

Regulamin

świadczenia płatnych usług serwisowych PV

I. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie terminy i skróty oznaczają:

CE	Columbus Energy Spółką Akcyjną z siedzibą w Krakowie, ul. Jasnogórska 9, 31-358 Kraków spółką wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000373608, numer NIP: 9492163154, BDO: 000258633, z kapitałem zakładowym w wysokości 129.982.198,50 zł w całości opłaconym, będąca dużym przedsiębiorcą;
Cennik	cennik usług obejmujących koszty realizacji Płatnych Usług Serwisowych stanowiący załącznik do niniejszego Regulaminu
Formularz	interaktywny formularz zlecenia dostępny na stronie internetowej CE pod adresem https://columbusenergy.pl/kontakt umożliwiający Klientowi zgłoszenie zlecenia Płatnej Usługi Serwisowej;
Gwarancja	odrębna umowa gwarancyjna na poszczególne elementy Urządzenia udzielona przez Producentów lub/i umowa gwarancyjna udzielona przez wykonawcę Urządzenia;
Klient	Konsument, osoba prawna lub inny podmiot nieposiadający osobowości prawnej, który to jest zainteresowany skorzystaniem z Płatnej Usługi Serwisowej świadczonej przez CE;
Konsument	osoba fizyczna, dokonująca z CE czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
Płatne Usługi Serwisowe	odpłatna usługa sprawdzenia stanu technicznego Urządzenia oraz jego naprawy, świadczona przez CE na zlecenie Klienta w zakresie nie objętym Gwarancją lub rękojmią na wady fizyczne Urządzeń lub świadczona po upływie okresu Gwarancji lub okresu obowiązywania rękojmi na wady fizyczne Urządzeń;
Protokół Inspekcji Serwisowej	zestawienie zawierające zakres wykonanej usługi oraz listę wymienionych części w Urządzeniu;
Przedsiębiorca	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33 ¹ §1 KC, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
Regulamin	niniejszy dokument określający zasady i warunki świadczenia przez CE na rzecz Klientów Płatnych Usług Serwisowych;
Siła wyższa	wszelkie okoliczności lub zdarzenia będące poza racjonalną kontrolą CE, bez względu na to czy były one możliwe do przewidzenia w chwili złożenia Oferty z powodu których niemożliwe jest żądanie od CE realizacji Płatnych Usług Serwisowych.
Umowa świadczenia usług serwisowych	umowa zawarta pomiędzy CE a Klientem, do zawarcia której dochodzi w momencie akceptacji przez Klienta Oferty przesłanej przez CE na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie;
Instalacja fotowoltaiczna	instalacja fotowoltaiczna wraz z całą niezbędną infrastrukturą towarzyszącą, której dotyczą zasady świadczenia Płatnych Usług Serwisowych;
Weryfikacja	analiza Zgłoszenia Klienta dokonywana przez CE, polegająca na sprawdzeniu zakresu zgłoszonych do wykonania usług oraz weryfikacji czy objęte są one rękojmią lub Gwarancją. Weryfikacja dokonywana jest na podstawie informacji przekazanych przez Klienta w ramach Zgłoszenia lub na podstawie inspekcji przeprowadzonej w miejscu montażu Urządzenia;
Oferta	informacja przekazana Klientowi, obejmująca kosztorys i zakres przeprowadzanych Płatnych Usług Serwisowych. Podstawę Oferty stanowi Weryfikacja Zgłoszenia. Oferta jest ważna przez okres 30 dni, a ceny wskazane w Ofercie są podane w polskich złotych i są cenami brutto;

Zgłoszenie

informacja o chęci przeprowadzenia prac serwisowych, skierowana do CE przez Klienta za pośrednictwem wiadomości strony internetowej CE pod adresem <https://columbusenergy.pl/kontakt> poprzez uzupełnienie Formularza;

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez CE na rzecz Klientów Płatnych Usług Serwisowych.
2. Płatne Usługi Serwisowe wykonywane są przez CE na rzecz Klientów na podstawie dokonanego Zgłoszenia.
3. Płatna Usługa Serwisowa wykonywana jest w miejscu montażu Urządzenia w dni robocze, po uprzednim dokonaniu weryfikacji Zgłoszenia, akceptacji przez Klienta kosztów usługi serwisowej ustalonych na podstawie Cennika oraz ustaleniu dogodnego dla Klienta i CE terminu.
4. Całość kosztów związanych z Płatną Usługą Serwisową pokrywa Klient. Wysokość należnej opłaty zostanie ustalona przez CE na podstawie Cennika i przekazana Klientowi po wykonaniu Weryfikacji Zgłoszenia.

III. ZAKRES WYKONYWANYCH PŁATNYCH USŁUG SERWISOWYCH

1. Zakres Płatnych Usług Serwisowych ustalany jest przez CE w uzgodnieniu z Klientem, po zakończeniu Weryfikacji Zgłoszenia.
2. W ramach Płatnej Usługi Serwisowej - świadczone są m.in. następujące usługi:
 - a. Analiza pracy inwertera oraz jego stanu technicznego pod następującymi względami:
 - wartości i ciągłości pracy;
 - stanu wizualnego połączeń przewodów na wyjściach inwertera po stronie prądu stałego i przemiennego;
 - stanu wizualnego uszkodzeń mechanicznych obudowy inwertera i wpływu na jego pracę;
 - wymiana inwertera w pierwotnej lokalizacji na produkt identyczny lub analogiczny do niego pod względem modelu i wolny od wad,
 - ponowna konfiguracja inwertera;
 - b. kontrola stanu skrzynek z zabezpieczeniami po stronie prądu stałego i przemiennego, w tym sprawdzenie:
 - stanu połączeń przewodów na wyjściach ze skrzynek z zabezpieczeniami po stronie prądu stałego i przemiennego;
 - połączeń skręcanych na aparatach zabezpieczonych w skrzynkach z zabezpieczeniami;
 - stanu złączek/konektorów na wyjściach ze skrzynek z zabezpieczeniami;
 - wymiana zabezpieczeń rozdzielni AC/DC w pierwotnej lokalizacji na produkt analogiczny do niego pod względem modelu i wolny od wad,
 - c. Kontrola stanu modułów fotowoltaicznych w tym:
 - wizualne sprawdzenie stanu modułów fotowoltaicznych pod kątem uszkodzeń mechanicznych takich jak: uszkodzenia ram, powłok, szyby, korozji, odprysków i wgnieceń itd.;
 - d. Kontrola stanu konstrukcji obejmująca:
 - wizualne sprawdzenie stanu konstrukcji montażowej;
 - e. Sprawdzenie stanu tras kablowych, w tym:
 - wizualne sprawdzenie mocowań koryt kablowych, peszli i rur osłonowych itp.;
 - sprawdzenie pod kątem uszkodzeń przebiegów tras kablowych (koryt kablowych, peszli, rur osłonowych itp.);
 - naprawa lub wymiana każdego uszkodzonego elementu trasy kablowej na wolny od wad według wyceny prac;
3. Z zakresu Płatnych Usług Serwisowych wyłączone są modernizacja instalacji elektrycznej. Prace te mogą być wykonane przez CE na podstawie odrębnie ustalonego wynagrodzenia.
4. CE zastrzega możliwość rezygnacji z wykonania Płatnych Usług Serwisowych w przypadku gdyby jej wykonanie powiązane było z niewspółmiernymi nakładami. Niewspółmierne nakłady mają miejsce wtedy, gdy koszty naprawy (wymiany) Urządzenia, znacznie przekraczają jego wartość lub Urządzenia nie można wymienić bez znacznych ograniczeń eksploatacyjnych.

IV. PROCEDURA ROZPATRYWANIA ZGŁOSZEŃ I ŚWIADCZENIA PŁATNYCH USŁUG SERWISOWYCH

1. Klient zainteresowany Płatną Usługą Serwisową może zlecić CE jej wykonanie poprzez dokonanie Zgłoszenia do CE.
2. Zgłoszenie do CE powinno zostać skierowane przez Klienta za pośrednictwem udostępnionego przez CE Formularza na stronie <https://columbusenergy.pl/kontakt>. W Zgłoszeniu Klient wskazuje: informacje i okoliczności dotyczące Zgłoszenia, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia wady (o ile występuje), uszkodzenia lub nieprawidłowości w działaniu Urządzenia (o ile występują), rodzaj Urządzenia oraz dane kontaktowe.
3. W celu zapewnienia prawidłowej realizacji zlecenia serwisowego, niezbędne jest podanie w Formularzu wymaganych danych, w szczególności danych Klienta lub jego firmy, danych osoby upoważnionej do kontaktu, opisu Urządzenia, opisu usterki i zdjęć: falownika, tabliczki znamionowej falownika, ogólne zdjęcie paneli, zdjęcia rozdzielni AC i DC, zdjęcie wykonanego uziemienia i zdjęcie ewentualnej usterki.

- Po otrzymaniu Zgłoszenia od Klienta, CE dokona jego weryfikacji CE przedstawi Klientowi Ofertę w oparciu o Cennik wraz z informacją jaki jest szacunkowy termin realizacji Płatnej Usługi Serwisowej.
- W przypadku gdy Zgłoszenie Klienta będzie niekompletne lub na jego podstawie nie będzie możliwe przeprowadzenie Weryfikacji, CE wezwie Klienta do uzupełnienia Zgłoszenia.
- Klient zobowiązany jest do przekazania do CE informacji o akceptacji lub braku akceptacji kosztów i zakresu Płatnej Usługi Serwisowej wskazanych w Ofercie. Klient jest zobowiązany do przekazania informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim w formie mailowej na adres e-mail z którego otrzymał Ofertę CE. W przypadku braku takiej informacji w terminie 5 dni od dnia przekazania przez CE Oferty, uznaje się że Klient nie wyraża zgody na świadczenie usług objętych Ofertą, a przedstawiona Oferta realizacji Płatnych Usług Serwisowych przez CE przestaje wiązać.
- Akceptacja przez Klienta Oferty przesłanej przez CE stanowi potwierdzenie przez Klienta woli zawarcia Umowy świadczenia usług serwisowych.
- Szacowany czas Płatnej Usługi Serwisowej Urządzenia objętego Ofertą zostanie każdorazowo określony przez CE w Ofercie. CE dołoży wszelkich starań, aby usługi były wykonywane bez zbędnej zwłoki, jednakże czas trwania naprawy jest uzależniony od rodzaju uszkodzenia i dostępności części zamiennych.
- W sytuacji, gdy w trakcie realizacji Płatnych Usług Serwisowych zostaną wykryte, uszkodzenia lub wady wpływające na prawidłowość działania Urządzenia, które nie zostały ujawnione w trakcie Weryfikacji Zgłoszenia oraz które nie zostały objęte Ofertą, CE poinformuje o nich Klienta i przedstawi mu dodatkową Ofertę uzupełniającą. W razie gdy Klient nie zaakceptuje dodatkowej Oferty uzupełniającej, a zakres prac nią objętych okaże się niezbędny dla realizacją Płatnych Usług Serwisowych objętych pierwotną Ofertą lub dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia, CE oraz Klient będą uprawnieni do odstąpienia od realizacji usługi objętej Ofertą w terminie 3 dni od dnia przedstawienia Oferty uzupełniającej.
- Klient może odstąpić od świadczenia Płatnych Usług Serwisowych w terminie 14 dni od dnia akceptacji Oferty z zastrzeżeniem pkt 11. Klient wyraża zgodę, by CE przystąpił do rozpoczęcia świadczenia Płatnych Usług Serwisowych jeszcze przed upływem terminu do odstąpienia. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że jeżeli CE wykona Płatną Usługę Serwisową w całości przed upływem w/w terminu do odstąpienia, utraci prawo do odstąpienia od Umowy świadczenia usług serwisowych w związku z art. 38 pkt. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. 2020, poz. 287). Klient może odstąpić od Umowy świadczenia usług serwisowych przy wykorzystaniu formularza dostępnego na stronie internetowej CE pod adresem: <https://columbusenergy.pl/rezygnacja>.
- Klient przyjmuje do wiadomości, że zgodnie z art. 38 pkt 8) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020. poz. 287 t.j.) w przypadku żądania wykonania pilnej naprawy lub konserwacji skierowanego do przedsiębiorcy, konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy świadczenia usług serwisowych w zakresie objętym tą naprawą/konserwacją.
- W razie skorzystania z uprawnienia do odstąpienia, Klient nie poniesie kosztów Płatnej Usługi Serwisowej, z tym że CE będzie uprawnione do żądania zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy świadczenia usług serwisowych w oparciu o art. 35 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.poz.287), w tym koszty dojazdu.
- Po zakończeniu realizacji Płatnej Usługi Serwisowej Klient podpisze Protokół Inspekcji Serwisowej (samodzielnie lub przez wskazanego pełnomocnika). W przypadku niestawiennictwa Klienta lub jego pełnomocnika, CE samodzielnie sporządzi Protokół Inspekcji Serwisowej zaznaczając, że Klient (lub jego pełnomocnik) nie brał udziału pomimo wezwania, chyba że niestawiennictwo było spowodowane siłą wyższą - wówczas CE i Klient sporządzą Protokół Inspekcji Serwisowej dopiero po ustaniu siły wyższej.
- CE nie dostarcza urządzeń zastępczych na czas realizacji Płatnych Usług Serwisowych.
- Świadczenie Płatnych Usług Serwisowych nie powoduje udzielenia gwarancji na Urządzenie przez CE.

V. PŁATNOŚĆ

- Warunki płatności wynagrodzenia za Płatne Usługi Serwisowe są określone w Ofercie.
- Warunkiem rozpoczęcia i wykonania przez CE usług objętych niniejszym Regulaminem jest opłacenie przez Klienta należności wskazanej w Ofercie. Po zrealizowaniu Płatnej Usługi Serwisowej CE wystawi fakturę na podstawie Protokołu Inspekcji Serwisowej i prześle ją Klientowi elektronicznie.
- Klient jest zobowiązany do dokonania płatności na rzecz CE w terminie określonym na Ofercie, na rachunek bankowy CE wskazany na Ofercie, chyba że CE i Klient postanowią inaczej na piśmie pod rygorem nieważności. Za moment zapłaty wynagrodzenia Strony uznają dzień odnotowania płatności na rachunku bankowym CE.
- W przypadku braku odnotowania zapłaty wynagrodzenia za Płatną Usługę Serwisową, CE nie wykona umówionej usługi, a Umowa świadczenia usług serwisowych ulega automatycznemu rozwiązaniu.

VI. DANE OSOBOWE

Klient będący osobą fizyczną lub przedstawiciel Klienta potwierdzają otrzymanie informacji dotyczących sposobu przetwarzania danych osobowych, z których najważniejsze to: administratorem danych osobowych Klienta będącego osobą fizyczną lub jego przedstawiciela będącego osobą fizyczną jest Columbus Energy S.A., ul. Jasnogórska 9, 31-358 Kraków. Cele przetwarzania: zawarcie i wykonanie umowy (na żądanie osoby, której dane dotyczą, art. 6 ust. 1 lit. b) RODO) lub ewidencjonowanie przedstawicieli Klienta (co stanowi prawnie uzasadniony interes administratora) lub prowadzenie działań marketingowych i promocji produktów lub usług (co stanowi prawnie uzasadniony

interes administratora, art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), jeśli Klient wyraził zgodę na otrzymywanie treści marketingowych (mailowo lub telefonicznie). Osobie, której dane dotyczą przysługują wszystkie prawa wynikające z RODO takie jak prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia skargi do organu nadzorczego oraz cofnięcia zgody w dowolnym momencie. W celu realizacji swoich praw lub pytań w sprawie przetwarzania danych można skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych wyznaczonym przez administratora (iod@columbusenergy.pl). Pełna klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych znajduje się na stronie internetowej: www.regulacje.columbusenergy.pl oraz <https://columbusenergy.pl/strefa-klienta/dokumenty/> a także w materiałach dodatkowych przekazanych Klientowi.

VII. REKLAMACJE

Klient może składać do CE reklamacje w zakresie Płatnych Usług Serwisowych: (i) osobiście w siedzibie CE, (ii) listem na adres siedziby CE, lub (iii) na adres e-mail CE: bok@columbusenergy.pl. W reklamacji Klient wskaże: datę zawarcia Umowy świadczenia usług serwisowych, informacje i okoliczności dotyczące reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia wady, oczekiwany sposób załatwienia reklamacji oraz dane kontaktowe. CE rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza, w przypadku Przedsiębiorcy, dla którego przedmiot Umowy świadczenia usług serwisowych nie ma charakteru zawodowego, uznanie żądania Klienta. Odpowiedź na reklamację CE udzieli na piśmie i prześle w sposób przyjęty do korespondencji w Umowie świadczenia usług serwisowych, załączając skan odpowiedzi.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Klient jest zobowiązany do informowania CE o każdej zmianie adresu podanego CE do korespondencji, nie później jednak niż w terminie 3 (trzech) dni od zaistnienia takiej zmiany, pod rygorem uznania korespondencji wysłanej przez CE na ostatni znany adres Klienta za skutecznie doręczoną.
2. CE nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie, nienależyte lub opóźnione wykonanie Płatnej Usługi Serwisowej jeżeli: (I) niewykonanie, nienależyte wykonanie lub opóźnienie spowodowane zostało przerwaniem procesu produkcyjnego części zamiennych do Urządzenia; lub/i (II) niewykonanie, nienależyte wykonanie lub opóźnienie spowodowane zostało przyczynami niezależnymi od CE; lub/i (III) niewykonanie, nienależyte wykonanie lub opóźnienie zostało spowodowane zdarzeniem Siły Wyższej zgodnie z jej definicją oraz odpowiednimi przepisami prawa. W przypadku każdego z wyżej wymienionych przypadków niewykonania, nienależytego wykonania lub opóźnienia, realizacja Oferty zostanie zawieszona na okres trwania danego niezawinionego niewykonania bez zobowiązań ani odpowiedzialności CE wobec Klienta z tytułu jakichkolwiek szkód wynikających z powyższego. Jeżeli zdarzenie Siły Wyższej trwa dłużej niż trzy kolejne miesiące, CE upoważniony będzie odpowiednio do rozwiązania całości lub części Umowy świadczenia usług serwisowych lub odstąpienia od niej bez żadnych zobowiązań wobec Klienta z tego tytułu.
3. Odpowiedzialność odszkodowawcza CE wobec Klienta niebędącego Konsumentem albo Indywidualnym przedsiębiorcą o uprawnieniach Konsumenta jest ograniczona do kwoty nieprzekraczającej wynagrodzenia za wykonanie usługi serwisowej określonego w danej Ofercie z całkowitym wyłączeniem jakichkolwiek szkód pośrednich, w tym utraconych korzyści.
4. Wszelkie dane techniczne, handlowe i finansowe ujawnione Klientowi przez CE, w szczególności dane określone w Protokole naprawy, stanowią informacje poufne oraz tajemnicę przedsiębiorstwa CE. Klient nie jest uprawniony do ich ujawniania jakiegokolwiek osobie trzeciej, jak również nie wykorzystywał tych informacji w żadnym celu innym niż uzgodniony przez Strony na piśmie.
5. Klient niebędący Konsumentem nie jest uprawniony do dokonania przelewu swoich praw ani zobowiązań wynikających z Umowy świadczenia usług serwisowych bez uprzedniej pisemnej zgody CE. Wyłączona zostaje możliwość potrącania przez Klienta niebędącego Konsumentem, także w trybie art. 498 Kodeksu cywilnego, jego wierzytelności wynikających z Umowy świadczenia usług serwisowych z wierzytelnościami CE oraz z innymi wierzytelnościami, jakie Strony mogą mieć względem siebie.
6. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.
7. CE zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie 5 dni od dnia opublikowania na stronie www.columbusenergy.pl. CE za pośrednictwem ww. strony, poinformuje o zmianie Regulaminu.
8. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy przy czym w stosunku do Klientów niebędących Konsumentami całkowicie wyłączona jest odpowiedzialność CE z tytułu rękopisów.
9. Ewentualne spory powstałe pomiędzy CE, a Klientem niebędącym jednocześnie Konsumentem albo Indywidualnym przedsiębiorcą o uprawnieniach Konsumenta zostają poddane sądowi właściwemu miejscowo dla siedziby CE.
10. Regulamin jest udostępniony za pośrednictwem strony <https://columbusenergy.pl/strefa-klienta/dokumenty>, co zapewnia możliwość zapoznania się z jego treścią. Regulamin udostępniany jest również w formie pliku PDF, który umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
11. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 4 kwietnia 2023 roku i ma zastosowanie do usług świadczonych od tej daty. Regulamin wiąże Klienta od momentu przedstawienia i obowiązuje na czas realizacji Płatnej Usługi Serwisowej objętej Ofertą.