



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI COLUMBUS CARE

Columbus Care stanowi nazwę handlową usługi świadczonej przez okres 15 lat, która gwarantuje opiekę i pomoc w kontaktach z zakładem energetycznym, monitoring pracy instalacji, monitorowanie rachunków za energię elektryczną, bezpłatne wsparcie specjalistów CE.

§ 1

1. Użyte w Regulaminie terminy i skróty oznaczają:

- 1) **CE:** Columbus Energy Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie (adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Kuźnicy Kołłątajowskiej 13, 31-234 Kraków), spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieście w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000373608, NIP 9492163154, kapitał zakładowy w wysokości 76.505.967,53 zł (wpłacony w całości), która jest stroną Umowy Sprzedaży (jako sprzedający);
- 2) **Instalacja:** wybrana przez Klienta instalacja fotowoltaiczna określona w Umowie Sprzedaży Instalacji Fotowoltaicznej;
- 3) **Klient:** osoba fizyczna lub osoba prawna, która zawarła z CE Umowę Sprzedaży Instalacji Fotowoltaicznej;
- 4) **Umowa Sprzedaży:** zawarta między Klientem a CE Umowa Sprzedaży Instalacji Fotowoltaicznej;
- 5) **Dzień roboczy:** dzień inny niż sobota lub inny niż dzień ustawowo wolny od pracy pomiędzy godzinami 8 a 16;
- 6) **BOK:** Biuro Obsługi Klienta Columbus Energy S.A.

§ 2

1. Regulamin określa warunki, na jakich CE świadczy usługę Columbus Care dla Klientów zawierających Umowę Sprzedaży Instalacji Fotowoltaicznej.

2. Przedmiotem świadczenia są opisane w Regulaminie usługi wchodzące w skład usługi Columbus Care tj.:

- 1) opieka i pomoc w kontaktach Klienta z zakładem energetycznym;
- 2) monitoring pracy instalacji;
- 3) monitorowanie rachunków za energię elektryczną;
- 4) bezpłatne wsparcie specjalistów CE.

§ 3

1. Opieka i pomoc w kontaktach Klienta z zakładem energetycznym.

- 1) usługa polegająca na wsparciu Klienta w kontaktach z zakładem energetycznym związanych z pracą instalacji fotowoltaicznej;
- 2) CE zobowiązuje się w ramach usługi m.in. do poinformowania Klienta o dokonaniu zgłoszenia instalacji fotowoltaicznej;
- 3) CE zobowiązuje się w ramach usługi m.in. do monitorowania procesu wymiany licznika na licznik dwukierunkowy;
- 4) usługa świadczona jest w Dni Robocze;
- 5) Klient wyrażający chęć skorzystania z usługi, zobowiązany jest w pierwszej kolejności do kontaktu z BOK.

2. Monitoring pracy instalacji.

- 1) usługa monitoringu pracy instalacji polega na zdalnej weryfikacji poprawności działania instalacji, monitorowania wielkości uzysków, eliminacji błędów w działaniu instalacji;
- 2) usługa świadczona jest na bieżąco, poprzez system Internetowy, przy czym interpretacja wskazań odbywa się w Dni Robocze;
- 3) Klient wyrażający chęć skorzystania z usługi, zobowiązany jest do posiadania stałego dostępu do Internetu umożliwiającego połączenie inwertera z siecią Internet i udostępni go w tym celu.

3. Monitorowanie rachunków za energię elektryczną.

- 1) usługa monitorowania rachunków Klientów za energię elektryczną polega na monitorowaniu poboru i zużycia energii elektrycznej wskazanych na fakturach rozliczeniowych z zakładu energetycznego, weryfikacji kosztów energii oraz opłat za energię elektryczną ponoszonych przez Klientów;
- 2) CE zobowiązuje się w ramach usługi do kontaktu z Klientem po otrzymaniu przez Klienta pierwszej faktury za energię elektryczną (po dokonaniu montażu instalacji fotowoltaicznej) w celu udzielenia instruktażu dotyczącego danych ujawnionych na fakturze;

Biuro Obsługi Klienta dostępne w godzinach 8⁰⁰ - 18⁰⁰

- 3) usługa świadczona jest w Dni Robocze;
- 4) Klient wyrażający chęć skorzystania z usługi, zobowiązany jest do kontaktu z BOK oraz przesłania rachunku za energię elektryczną na wskazany przez BOK adres e-mail.

4. Bezpłatne wsparcie specjalistów CE.

- 1) usługa polegająca na wsparciu Klienta poprzez bezpłatne konsultacje techniczne ze specjalistami CE dotyczące kupionej Instalacji Fotowoltaicznej;
- 2) usługa świadczona jest w Dni Robocze;
- 3) Klient wyrażający chęć skorzystania z usługi, zobowiązany jest do kontaktu z BOK.

§4

1. CE zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się następujące przyczyny, których skutkiem jest konieczność zmiany Regulaminu w niezbędnym- wynikającym z danej przyczyny- zakresie:

- 1) rozszerzenia, zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług;
- 2) wprowadzenia nowych usług;
- 3) zmiany w systemie informatycznym CE.

§5

Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.columbusenergy.pl

Biuro Obsługi Klienta dostępne w godzinach 8⁰⁰ - 18⁰⁰