

Regulamin świadczenia usługi Columbus Care

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

§ 1 Definicje

- Użyte w Regulaminie terminy i skróty oznaczają:
 - BOK:** Biuro Obsługi Klienta Columbus Energy S.A., dostępne pod numerem telefonu 12 307 30 96;
 - CE:** Columbus Energy Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie (adres siedziby i adres do doręczeń: Jasnogórska 9, 31-358 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, BDO: 000258633, kapitał zakładowy w wysokości 129.982.198,50 zł (włacony w całości), która jest stroną Umowy Sprzedaży (jako sprzedający);
 - Dzień roboczy:** dzień inny niż sobota lub inny niż dzień ustawowo wolny od pracy pomiędzy godzinami 8 a 16;
 - Instalacja Fotowoltaiczna:** wybrana przez Klienta instalacja fotowoltaiczna określona w Umowie Sprzedaży;
 - Klient:** osoba fizyczna lub osoba prawna, która zawarła z CE Umowę Sprzedaży;
 - Platforma CC / Columbus Care:** portal internetowy dostępny pod adresem: <https://columbuscare.pl/>, którego zasady działania określa odrębny regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - Umowa Sprzedaży / Umowa Sprzedaży Instalacji Fotowoltaicznej:** zawarta między Klientem a CE umowa sprzedaży Instalacji Fotowoltaicznej;
 - Usługa CC / Columbus Care:** usługa Columbus Care, zapewniana przez CE w ramach Umowy Sprzedaży, oraz świadczona na zasadach określonych w Umowie Sprzedaży i niniejszym Regulaminie.

§ 2 Zakres usługi Columbus Care

- Regulamin określa warunki, na jakich CE świadczy Klientom Usługę Columbus Care i stanowi w tym zakresie uzupełnienie postanowień Umowy Sprzedaży.
- W ramach Usługi Columbus Care, CE realizuje następujące świadczenia:
 - profesjonalny dobór mocy Instalacji Fotowoltaicznej i przygotowanie projektu koncepcyjnego;
 - pomoc w pozyskaniu finansowania;
 - opieka i pomoc w kontaktach Klienta z zakładem energetycznym;
 - monitoring pracy Instalacji Fotowoltaicznej;
 - monitorowanie rachunków za energię elektryczną;
 - wsparcie specjalistów CE;
 - zapewnienie dostępu do Platformy CC.
- Świadczenia określone w ust. 2 pkt 1) – 6) świadczone są w Dni Robocze, natomiast dostęp do Platformy CC możliwy jest całą dobę, za wyjątkiem przerw serwisowych.
- Korzystanie z Usługi CC nie powoduje obowiązku zapłaty żadnych opłat na rzecz CE, innych niż wynagrodzenie z tytułu wykonania poszczególnych etapów Umowy Sprzedaży, określone w Umowie Sprzedaży.

§ 3 Warunki świadczenia Usługi Columbus Care

- Profesjonalny dobór mocy Instalacji i przygotowanie projektu koncepcyjnego świadczone jest na następujących zasadach:
 - Usługa rozpoczyna się na etapie projektowania Instalacji Fotowoltaicznej, tak aby Instalacja zaspokajała zapotrzebowanie gospodarstwa domowego Klienta;
 - CE zobowiązuje się do:
 - rozmowy konsultacyjnej i wstępnych oględzin;
 - analizy rachunków Klienta;
 - stworzenia projektu koncepcyjnego Instalacji Fotowoltaicznej;
 - zaplanowania montażu Instalacji Fotowoltaicznej;
 - Usługa realizowana jest w ramach Etapu I Umowy Sprzedaży.
- Pomoc w pozyskaniu finansowania świadczona jest na następujących zasadach:
 - usługa polega na analizie dostępnych możliwości finansowania realizacji Umowy Sprzedaży;
 - CE w ramach usługi zobowiązuje się do zaproponowania najkorzystniejszej oferty kredytowej oraz skompletowania dokumentów do wniosku kredytowego;
 - Klient wyrażający chęć skorzystania z usługi, powinien zgłosić ją przy zawarciu Umowy Sprzedaży.
- Opieka i pomoc w kontaktach Klienta z zakładem energetycznym świadczona jest na następujących zasadach:
 - usługa polegająca na wsparciu Klienta w kontaktach z zakładem energetycznym związanych z pracą Instalacji Fotowoltaicznej;
 - CE zobowiązuje się w ramach usługi do poinformowania Klienta o dokonaniu zgłoszenia Instalacji Fotowoltaicznej do właściwego zakładu energetycznego oraz do monitorowania procesu wymiany licznika na licznik dwukierunkowy;
 - Klient wyrażający chęć skorzystania z usługi, zobowiązany jest w pierwszej kolejności do kontaktu z BOK.
- Monitoring pracy Instalacji Fotowoltaicznej świadczone jest na następujących zasadach:
 - usługa monitoringu pracy Instalacji Fotowoltaicznej polega na zdalnej weryfikacji poprawności działania Instalacji, monitorowania wielkości uzysków oraz eliminacji błędów w działaniu Instalacji;
 - usługa świadczona jest na bieżąco, poprzez Platformę CC, przy czym interpretacja wskazań odbywa się w Dni Robocze;
 - Klient wyrażający chęć skorzystania z usługi, zobowiązany jest do posiadania stałego dostępu do Internetu umożliwiającego połączenie inwertera z siecią i udostępnienia tego połączenia w tym celu.
- Monitorowanie rachunków za energię elektryczną świadczone jest na następujących zasadach:
 - usługa 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 Klienta;
 - 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 wskazanych na fakturze;
 - 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.



6. Wsparcie specjalistów CE świadczone jest na następujących zasadach:
 - 1) usługa polega na wsparciu Klienta poprzez konsultacje techniczne ze specjalistami CE dotyczące Instalacji Fotowoltaicznej;
 - 2) Klient wyrażający chęć skorzystania z usługi, zobowiązany jest do kontaktu z BOK;
 - 3) skorzystanie ze wsparcia specjalistów CE nie wymaga poniesienia przez Klienta dodatkowych opłat.
7. Dostęp do Platformy CC świadczony jest na podstawie odrębnych zasad, określonych w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną.

§ 4 Okres świadczenia Usługi CC

1. CE rozpoczyna świadczenie Usługi CC z momentem zawarcia Umowy Sprzedaży.
2. Usługa CC świadczona jest przez czas określony, a Klient może ją wypowiedzieć w każdym czasie, składając oświadczenie drogą elektroniczną na adres bok@columbusenergy.pl.
3. Rozwiązanie Umowy Sprzedaży (w tym odstąpienie przez Klienta od Umowy Sprzedaży), skutkuje zakończeniem świadczenia Usługi CC.

§ 5 Zmiany Regulaminu

1. CE zastrzega sobie prawo do zmiany zasad świadczenia Usługi CC oraz zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, za które uznaje się zwłaszcza:
 - 1) rozszerzenie, zmiana lub ograniczenie funkcjonalności Usługi CC;
 - 2) wprowadzenia nowych usług w ramach Usługi CC;
 - 3) konieczność dostosowania warunków realizacji Usługi CC do przepisów prawa;
 - 4) zmiany organizacyjne lub techniczne w zakresie świadczenia Usługi CC lub działalności CE;
 - 5) zmiany w zakresie Platformy CC, wpływające na zasady świadczenia Usługi CC.

§ 6 Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.columbusenergy.pl
2. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem (zwłaszcza w zakresie reklamacji lub sposobów kontaktu z CE, przetwarzania danych osobowych, rozwiązywania sporów), zastosowanie znajdują postanowienia Umowy Sprzedaży.
3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 16 lipca 2021 r.

