowanych do Klienta.
- Zleceniobiorca i Centrum Alarmowe Assistance zobowiązane są rozpatrywać zgłoszenia lub reklamacje Klienta w terminie 30 dni od daty ich złożenia.
- Proces reklamacyjny nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego uiszczenia Opłat.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię, nazwisko (nazwę) oraz PESEL Klienta zgłaszającego reklamację;
 - usługę, której reklamacja dotyczy;
 - przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia;
 - datę i podpis reklamującego Klienta (w przypadku reklamacji składanej w formie pisemnej bądź z wykorzystaniem faksu).

§ 8. Postanowienia końcowe

- Zmiana Regulaminu lub wysokości Opłat wymaga przestania nowej treści na adres korespondencyjny Klienta co najmniej na 30 dni przed wejściem zmian w życie. Zmiana może nastąpić tylko w uzasadnionych ważnych przypadkach, którymi są:
 - zmiana przepisów prawa, w tym przepisów prawa podatkowego,
 - wzrost kosztów realizacji Umowy przez Zleceniobiorcę,– w powyższych przypadkach zmiana wysokości Opłat będzie pozostawała w proporcji do wzrostu kosztów realizacji Umowy.
- W razie zmiany Regulaminu lub wysokości Opłat postanowienia podlegające zmianie wchodzi w życie, jeśli Klient nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w terminie 14 dni od daty ich otrzymania.
- Wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 2 powyżej nastąpi ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu wypowiedzenia, a Usługa będzie realizowana zgodnie z pierwotnym brzmieniem Umowy. Wypowiedzenie nie będzie wiązało się z naliczaniem przez którąkolwiek ze Stron opłat opisanych w § 2 ust. 4 i 12.
- Wszelkie spory wynikające lub związane z niniejszym Regulaminem będą rozstrzygane przez sąd właściwy według przepisów o właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta lub siedziby EC.
- Wszelkie zawiadomienia, oświadczenia i wnioski składane przez Klienta w związku z niniejszym Regulaminem powinny być składane na piśmie pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną i stają się skuteczne z chwilą ich doręczenia do adresata.
- Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje dla Umów zawartych od dnia 1 lutego 2018.