

# Regulamin usługi Challenge

## I. Definicje

1. CE - Columbus Energy S.A., ul. Jasnogórska nr 9, 31-358 Kraków, dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000373608, NIP: 9492163154, REGON: 241811803, BDO: 000258633, o kapitale zakładowym w wysokości 129.982.198,50 PLN, w całości opłaconym, będąca dużym przedsiębiorcą;
2. Instalacja Fotowoltaiczna - instalacja zamontowana przez CE u Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży i Montażu;
3. Klient - osoba, która zawarła z CE Umowę Sprzedaży i Montażu;
4. Umowa / Umowa Sprzedaży i Montażu – umowa sprzedaży i montażu Instalacji Fotowoltaicznej z oferty smart+ lub pro, zawarta z CE niezależnie od tego, czy nabycie w ramach ww. ofert następuje w połączeniu również z innymi ofertami;
5. Usługa Challenge - usługa świadczona na zasadach i w okresie określonym niniejszym Regulaminem, poprzez Wizyty przedstawicieli CE;
6. Wizyta - wizyta przedstawiciela CE w miejscu montażu Instalacji Fotowoltaicznej.

## II. Zakres Usługi Challenge i warunki realizacji

1. Usługa Challenge obejmuje Wizyty przedstawiciela CE na żądanie Klienta, w ramach których weryfikacji podlega należyte działanie Instalacji Fotowoltaicznej.
2. Żądanie realizacji Usługi Challenge nie jest zależne od uprzedniego zidentyfikowania przez Klienta jakichkolwiek wad lub nieprawidłowości w zakresie działania Instalacji Fotowoltaicznej.
3. Realizacja Usługi Challenge nie wymaga poniesienia przez Klienta dodatkowych opłat.
4. Usługa Challenge jest realizowana przez okres i z maksymalną częstotliwością zależną od wybranej oferty:

Oferta	Okres realizacji Usługi Challenge przez CE	Liczba Wizyt	Częstotliwość Wizyt
<b>smart +</b>	5 lat od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży i Montażu	5	maksymalnie 1 Wizyta na jeden rok obowiązywania Umowy
<b>pro</b>	15 lat od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży i Montażu	10	maksymalnie 2 Wizyty na jeden rok obowiązywania Umowy

5. Skorzystanie z Usługi Challenge jest dobrowolne i następuje na żądanie Klienta. Niewykorzystane w danym roku Wizyty nie kumulują się w kolejnych latach obowiązywania Usługi Challenge.
6. Po wykorzystaniu wszystkich Wizyt w ramach Usługi Challenge, Klient może zgłosić żądanie wizyty przedstawiciela CE celem weryfikacji należytego działania Instalacji Fotowoltaicznej, które będzie realizowane na zasadach w okresie wynikającym z udzielonej gwarancji.

## III. Zgłoszenie Usługi Challenge

1. Klient zgłasza żądanie realizacji Usługi Challenge do Biura Obsługi Klienta - na numer infolinii +48 12 307-30-96 lub e-mail: [bok@columbusenergy.pl](mailto:bok@columbusenergy.pl).



# Regulamin usługi Challenge

- CE zrealizuje Wizytę w ciągu 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia, pod warunkiem uzgodnienia z Klientem terminu Wizyty.
- Po Wizycie w miejscu montażu Instalacji Fotowoltaicznej, CE prześle Klientowi raport z Usługi Challenge, w którym:
  - potwierdzi, że Instalacja Fotowoltaiczna działa prawidłowo lub
  - wskaże zidentyfikowane nieprawidłowości w zakresie działania Instalacji Fotowoltaicznej oraz potencjalne przyczyny tych nieprawidłowości.
- Raport, o którym mowa w pkt 3 powyżej, przekazywany jest drogą mailową lub w formie pisemnej, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia Wizyty.
- W przypadku stwierdzenia, że Instalacja Fotowoltaiczna:
  - działa prawidłowo lub
  - nie działa prawidłowo, ale przyczyna nieprawidłowego działania nie jest objęta rękojmią lub gwarancją 360 (oferta smart+) albo gwarancją 360 PRO (oferta pro) - np. wynika z nieuprawnionej ingerencji Klienta w elementy Instalacji Fotowoltaicznej, liczba Wizyt dostępnych dla Klienta w ramach Usługi Challenge zostaje pomniejszona o jedną, a Klient może zgłosić kolejne żądanie Wizyty zgodnie z częstotliwością określoną w pkt II pkt 4.
- W przypadku stwierdzenia, że Instalacja Fotowoltaiczna nie działa prawidłowo, a przyczyna nieprawidłowego działania jest objęta rękojmią lub gwarancją 360 (oferta smart+) albo gwarancją 360 PRO:
  - liczba Wizyt dostępnych dla Klienta w ramach Usługi Challenge nie ulega pomniejszeniu (na potrzeby określenia pozostałej liczby Wizyt i ich częstotliwości wskazanej w pkt III ppkt 4 uznaje się, że Wizyta nie odbyła się);
  - zidentyfikowane nieprawidłowości i wady zostaną naprawione na zasadach wynikających z udzielonej gwarancji 360 (oferta smart+) albo gwarancji 360 PRO (oferta pro), przy czym naprawa może nastąpić w ramach odrębnej wizyty serwisowej specjalistów CE w miejscu montażu Instalacji Fotowoltaicznej.

## IV. Reklamacje

- Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji (e-mailowo, korespondencyjnie, osobiście) dot. Usługi Challenge.
- Reklamacja powinna spełniać następujące wymagania formalne tj.: określać czego dotyczy, wskazywać dane Klienta oraz treść żądania.
- Po złożeniu reklamacji Klient otrzymuje w wybrany przez siebie sposób potwierdzenie złożenia reklamacji lub jest wzywany do jej uzupełnienia.
- Klient otrzyma odpowiedź na reklamację w terminie 30 dni.

## V. Dane osobowe

- Administratorem danych osobowych Klienta jest CE. Cele przetwarzania: kontakt celem realizacji Rabatu, realizacja obowiązków prawnych, prawnie uzasadnionych interesów Administratora, marketing, promocja. Prawa Klienta wynikające z RODO: prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia skargi do organu nadzorczego, wycofania zgody, złożenia skargi do IOD.
- Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: [iod@columbusenergy.pl](mailto:iod@columbusenergy.pl).
- Pełna treść klauzuli informacyjnej dostępna na stronie: [regulacje.columbusenergy.pl](http://regulacje.columbusenergy.pl) lub w materiałach przekazanych Klientowi.

## VI. Pozostałe postanowienia

- Platforma ODR dot. polubownego rozwiązywania sporów z konsumentami:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=PL>



# Regulamin usługi Challenge

Rejestr podmiotów zajmujących się polubownym rozstrzygnięciem sporów:

[https://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie\\_faq\\_obowiazki\\_informacyjne.php#faq2923](https://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_obowiazki_informacyjne.php#faq2923).

2. Podmiotem właściwym dla CE, zajmującym się polubownym rozwiązywaniem sporów jest: Inspekcja Handlowa, ul. Ujastek 1, 31-752 Kraków, adres internetowy: [www.krakow.wiih.gov.pl](http://www.krakow.wiih.gov.pl).
3. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia ważnej przyczyny rozumianej jako:
  - a. zmiana przepisów prawa regulujących warunki i zasady realizacji Usługi Challenge, wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki Organizatora i Klientów, jak również zmiana interpretacji przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów;
  - b. zmiana sposobu realizacji Usługi Challenge spowodowana względami organizacyjnymi, technicznymi lub technologicznymi (w szczególności aktualizacji wymagań lub warunków wskazanych w Regulaminie);
  - c. zmiana katalogu Umów Sprzedaży i Montażu lub warunków ofert, dla których świadczona jest Usługa Challenge, wpływająca na postanowienia niniejszego Regulaminu;
4. Informacja o zmianie Regulaminu będzie udostępniona na co najmniej 7 dni przed datą wejścia w życie nowej wersji Regulaminu.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia: 15.09.2021 r.

