

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.

I. 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 (wplacony 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 8:00 a 16:00;
 - Instalacja Fotowoltaiczna**: wybrana przez Klienta instalacja fotowoltaiczna określona w Umowie Sprzedaży;
 - Klient**: osoba fizyczna lub osoba prawna, która zawarła z CE Umowę Sprzedaży;
 - 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.

II. 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;
 - wsparcie specjalistów CE;
- Świadczenia określone w ust. 2 pkt 1) – 6) świadczone są w Dni Robocze.
- 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.

III. 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;
- 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: 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.
 - 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: Klient wyrażający chęć skorzystania z usługi, powinien zgłosić ją przy zawarciu Umowy Sprzedaży.
 - usługa monitoringu pracy Instalacji Fotowoltaicznej polega na zdalnej weryfikacji poprawności działania Instalacji, monitorowania wielkości uzysków oraz eliminacji błędów w działaniu Instalacji;
 - 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.
- Wsparcie specjalistów CE świadczone jest na następujących zasadach: Sprzedaży.
 - usługa polega na wsparciu Klienta poprzez konsultacje techniczne ze specjalistami CE dotyczące Instalacji Fotowoltaicznej;
 - Klient wyrażający chęć skorzystania z usługi, zobowiązany jest do kontaktu z BOK;
 - skorzystanie ze wsparcia specjalistów CE nie wymaga poniesienia przez Klienta dodatkowych opłat.

IV. OKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI CC

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

V. ZMIANY REGULAMINU

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

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.columbusenergy.pl
- W zakresie nieuregulowanym Regulaminem (zwłaszcza w zakresie reklamacji lub sposobów kontaktu z CE, przetwarzania danych osobowych, rozwiązywania sporów), zastosowanie znajdują postanowienia Umowy Sprzedaży.
- Regulamin wchodzi w życie w dniu 4 października 2023 r.

