

Regulamin produktu „Twoja Energia z Gwarancją”

§ 1

Postanowienia wstępne

- Produkt „Twoja Energia z Gwarancją” (dalej jako „Produkt”) jest oferowany przez E.ON Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 41, 00-347 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000011733, NIP 525-00-00-794, wysokość kapitału zakładowego: 165 066 000 zł (wpłacony w całości), posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (dalej jako „Sprzedawca”).
- Regulamin określa:
 - warunki i zasady Produktu, w tym również
 - warunki i zasady korzystania z Usługi Dodatkowej „E.ON zawodowiec” (dalej jako Usługa Dodatkowa lub E.ON zawodowiec), przez Klientów spełniających warunki opisane w § 2 niniejszego Regulaminu.
- Produkt oferowany jest przez Sprzedawcę w okresie od dnia 9.05.2025 r. do dnia 30.09.2025 r. Data wejścia w życie Umowy lub Aneksu, o których mowa w § 2 poniżej, na warunkach Produktu, nie może być późniejsza niż 30.09.2025 r.
- Pojęcia niezdefiniowane w Regulaminie mają znaczenie nadane im w Ogólnych Warunkach Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej i Świadczenia Usług Dystrybucji dla Klienta Indywidualnego (dalej jako „Ogólne Warunki”), stanowiących załącznik do Kompleksowej Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej i Świadczenia Usług Dystrybucji dla Klientów Indywidualnych.
- Regulamin oraz informacje dotyczące Usługi Dodatkowej znajdują się na stronie internetowej eon.pl. W sprawie Usługi Dodatkowej można również kontaktować się pod numerem infolinii E.ON +48 22 821 46 46 (dalej jako „Infolinia”).

§ 2

Warunki skorzystania z Produktu

- Z Produktu może skorzystać Klient spełniający łącznie wszystkie następujące warunki:
 - jest konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,
 - pobiera energię z sieci niskiego napięcia w grupie taryfowej G11 oraz jest przyłączony do sieci dystrybucyjnej Stoen Operator Sp. z o.o.,
 - w okresie oferowania Produktu:
 - jest stroną Kompleksowej Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej i Świadczenia Usług Dystrybucji dla Klientów Indywidualnych (dalej jako: „Umowa”), obowiązującej i zawartej ze Sprzedawcą, w której wybrał Grupę Taryfową G11 oraz zawarł aneks do tej Umowy na warunkach Produktu, w którym zaakceptuje warunki Produktu określone postanowieniami niniejszego Regulaminu (dalej jako: „Aneks”), albo
 - zawrze ze Sprzedawcą Umowę, w której wybierze Grupę taryfową G11 i zaakceptuje warunki Produktu, określone postanowieniami Regulaminu;
 - przez wybór Produktu przystąpi do Usługi Dodatkowej na warunkach określonych niniejszym Regulaminem,

- d) w dniu spełnienia przesłanek określonych w lit. b) i c) powyżej, nie posiada względem Sprzedawcy niespełnionych wymagalnych zobowiązań pieniężnych;
- e) w chwili zawarcia Umowy albo Aneksu nie korzysta z Usługi Dodatkowej na innej podstawie.

§ 3

Warunki Produktu

- Przez wskazany w § 3 ust. 6 lub 8 czas oznaczony, Sprzedawca dokonuje rozliczeń sprzedaży energii elektrycznej na rzecz Klienta z zastosowaniem następujących cen i stawek opłat:

Ceny i stawki opłat*		Grupa taryfowa G11
Energia elektryczna czynna:		
Do 31 grudnia 2025	zł/kWh	Zgodna z obowiązującą Taryfą Sprzedawcy i ceną dla grupy taryfowej G11.**
Od 1 stycznia 2026 do 30 września 2026	zł/kWh	całodobowa: 0,6212 brutto (0,5050 netto)
Od 1 października 2026 do 30 września 2028	zł/kWh	całodobowa: 0,6799 brutto (0,5528 netto)
Opłata handlowa w okresie rozliczeniowym:		
1-miesięcznym	zł/m-c	19,31 brutto (15,70 netto)
6-miesięcznym		
12-miesięcznym		
Usługa dodatkowa E.ON zawodowiec	zł/m-c	4,99 brutto (4,06 netto)

* W oznaczonym okresie obowiązywania Umowy lub Aneksu na warunkach Produktu.

** Jeżeli w okresie do 31 grudnia 2025 cena energii elektrycznej w obowiązującej Taryfie Sprzedawcy będzie wyższa niż 0,6212 zł/kWh brutto i na podstawie obowiązujących przepisów nie będzie stosowana cena maksymalna, to w tym okresie Sprzedawca dokona rozliczeń sprzedaży energii elektrycznej na rzecz Klienta w oparciu o cenę wynikającą z obowiązującej Taryfy Sprzedawcy dla grupy taryfowej Klienta, z uwzględnieniem upustu od obowiązującej Taryfy Sprzedawcy, powodującego obniżenie tej ceny do wysokości 0,6212 zł/kWh brutto.

- Jeżeli w okresie obowiązywania Umowy na warunkach Produktu Sprzedawca będzie, na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów określających ceny ustawowe lub ceny maksymalne energii elektrycznej, zobowiązany do zastosowania innych cen lub stawek opłat niż wynikające z Regulaminu, Sprzedawca zastosuje w rozliczeniach z Klientem, w okresie wynikającym z tych przepisów, odpowiednią cenę energii elektrycznej lub stawkę opłat.
- Sprzedawca zobowiązuje się, że w przypadku zawarcia przez Klienta Umowy lub Aneksu na warunkach Produktu, kupi gwarancję pochodzenia energii elektrycznej wytwarzanej z odnawialnych źródeł energii w rozumieniu art. 120 ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii, poświadczającą wytworzenie energii elektrycznej z odnawialnych źródeł energii w ilości odpowiadającej rzeczywistemu zużyciu Klienta ustalanemu po zakończeniu każdego roku kalendarzowego w okresie obowiązywania Umowy na warunkach produktu. Jednocześnie Sprzedawca informuje, że nabycie gwarancji pochodzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim:

- i) nie oznacza, że całość dostarczanej do Klienta energii elektrycznej będzie pochodziła z odnawialnych źródeł energii;
 - ii) będzie następowało na rachunek Sprzedawcy z uwzględnieniem całkowitego zapotrzebowania Sprzedawcy, a gwarancje nie będą przypisane indywidualnie na rzecz Klienta;
 - iii) będzie następowało po uzyskaniu przez Sprzedawcę ostatecznych i pełnych danych dotyczących rzeczywistego zużycia w PPE za dany rok kalendarzowy z uwzględnieniem okresu obowiązywania Umowy.
4. Sprzedaż energii elektrycznej, o której mowa w ust. 1, połączona jest z przystąpieniem Klienta do Usługi Dodatkowej – E.ON zawodowiec, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
 5. Ceny energii elektrycznej oraz stawki opłaty handlowej, o których mowa w § 3 ust. 1 Regulaminu, nie obejmują opłat z tytułu dystrybucji energii elektrycznej. Stawki opłat z tytułu dystrybucji energii elektrycznej oraz zasady ich naliczania wynikają z aktualnie obowiązującej Taryfy Stoen Operator Sp. z o.o.
 6. W przypadku przyjęcia oferty Produktu zgodnie z § 2 ust. 1 lit. c) tiret i), Umowa na warunkach Produktu zostaje zawarta na czas oznaczony do 30 września 2028, który rozpoczyna swój bieg od dnia zawarcia Aneksu. Okres obowiązywania Umowy na warunkach Produktu jest równoznaczny z okresem świadczenia Usługi Dodatkowej.
 7. Jeśli w dniu zawarcia Aneksu Klient korzysta z innych produktów lub ofert promocyjnych Sprzedawcy, czas oznaczony obowiązywania Umowy na warunkach Produktu rozpoczyna swój bieg od dnia następującego po dniu zakończenia obowiązywania tego produktu lub oferty promocyjnej, z zastrzeżeniem § 1 ust. 3 powyżej.
 8. W przypadku przyjęcia oferty Produktu zgodnie z § 2 ust. 1 lit. c) tiret ii), Umowa na warunkach Produktu zostaje zawarta na czas oznaczony do 30 września 2028, który rozpoczyna swój bieg od dnia wejścia w życie Umowy na warunkach Produktu, jednak nie wcześniej niż od dnia jej zawarcia. Okres obowiązywania Umowy na warunkach Produktu jest równoznaczny z okresem świadczenia Usługi Dodatkowej.
 9. Jeśli wejście w życie Umowy na warunkach Produktu następuje z dniem zainstalowania lub dostosowania układu pomiarowo - rozliczeniowego bądź z dniem podania napięcia (odblokowania licznika), okres obowiązywania Umowy na warunkach Produktu rozpoczyna swój bieg od dnia zawarcia Umowy na warunkach Produktu.
 10. Po upływie okresu oznaczonego wskazanego w ust. 6 lub ust. 8 powyżej, Umowa zawarta na warunkach Produktu, ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, chyba że Klient na co najmniej miesiąc przed upływem okresu, na jaki została zawarta Umowa na warunkach Produktu, złoży oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z końcem okresu oznaczonego, na jaki została zawarta. Po przedłużeniu Umowy na czas nieoznaczony, sprzedaż energii elektrycznej odbywać się będzie zgodnie z zasadami przewidzianymi w Umowie i Ogólnych Warunkach dla umów zawartych na czas nieoznaczony, według cen energii elektrycznej i stawek opłat określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy, właściwych dla Grupy Taryfowej, do której zakwalifikowany jest Klient, a Usługa Dodatkowa przestaje być świadczona. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieoznaczony, zobowiązanie Sprzedawcy do nabywania gwarancji pochodzenia, o których mowa w ust. 3 powyżej wygasa.
 11. Postanowienia Regulaminu wiążą Strony od chwili zawarcia Umowy na warunkach Produktu. Postanowienie ust. 10 powyżej obowiązuje także po okresie obowiązywania Umowy na warunkach Produktu.

§ 4

Warunki Usługi Dodatkowej realizowanej w ramach Produktu

1. Usługa Dodatkowa jest powiązana z jednym Punktem Poboru Energii (dalej jako „PPE”), zlokalizowanym pod adresem dostarczania energii elektrycznej wskazanym w Umowie lub Aneksie.
2. Z tytułu realizacji przez E.ON Usługi Dodatkowej, Klient zobowiązuje się do uiszczania na rzecz E.ON opłaty w wysokości 4,99 zł brutto miesięcznie. Opłata, o której mowa w niniejszym ustępie, naliczana będzie od pierwszego miesiąca kalendarzowego, w którym E.ON rozpocznie świadczenie Usługi Dodatkowej na rzecz Klienta do końca obowiązywania Umowy na warunkach Produktu.
3. Opłata, o której mowa w ust. 2 powyżej będzie uwzględniana na dokumentach rozliczeniowych lub prognozach zużycia. W przypadku ujęcia opłaty za Usługę Dodatkową w prognozach zużycia przyjmuje się, że okres rozliczeniowy dotyczący Usługi Dodatkowej jest równy okresowi rozliczeniowemu obowiązującemu w ramach Umowy dla danego PPE. Oznacza to, że w takich przypadkach płatność z tytułu opłaty za Usługę Dodatkową będzie pobierana w formie zaliczki z góry, co 2 miesiące, zgodnie z rozliczeniem prognoz zużycia wystawianych w ramach Umowy dla danego PPE.
4. Klient zobowiązuje się dokonywać płatności opłaty za Usługę Dodatkową na rachunek bankowy E.ON wskazany na dokumencie rozliczeniowym lub prognozie zużycia, o których mowa w ust. 3, powyżej, bądź w kasie E.ON.
5. Dokumenty rozliczeniowe lub prognozy zużycia będą wystawiane zgodnie z Umową. Klient dokonuje płatności należności w terminach oznaczonych w dokumencie rozliczeniowym lub prognozie zużycia. Za dzień zapłaty uznaje się dzień wpływu należności na rachunek bankowy E.ON lub wpłaty w kasie E.ON.
6. Klient przyjmuje do wiadomości, że przystąpienie do Usługi Dodatkowej może wiązać się z koniecznością dokonania korekt dokumentów rozliczeniowych lub prognoz zużycia wystawionych dla bieżącego okresu rozliczeniowego wynikającego z Umowy.
7. Świadczenie przez E.ON Usługi Dodatkowej rozpocznie się od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu kalendarzowym, w którym Klient przystąpił do Usługi Dodatkowej (w trybie określonym w § 2). Usługa Dodatkowa będzie świadczona przez E.ON do końca obowiązywania Umowy na warunkach Produktu.
8. Szczegółowe warunki realizacji Usługi Dodatkowej określa Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu – Warunki usługi dodatkowej „E.ON zawodowiec” – Wariant Komfortowy.
9. Postanowienia Regulaminu – Warunki usługi dodatkowej „E.ON zawodowiec” – Wariant Komfortowy wiążą Strony od chwili przystąpienia do Usługi Dodatkowej.
10. E.ON jest uprawniony do zmiany Regulaminu w zakresie świadczenia Usługi Dodatkowej w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z poniższych przyczyn:
 - a) zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa mających bezpośredni wpływ na treść Regulaminu lub zasady czy możliwości świadczenia Usługi Dodatkowej;
 - b) użycia postanowienia Regulaminu za niedozwolone w trybie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa;
 - c) realizacji obowiązku wynikającego dla E.ON z prawomocnego orzeczenia sądu lub prawomocnej decyzji organu administracji;
 - d) zmian organizacyjnych, operacyjnych, technicznych lub technologicznych po stronie E.ON o bezpośrednim wpływie na możliwość lub zasady świadczenia Usługi Dodatkowej.
11. Zmiany Regulaminu wiążą Strony, poczynając od daty wskazanej w przesłanej Klientowi pisemnej propozycji zmian, o ile Klient, w ciągu 14 dni od daty doręczenia Klientowi propozycji zmian, nie złoży w formie pisemnej oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W takim przypadku, Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem w postaci rozwiązania Umowy na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu doręczenia E.ON oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Jeśli Klient otrzyma propozycję zmian w terminie późniejszym niż data wskazana w przesłanej propozycji zmiany Regulaminu, 14-dniowy okres na wypowiedzenie Umowy liczony jest od daty otrzymania tej propozycji. W przypadku rozwiązania Umowy zgodnie z niniejszym ust. 3, postanowienie o prawie E.ON do naliczenia Opłaty jednorazowej nie stosuje się.
12. Klient może zgłaszać reklamacje dotyczące Usługi Dodatkowej pisemnie na adres do korespondencji E.ON: E.ON Polska S.A. ul. Włodarzewska 68, 02-384 Warszawa lub za pośrednictwem Infolinii. E.ON udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od daty jej wpływu. Jeżeli E.ON nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym uważa się, że reklamacja została uznana. Odpowiedź na reklamację E.ON przekazuje klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na adres podany przez Klienta. W treści reklamacji należy podać: dane klienta umożliwiające identyfikację, dane kontaktowe, na które ma być wysłana odpowiedź na reklamację, opis oraz przyczynę reklamacji. Reklamacja, która nie zawiera danych umożliwiających należytą identyfikację klienta, zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
13. Sprawy sporne lub nieporozumienia mogące wyniknąć przy realizacji Usługi Dodatkowej lub powstałe w związku z nią, których Stronom nie uda się rozwiązać polubownie, będą rozpatrywane przez właściwy sąd powszechny. Za oddzielną zgodą Stron spory mogą być rozpoznawane przez stały polubowny sąd konsumencki, np. Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Mazowieckim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie (strona: www.spsk.wiuh.org.pl/).

§ 5

Rozwiązanie Umowy

1. Klient ma prawo, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, do rozwiązania Umowy na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach, będących załącznikiem do Umowy.
2. W przypadku rozwiązania Umowy z powodu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez Klienta przed upływem okresu, o którym mowa w § 3 ust. 6 lub ust. 8 Regulaminu, Klient zobowiązany będzie do zapłaty Opłaty jednorazowej (dalej Oj).
3. Klient zobowiązuje się uiszczyć Oj stanowiącą różnicę pomiędzy odpowiednią ceną stałą wskazaną w Regulaminie dla okresów od 1.01.2026 r. (Cu) oraz ceną giełdową (Cg) publikowaną na stronie internetowej www.eon.pl, pomnożoną przez iloczyn średniego miesięcznego zużycia Klienta oraz liczby miesięcy przypadających po 31.12.2025, pozostałych od momentu rozwiązania Umowy do dnia, do którego Umowa miała obowiązywać na warunkach Produktu (Z). Powyższe wyliczenie Opłaty jednorazowej odbywa się według wzoru: $Oj = (Cu - Cg) \times Z$
4. Sprzedawca udostępnia na swojej stronie www.eon.pl kalkulator umożliwiający wyliczenie przez Klienta wysokości Opłaty jednorazowej oraz udziela Klientowi informacji o wysokości Opłaty jednorazowej przez infolinię Sprzedawcy i w salonach E.ON.
5. Cena umowna (Cu) to odpowiednia cena energii elektrycznej określona w niniejszym Regulaminie, w § 3 ust. 1 powyżej, dla okresów od 1.01.2026 r., bez podatku akcyzowego i bez podatku VAT. Ceny netto energii elektrycznej podane są w nawiasach w tabeli w §3 ust. 1 Regulaminu i uwzględniają one podatek akcyzowy w wysokości 0,005 zł/kWh.
6. Cena giełdowa (Cg) to cena energii elektrycznej wyliczona przez Sprzedawcę zgodnie z ust. 7 poniżej na podstawie cen energii elektrycznej ustalanej w notowaniach przez Towarową Giełdę Energii S.A. („TGE”). TGE jest podmiotem prowadzącym giełdę towarową w Polsce, na której prowadzony jest m.in. obrót energią elektryczną.
7. Sprzedawca dokona wyliczenia Ceny giełdowej (Cg) zgodnie z poniższymi zasadami:
 - a) Cena giełdowa (Cg) zostanie wyliczona jako średnia arytmetyczna z Cen miesięcznych (Cm), na podstawie średniej Ceny produktu (Cp).
 - b) Cena miesięczna (Cm) zostanie wyliczona przez Sprzedawcę na podstawie cen energii elektrycznej ustalanych w notowaniach przez TGE. Cena miesięczna (Cm) zostanie wyliczona dla każdego miesiąca przypadającego po 31.12.2025, który mieści się w okresie pomiędzy miesiącem rozwiązania Umowy, a miesiącem, do którego miała obowiązywać Umowa na warunkach Produktu.
 - c) Każda cena miesięczna Cm zostanie wyliczona jako średnia arytmetyczna Cen produktów (Cp).
 - d) Cena produktu (Cp) zostanie wyliczona według cen danego produktu typu BASE (BASE_M, BASE_Q, BASE_Y) notowanego na TGE, na Rynku Terminowym Produktów z dostawą energii elektrycznej z miesiąca poprzedzającego miesiąc złożenia wypowiedzenia Umowy.
 - e) Do wyliczenia Ceny produktu (Cp), zostanie uwzględniona cena produktu typu BASE (BASE_M, BASE_Q, BASE_Y), którego przedmiotem jest dostawa energii elektrycznej w miesiącu uwzględnianym do wyliczenia ceny Cm. Cena produktu (Cp) zostanie wyliczona jako iloraz łącznej wartości obrotu danego typu produktu oraz łącznego wolumenu obrotu tego produktu. W kalkulacji nie będą uwzględnione produkty, których wolumen obrotu na TGE wyniósł 0.
 - f) Wartość obrotu i wolumen obrotu dla produktów typu BASE dostępny jest na TGE pod adresem: <https://tge.pl/dane-statystyczne>

8. Wartość Cg aktualnej dla miesiąca złożenia wypowiedzenia przez Klienta będzie dostępna na stronie www.eon.pl
9. Do naliczenia Oj będzie stosowana Cg właściwa dla miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym Klient złożył wypowiedzenie.
10. Na potrzeby wyliczenia Opłaty jednorazowej średnie miesięczne zużycie Klienta zostanie określone:
 - a) dla Klienta rozliczanego przez E.ON z tytułu sprzedaży energii elektrycznej przez okres co najmniej 12 miesięcy, licząc od miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym Klient złożył wypowiedzenie:
 - i) na podstawie faktur rozliczeniowych wystawionych Klientowi w okresie ostatnich 12 miesięcy lub jeśli to nie będzie możliwe,
 - ii) jako zużycie Klienta z ostatniej faktury rozliczeniowej,
 - b) dla Klienta rozliczanego przez E.ON z tytułu sprzedaży energii elektrycznej przez okres krótszy niż 12 miesięcy, licząc od miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym Klient złożył wypowiedzenie:
 - i) jako zużycie zadeklarowane przez Klienta w Umowie,
 - ii) w przypadku braku deklaracji zużycia w Umowie - jako średnie zużycie dla grupy taryfowej właściwej dla Klienta, publikowane na stronie www.eon.pl.
11. Klient będzie płacił Opłatę jednorazową jedynie w sytuacji, gdy będzie miała wartość dodatnią.
12. Opłata jednorazowa będzie płatna przez Klienta na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez Sprzedawcę i doręczonej Klientowi, w terminie oznaczonym na nocie. Sprzedawca zobowiązuje się do dostarczenia noty Klientowi nie później niż 7 dni przed terminem płatności.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 9.05.2025 r. i znajduje zastosowanie do Umów na warunkach Produktu zawartych do 30.09.2025.
2. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach Produktu, Regulamin stanowi integralną część Umowy.
3. W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu z postanowieniami Ogólnych Warunków lub Taryfy Sprzedawcy, pierwszeństwo mają postanowienia Regulaminu.
4. Z zastrzeżeniem postanowień § 4 ust. 10 i ust. 11 Regulaminu, wszelkie zmiany Regulaminu będą dokonywane w sposób i w formie właściwej dla zmian Ogólnych Warunków do Umowy, zgodnie z postanowieniami tych Ogólnych Warunków.
5. Treść Regulaminu, Ogólnych Warunków oraz wzorów Umowy i Aneksu do Umowy dostępne są w siedzibie E.ON Polska, salonach E.ON oraz na stronie internetowej www.eon.pl
6. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają w szczególności postanowienia Umowy oraz Ogólnych Warunków, a także przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny i inne przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. Wraz z zawarciem Umowy na warunkach Produktu Klient otrzymuje streszczenie.

Załącznik nr 1

Warunki Usługi Dodatkowej „E.ON zawodowiec” – Wariant Komfortowy

§ 1 Definicje

Przez użyte w niniejszych Warunkach pojęcia należy rozumieć:

1. akty terroryzmu – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
2. awaria:
 - a) instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania – nagłe i niespodziewane uszkodzenie instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania,
 - b) wewnętrznej instalacji elektrycznej – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
3. bezpiecznik – zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu;
4. budynek – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
5. budynek mieszkalny – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
6. Centrum Pomocy – centrum czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, dostępne pod numerem telefonu +48 22 566 00 28 (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić awarię w celu uzyskania pomocy określonej w Warunkach;
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. działania wojenne – działania sił zbrojnych w czasie wojny mające na celu rozbić siły zbrojnych przeciwnika na lądzie, w powietrzu lub na morzu;
10. dzień roboczy – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
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;
12. instalacja wodna – układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego w zimną i ciepłą wodę;
13. instalacja kanalizacyjna – system rur, koryt, kolektorów, służący do odprowadzania ścieków sanitarnych;
14. klient – konsument w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, będący stroną obowiązującej umowy kompleksowej zawartej z E.ON, zużywający energię elektryczną na potrzeby gospodarstwa domowego;

15. 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;
16. miejsce realizacji serwisu – PPE albo budynek mieszkalny lub lokal mieszkalny, do których przypisany jest PPE;
17. PPE – miejsce dostarczania energii elektrycznej objęte umową; na potrzeby Warunków pod pojęciem PPE rozumiany jest adres, pod którym znajduje się to miejsce dostarczania energii elektrycznej,
18. E.ON – E.ON Polska S.A.;
19. RP – Rzeczpospolita Polska;
20. serwis – naprawa awarii;
21. specjalista – hydraulik, elektryk;
22. umowa – umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji do miejsca dostarczania w niej określonego, zawarta między E.ON a klientem, na podstawie której klient przystępuje do Usługi Dodatkowej;
23. Warunki – niniejsze Warunki Usługi Dodatkowej;
24. wewnętrzna instalacja elektryczna – układ przewodów i urządzeń w budynku lub lokalu mieszkalnym mający początek w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończący się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi;

§ 2 Zasady korzystania i zakres usług – E.ON zawodowiec – Wariant Komfortowy

1. Usługa Dodatkowa E.ON zawodowiec polega na organizacji serwisu oraz pokryciu kosztów serwisu w PPE zgłoszonym do tej usługi na podstawie umowy.
2. Usługa Dodatkowa jest świadczona na terytorium RP.
3. Usługa Dodatkowa obejmuje:
 - a) telefoniczne przyjęcie i zarejestrowanie zgłoszenia,
 - b) organizację i pokrycie kosztów interwencji specjalisty w miejscu realizacji serwisu tj. kosztów:
 - i) dojazdu,
 - ii) czynności diagnostycznych,
 - iii) robocizny,
 - iv) części lub materiałów użytych do naprawy awarii,
4. Usługa Dodatkowa E.ON zawodowiec w Wariantcie Komfortowym zapewnia serwis dla PPE świadczony przez:
 - a) elektryka – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej;
 - b) hydraulika – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania.
5. Usługa Dodatkowa obejmuje i pokrywa koszty maksymalnie 3 interwencji specjalistów w okresie każdych kolejnych dwunastu miesięcy liczonych począwszy od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi i maksymalnie do kwoty 800 (ośmiuset) zł w odniesieniu do jednej interwencji w miejscu realizacji serwisu.
6. W celu skorzystania z Usługi Dodatkowej klient zobowiązany jest, przed podjęciem działań we własnym zakresie, niezwłocznie po

- zajściu awarii skontaktować się telefonicznie z Centrum Pomocy i podać następujące informacje:
- a) imię i nazwisko,
 - b) PESEL,
 - c) PPE (jego adres),
 - d) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z klientem,
 - e) krótki opis awarii oraz rodzaju potrzebnej pomocy.
7. Centrum Pomocy telefonicznie poinformuje klienta o warunkach realizacji Usługi Dodatkowej.
8. Jeżeli skontaktowanie się telefonicznie z Centrum Pomocy było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej awarię 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. Ponadto należy podać przyczynę niemożności skontaktowania się z Centrum Pomocy. Po spełnieniu warunków opisanych w zdaniach poprzednich, klient ma prawo do otrzymania zwrotu kosztów usunięcia awarii, usuniętej we własnym zakresie na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie do kwoty określonej w §2 ust. 5.
9. W ramach E.ON zawodowiec organizacja serwisu następuje:
- a) Elektryk – w ciągu 4 godzin od otrzymania przez Centrum Pomocy zawiadomienia o awarii zgodnie z ust. 6 powyżej, klient zostanie telefonicznie poinformowany o planowanym terminie przyjazdu elektryka, oraz w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od zawiadomienia o awarii zgodnie z ust. 7 powyżej zorganizowany zostanie serwis w zakresie pomocy elektryka,
 - b) Hydraulik – w ciągu 24 godzin od otrzymania przez Centrum Pomocy zawiadomienia o awarii zgodnie z ust. 6 powyżej, klient zostanie telefonicznie poinformowany o planowanym terminie przyjazdu specjalisty, oraz w czasie nie dłuższym niż 48 godzin od zawiadomienia o awarii zgodnie z ust. 7 powyżej zorganizowany zostanie serwis w zakresie pomocy hydraulika,
10. Serwis jest świadczony w dni robocze od poniedziałku do piątku i nie jest świadczony w dni ustawowo wolne od pracy. W razie zawiadomienia Centrum Pomocy o awarii w dniu ustawowo wolnym od pracy, serwis jest realizowany w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym od pracy.
11. Serwis może zostać zorganizowany w terminie dłuższym niż wskazany w §2 ust. 9, jeżeli klient wyrazi na to zgodę.
12. E.ON nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w § 2 ust. 9 Warunków, jeśli w zawiadomieniu Centrum Pomocy nie podano wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do wykonania serwisu, o których mowa w § 2 ust. 6 niniejszych Warunków.
13. W razie niezorganizowania serwisu w terminie, o którym mowa w § 2 ust. 9, naprawa awarii może nastąpić we własnym zakresie. Wówczas klient ma prawo do otrzymania zwrotu poniesionych kosztów usunięcia awarii na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie do kwoty określonej w §2 ust 5.
14. Jeżeli limit dla danego serwisu nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania naprawy, a klient nie wyrazi zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania serwisu a wysokością limitu określonego w §2 ust. 5 Warunków, naprawa nie zostanie wykonana, a klient otrzyma w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o awarii, kwotę w wysokości nie wyższej niż określona w § 2 ust. 5 Warunków, pomniejszoną o koszty dojazdu specjalisty oraz przeprowadzonych przez niego czynności diagnostycznych.
15. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Polski, wskazanych przez podmiot realizujący Usługę Dodatkową, potrzebnych do realizacji serwisu, pokrywane są koszty serwisu w zakresie: dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych.
16. Każdorazowo w przypadku, gdy klient będzie występował z wnioskiem o zwrot poniesionych kosztów naprawy, na zasadach określonych w Warunkach, a warunkiem otrzymania zwrotu przez klienta jest wyrażenie zgody przez E.ON na przelew należności na rzecz klienta, E.ON bezwarunkowo i nieodwołalnie udziela zgody na zwrot poniesionych kosztów naprawy na rzecz i w sposób ustalony z klientem.

§ 3

Wyłączenia dotyczące zakresu Usługi Dodatkowej

1. Usługa Dodatkowa nie obejmuje sytuacji, gdy awaria:
 - 1) powstała z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa klienta, chyba że w razie rażącego niedbalstwa organizacja oraz pokrycie kosztów serwisu odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) powstała wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków;
 - 3) powstała wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
 - 4) nie jest objęta obowiązkiem wykonania na podstawie Warunków.
2. Ponadto, zakres Usługi Dodatkowej nie obejmuje:
 - 1) usług świadczonych wskutek uszkodzenia podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych, oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiada administracja budynku, w którym znajduje się miejsce realizacji serwisu, lub służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - 2) czynności polegających na przeglądzie urządzeń lub instalacji;
 - 3) wymiany starych urządzeń na nowe;
 - 4) baterii, które są elementem armatury;
 - 5) usług polegających na montażu części, które nie zostały zakupione przez specjalistę wskazanego przez Centrum Pomocy;
 - 6) podłączenia instalacji lub urządzeń do sieci elektrycznej;
 - 7) usług polegających na konserwacji, przeglądów technicznych urządzeń, instalacji;
 - 8) usług polegających na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach.
3. Ponadto Usługa Dodatkowa nie zostanie zrealizowana, jeżeli awaria została spowodowana:
 - 1) szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - 2) szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia miejsca realizacji serwisu z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - 3) szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - 4) szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych.
4. Z zakresu serwisu wyłączone są również usługi:
 - 1) elektryka wynikające z uszkodzeń żarówek lub bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicoprądowych;
 - 2) polegające na remoncie instalacji elektrycznej;
 - 3) prac remontowo-budowlanych związanych z przywróceniem stanu sprzed awarii instalacji;
 - 4) polegające na naprawie uszkodzeń:
 - a) źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.),
 - b) zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających,
 - c) urządzeń elektrycznych.
5. W ramach Usługi Dodatkowej nie zostaną pokryte koszty naprawy awarii poniesione przez klienta bez zgody Centrum Pomocy, chyba że telefoniczne skontaktowanie się klienta z Centrum Pomocy nie było możliwe z zastrzeżeniem §2 ust. 8 niniejszych Warunków albo w sytuacji, gdy doszło do telefonicznego połączenia klienta z Centrum Pomocy, ale klient nie podał wszystkich informacji wymaganych zgodnie z §2 ust. 6 niniejszych Warunków.