

# 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 (Wizyta) nie wymaga poniesienia przez Klienta dodatkowych opłat. Jeśli z raportu, o którym mowa w III pkt 3, wynikać będzie potrzeba realizacji prac nieobjętych gwarancją lub rękojmią, na żądanie Klienta zostaną one wycenione i odpłatnie zrealizowane.
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.

## III. Zgłoszenie Usługi Challenge

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).

1. CE zrealizuje Wizytę w ciągu 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia, pod warunkiem uzgodnienia z Klientem terminu Wizyty, dostępności Klienta we wskazanym terminie oraz udostępnienia przez Klienta miejsca montażu. Jeśli Klient mimo uzgodnienia terminu Wizyty odmawia udostępnienia miejsca montażu, liczba Wizyt dostępnych dla Klienta w



# Regulamin usługi Challenge

ramach Usługi Challenge zostaje pomniejszona o jedną, a Klient może zgłosić kolejne żądanie Wizyty zgodnie z częstotliwością określoną w pkt II pkt 4.

2. Po Wizycie w miejscu montażu Instalacji Fotowoltaicznej, CE prześle Klientowi raport z Usługi Challenge, w którym:
  - a. potwierdzi, że Instalacja Fotowoltaiczna działa prawidłowo lub
  - b. wskaże zidentyfikowane nieprawidłowości w zakresie działania Instalacji Fotowoltaicznej oraz potencjalne przyczyny tych nieprawidłowości.
3. Raport, o którym mowa w pkt 3 powyżej, przekazywany jest drogą mailową lub w formie pisemnej, najpóźniej w terminie 14 dni od dnia Wizyty.
4. W przypadku stwierdzenia, że Instalacja Fotowoltaiczna:
  - a. działa prawidłowo lub
  - b. 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.
5. 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:
  - a. 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);
  - b. 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

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

## V. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest CE. Cele przetwarzania: kontakt celem realizacji Usługi Challenge, 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.
2. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: [iod@columbusenergy.pl](mailto:iod@columbusenergy.pl).
3. Pełna treść klauzuli informacyjnej dostępna na stronie: [regulacje.columbusenergy.pl](http://regulacje.columbusenergy.pl) lub w materiałach przekazanych Klientowi.

## VI. Pozostałe postanowienia

1. 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: 2.11.2021 r.

