

REGULAMIN USŁUGI POMOCNY PAKIET

§ 1

DEFINICJE

Przez użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) **Aplikacja** – aplikacja RADAR.Smart dzięki której możliwe jest zlokalizowanie telefonu komórkowego poprzez Panel Użytkownika lub przez Infolinię. Ponadto po zablokowaniu telefonu na ekranie będzie wyświetlana instrukcja dla Znalazcy wraz z informacją o nagrodzie za jego zwrot. Funkcje Aplikacji różnią się w zależności od systemu operacyjnego telefonu.
- 2) **Element Identyfikacyjny/Nośnik** – naklejka, hologram, brelok, card holder posiadające unikalny numer identyfikacyjny, instrukcję postępowania dla Znalazcy, informację o nagrodzie w razie zwrotu.
- 3) **Infolinia** – centrum obsługi telefonicznej, czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Infolinia działa pod numerem telefonu: 800 800 110 - połączenie bezpłatne na terenie Polski lub +48 22 539 49 00 – połączenie na terenie całego świata, opłata zgodna z cennikiem operatora.
- 4) **Klucze** - klucze Klienta zabezpieczone Elementem Identyfikacyjnym.
- 5) **Klient**– Odbiorca, który otrzymuje lub pobiera energię elektryczną na podstawie Umowy czyli konsument (osoba fizyczna, jeśli dokonywana przez nią czynność prawna nie jest bezpośrednio związana z jej działalnością gospodarczą lub zawodową) lub osoba fizyczna zawierająca tę umowę, jako związaną jej działalnością gospodarczą, ale nie posiadającą dla niej zawodowego charakteru wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.
- 6) **Ochrona** – wsparcie przy odzyskaniu Urządzeń i Kluczy Klienta w sytuacji ich utraty.
- 7) **Spółka – Polenergia Dystrybucja sp. z o. o.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Krucza 24/26, 00-526 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000103233, NIP: 5871540127 zwana POLD.
- 8) **Panel Użytkownika** – webowy dostęp do funkcjonalności Aplikacji.
- 9) **Wykonawca** - realizator Usługi Pomocny Pakiet, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, będący partnerem biznesowym Spółki.
- 10) **Pomocny Pakiet** – usługa, która świadczona jest, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie, której szczegółowy zakres jest zgodny z wybranym przez Klienta wariantem usługi: Pomocny Pakiet Standard lub Pomocny Pakiet Plus.
- 11) **Pomocny Pakiet Standard** - usługa, w ramach której Klient otrzymuje brelok (1 szt.) przeznaczony do ochrony kluczy, co w przypadku ich zgubienia ułatwia identyfikację i zwrot zgubionej rzeczy pod wskazany przez Klienta adres. Usługa udostępnia również jedną licencję Aplikacji Radar.Smart posiadającej szereg funkcjonalności zwiększających zabezpieczenie danego urządzenia.
- 12) **Pomocny Pakiet Plus** – usługa, w ramach której Klient otrzymuje naklejkę (1 szt.) do oznakowania telefonu komórkowego i card holder (1 szt.), który umieszcza na przedmiocie chronionym oraz breloki (2 szt.) przeznaczone do ochrony kluczy, co w przypadku ich zgubienia ułatwia identyfikację i zwrot zgubionej rzeczy pod wskazany przez Klienta adres. Usługa udostępnia również dwie licencje Aplikacji Radar.Smart posiadającej szereg funkcjonalności zwiększających zabezpieczenie danego urządzenia.
- 13) **Umowa** – Umowa kompleksowa lub Umowa sprzedaży energii elektrycznej zawarta pomiędzy Klientem a Spółką.
- 14) **Umowa kompleksowa** – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży energii elektrycznej i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawarta pomiędzy Spółką, a Klientem.
- 15) **Umowa sprzedaży energii elektrycznej** – umowa cywilnoprawna zawierana pomiędzy Spółką, a Klientem określająca warunki sprzedaży energii elektrycznej.
- 16) **Urządzenie** – oznakowane lub zarejestrowane przez Klienta poprzez aplikację Radar.Smart urządzenie mobilne takie jak telefon komórkowy.
- 17) **Usługa** - Pomocny Pakiet Standard lub Pomocny Pakiet Plus, w ramach której Wykonawca chroni przedmioty osobiste Klienta na zasadach określonych w Regulaminie.
- 18) **Użytkownik** – osoba fizyczna, która oznaczyła swój przedmiot Elementem Identyfikacyjnym lub zainstalowała Aplikację na własnym Urządzeniu.
- 19) **Znalazca** – osoba, która odnalazła Klucze lub Urządzenie i skontaktowała się z Wykonawcą, celem jego przekazania.

§2

POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1) Niniejszy Regulamin Usługi Pomocny Pakiet (dalej zwany Regulaminem) określa warunki świadczenia Usługi dostępnej w dwóch wariantach o różnej ilości Elementów Identyfikacyjnych i zakresie Ochrony.
- 2) Niniejszy Regulamin przeznaczony jest dla Klientów Polenergii Dystrybucja, którzy przy zawieraniu Umowy wybrali rozliczenie za sprzedaż energii elektrycznej na podstawie Cennika z usługą Pomocny Pakiet.
- 3) Usługa świadczona jest od daty zawarcia przez Klienta ze Spółką Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii elektrycznej, której integralną częścią jest Cennik z usługą Pomocny Pakiet i obowiązuje do dnia, w którym Klient przestaje być rozliczany zgodnie z Cennikiem z Usługą Pomocny Pakiet.
- 4) Klient w dokumencie Wybór Oferty Sprzedaży Energii Elektrycznej otrzymuje potwierdzenie, którą wersję Usługi posiada.
- 5) Usługa jest realizowana przy współpracy z Wykonawcą.

- 6) Korzystanie z Usługi równoznaczne jest z akceptacją przez Klienta Regulaminu. Akceptacja jest dobrowolna, ale niezbędna w celu realizacji usługi. Klient zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w nim zasad.

§3

OGÓLNE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

- 1) Wykonawca dostarczy na wskazany w Umowie adres korespondencyjny Klienta elementy pakietu zgodne z zakresem i funkcjonalnością wybranego wariantu Usługi:
 - a) w wersji Pomocny Pakiet Standard jest to nośnik do kluczy zaopatrzone w indywidualny numer identyfikacyjny oraz instrukcję postępowania dla Znalazcy oraz jeden kod licencyjny do aplikacji Radar.Smart.
 - b) w wersji Pomocny Pakiet Plus są to dwa nośniki do kluczy, zestaw naklejek oraz card holder zaopatrzone w indywidualny numer identyfikacyjny oraz instrukcję postępowania dla Znalazcy. Dodatkowo Klient otrzymuje dwa kody licencyjne do aplikacji Radar.Smart.
- 2) W celu prawidłowej realizacji usługi Klient zobowiązany jest do oznaczenia Kluczy poprzez umieszczenie przy nich Elementu Identyfikacyjnego w postaci breloka oraz oznaczenia telefonu komórkowego poprzez instalację Aplikacji Radar.Smart oraz umieszczenie na nim Nośnika w postaci naklejki lub card holderu, jeżeli występuje w Usłudze.
- 3) Wykonawca Usługi nie wydaje duplikatów Nośników z tymi samymi numerami. W przypadku utraty Nośnika i złożenia przez Klienta wniosku do Wykonawcy o bezpłatne wydanie nowego Nośnika, Wykonawca wydaje nowy Nośnik z nowym numerem i unieważnia poprzednio wydany.
- 4) Po upływie czasu, w którym Klient był uprawniony do korzystania z usługi, Klient zobowiązany jest usunąć Nośnik z przedmiotów chronionych, a Wykonawca nie ma obowiązku pośredniczenia i organizacji zwrotu rzeczy do Klienta.
- 5) Wykonawca w ramach pośredniczenia w organizacji zwrotu Kluczy zobowiązuje się przekazać nagrodę dla Znalazcy jednak niezależnie od nagrody przekazanej Znalazcy przez Wykonawcę, Znalazca może żądać od Klienta wypłaty znaleźnego zgodnie z art. 10 Ustawy z dnia 20 lutego 2015 o rzeczach znalezionych (Dz.U. 2015 poz. 397).
- 6) W przypadku odmowy przyjęcia przez Klienta odnalezionych rzeczy, Wykonawca przekazuje je do właściwego biura rzeczy znalezionych.
- 7) Klient i Znalazca kontaktują się z Wykonawcą, dzwoniąc na terenie Polski na bezpłatny numer 800 800 110 (numer dostępny na terenie RP) albo na numer +48 22 539 49 00 (numer dostępny także dla połączeń międzynarodowych, stawka wg cennika operatora). Oba numery telefoniczne dostępne są 24 godziny na dobę przez cały rok. Zgłoszenia można również dokonać wysyłając e-mail na adres help@theradar.pl.

§4

REALIZACJA OCHRONY KLUCZY

- 1) W przypadku skontaktowania się Znalazcy Kluczy z Wykonawcą, zobowiązuje się on do pośredniczenia i organizacji zwrotu Kluczy do Klienta.
- 2) W ramach pośredniczenia w organizacji zwrotu Kluczy Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) zidentyfikowania Klienta po numerze Nośnika wskazanym przez Znalazcę i powiadomienia Klienta o znalezieniu Kluczy,
 - b) odbioru Kluczy od Znalazcy oraz dostarczenia Kluczy Klientowi,
 - c) przekazania nagrody dla Znalazcy.

§5

REALIZACJA OCHRONY TELEFONU

- 1) Klient jest zobowiązany do zgłoszenia Wykonawcy utraty Urządzenia.
- 2) Przed przyjęciem zgłoszenia od Klienta, Konsultant dokonuje identyfikacji Klienta.
- 3) W przypadku skontaktowania się Znalazcy Urządzenia z Wykonawcą, Wykonawca zobowiązuje się do pośredniczenia i organizacji zwrotu Urządzenia do Klienta.
- 4) Wykonawca w ramach pośredniczenia w organizacji zwrotu Urządzenia zobowiązuje się do:
 - a) zidentyfikowania Klienta po numerze identyfikacyjnym znajdującym się na Nośniku i powiadomienia Klienta o znalezieniu Urządzenia,
 - b) odbioru Urządzenia od Znalazcy oraz dostarczenia Urządzenia Klientowi,
 - c) przekazania nagrodę Znalazcy.

§6

WARUNKI WYKONANIA OCHRONY

- 1) Klient zobowiązany jest zgłaszać Wykonawcy zmiany danych gwarantujących pełne świadczenie usługi niezwłocznie od ich zaistnienia. W szczególności dotyczy to danych kontaktowych tj. aktualny kontaktowy numer telefonu.
- 2) Aktualizacja danych kontaktowych odbywa się w formie telefonicznej – Klient podaje je na udostępnionej infolinii, dzwoniąc na bezpłatny numer 800 800 110 (numer dostępny na terenie RP) lub +48 22 539 49 00 dostępny także dla połączeń międzynarodowych (opłata zgodna z cennikiem operatora).
- 3) W razie niepodania przez Klienta lub osoby, na których rzecz Usługa jest świadczona lub podania błędnych danych lub w razie niepowiadomienia Wykonawcy o zmianie tych danych, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi w zakresie, w jakim wynika to z braku dostępu do aktualnych danych.

§7

WARUNKI REALIZACJI USŁUGI Radar.Smart

- 1) W ramach Usługi, Wykonawca udostępni Klientom aplikację RADAR.Smart – po weryfikacji Kodu promocyjnego, który Użytkownik wpisuje w procesie rejestracji Aplikacji.
- 2) W celu instalacji Aplikacji Klient zobowiązany jest pobrać ją samodzielnie z Play Market lub App Store lub poprzez bezpośredni link do Aplikacji <https://bit.ly/RadarSmart>.
- 3) Zakres usługi Radar.Smart różni się od siebie w zależności od systemu operacyjnego urządzenia:
 - a) Dla OS Google Android: Aplikacja obejmuje - Ochronę Urządzenia, e-Sticker, geolokalizację Urządzenia, zdalne blokowanie Urządzenia, przechwytywanie obrazów z aparatu Urządzenia i sygnał dźwiękowy (Syrena);
 - b) dla OS Apple iOS: Aplikacja obejmuje - Ochronę Urządzenia, e-Sticker, geolokalizację Urządzenia, widżet i sygnał dźwiękowy (Syrena).
- 4) Aplikacja działa w wersjach równej lub wyższej niż Android 4.4.2 albo IOS 9.0 i funkcjonuje dopiero kiedy ukończysz instalację i udzielisz wymaganych zezwoleń.
- 5) Wykonawca zobowiązany jest uruchomić Aplikację od momentu:
 - a) zainstalowania Aplikacji,
 - b) wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz Polityki Prywatności,
 - c) akceptacji Regulaminu aplikacji mobilnej Radar.Smart.,
 - d) założenia konta Klienta,
 - e) wpisaniu kodu promocyjnego.
- 6) W przypadku utraty przez Klienta Urządzenia, Klient powinien, niezwłocznie powiadomić o tym Wykonawcę, pod numerem Infolinii.
- 7) Zgłoszenie utraty Urządzenia można dokonać 24h/dobę poprzez połączenie z Infolinią i wybór tonowy 2.
- 8) W przypadku utraty przez Klienta Urządzenia z systemem operacyjnym Android Klient może samodzielnie zablokować zgubione urządzenie w Panelu Użytkownika znajdującym się pod linkiem: <https://mysmart.theradar.pl>, który stanowi webowy dostęp do funkcjonalności Aplikacji.
- 9) Poprzez Panel Użytkownika w zakładce „Urządzenie” istnieje możliwość korzystania z funkcji przewidzianych dla danego systemu operacyjnego opisanych w § 7. pkt. 3.
- 10) Panel Użytkownika w zakładce „Mój Profil” daje możliwość uzupełnienia danych o Użytkownika, personalizacji, zmiany hasła do konta Użytkownika, zmiany pytania bezpieczeństwa, potrzebnego podczas telefonicznego zlecenia blokady telefonu komórkowego, a w zakładce „Najczęściej zadawane pytania” Użytkownik może zapoznać się z FAQ, które stanowi bazę wiedzy o aplikacji.

§8

REJESTRACJA USŁUGI

- 1) Wszystkie Nośniki dostarczone Klientowi zostały uprzednio zarejestrowane celem prawidłowego wykonania usługi.
- 2) Klient ma możliwość uzupełnienia danych celem przypisania konkretnych Nośników do konkretnego Użytkownika.
- 3) Rejestracja danych może następować poprzez dwa kanały komunikacji z Klientem:
 - a) Rejestrację telefoniczną,
 - b) Rejestrację poprzez Panel Użytkownika w Aplikacji mobilnej w zakresie ochrony Urządzenia z systemem Android i iOS.

§9

REJESTRACJA DANYCH

- 1) Rejestracji telefonicznej można dokonać poprzez połączenie z bezpłatnym numerem tel. 800 800 110 lub 22 539 49 00 (opłata zgodna z cennikiem operatora) wybierając tonowo 1.
- 2) Wszystkie rozmowy z Działem Obsługi Klienta są nagrywane. Klient wyraża zgodę na nagrywanie jego rozmów.
- 3) Rejestracja szczegółowa danych Użytkownika polega na przypisaniu danych osoby indywidualnej do Nośników.
- 4) Brak przypisaniu danych osoby indywidualnej do Nośników nie zakłóci działania elementu ich odzyskiwania. W przypadku odzyskania przedmiotu, Wykonawca wykorzysta do jego zwrotu dane Klienta przekazane przez Spółkę.
- 5) Rejestracja danych w panelu Użytkownika Aplikacji na stronie: <https://mysmart.theradar.pl> składa się z wypełnienia danych tj:
 - a) alternatywny numer kontaktowy na wypadek utraty telefonu (informacja obowiązkowa),
 - b) Numer IMEI,
 - c) Adres e-mail,
 - d) Adres korespondencyjny,
 - e) Data urodzenia.

§10

POŁĄCZENIE Z INFOLINIĄ

- 1) Użytkownik w ramach usługi ma możliwość uzyskać informację na temat usługi lub skorzystać z jej zakresu poprzez kontakt telefoniczny z numerem infolinii.
- 2) Wszystkie połączenia z infolinią są rejestrowane.

- 3) W celu uzyskania połączenia należy zadzwonić na bezpłatny numer 800 800 110 (numer dostępny na terenie PR), albo na numer +48 22 539 49 00. 22 539 49 00 (numer dostępny także dla połączeń międzynarodowych zgodnie ze stawką wg cennika operatora).
- 4) Podczas połączenia na infolinię Użytkownik będzie zobowiązany wybrać temat rozmowy.
- 5) Tematy rozmowy zostały podzielone na grupy, odpowiednio wybór tonowy 1, wybór tonowy 2 i wybór tonowy 3.
- 6) W celu rozmowy z konsultantem w tematach formalnych związanych z realizacją usługi takich jak pełna aktywacja usługi, uzyskanie informacji o zakresie usługi, zasadach i terminach świadczenia serwisu, zgłoszenia zniszczenia nośnika, należy tonowo wybrać 1.
- 7) W celu rozmowy w konsultantem w ramach zdarzeń alarmowych związanych z utratą Kluczy, telefonu komórkowego należy tonowo wybrać 2.
- 8) Błędny wybór tonowy nie oznacza braku rozpatrzenia tematu, jednak może spowodować wydłużenie czasu rozwiązania sprawy, z którą dzwoni Użytkownik.

§11

REKLAMACJE

- 1) Klient mający uwagi do świadczonej przez Wykonawcę Usługi, może złożyć reklamację:
 - a) telefonicznie pod numerem Infolinii,
 - b) mailowo: reklamacje@theradar.pl,
 - c) listownie na adres Radarme sp. z o.o., Plac Konesera 8, 03-736 Warszawa.
- 2) W reklamacji Klient powinien podać swoje dane kontaktowe: numer telefonu, adres korespondencyjny lub adres e-mail, aby Wykonawca mógł na nią odpowiedzieć.
- 3) Reklamacja Klienta (a także skarga lub zażalenie) zostanie rozpatrzona do 14 dni od jej otrzymania.
- 4) Wskazane w §11 ust. 1 drogi składania reklamacji, nie służą do składania reklamacji związanych ze sprzedażą i dystrybucją energii elektrycznej za co dopowiedziana jest Spółka.
- 5) Reklamacje dotyczące sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej należy złożyć do Spółki w formie określonej na fakturze za energię elektryczną.

§12

PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Spółkę i Wykonawcę w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi Pomocny Pakiet zgodnie ze stosownym oświadczeniem Klienta oraz zgodnie z Polityką zawartą w OWU oraz Umowie. Przetwarzanie odbywać się będzie zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

§13

OPŁATY

Usługa jest elementem Cennika zgodnie z wybranym przez Klienta wariantem. Stawka stała określona w Cenniku, zawiera opłatę za usługę Pomocny Pakiet. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Cenniku płatności za korzystanie z Usługi.

§14

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1) Regulamin wchodzi w życie z dniem 26.10.2020r.
- 2) Zmiany regulaminu mogą być wprowadzone wyłącznie na piśmie, w przeciwnym razie zmiana jest nieważna.
- 3) W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie zapisy kodeksu cywilnego.
- 4) Spółka ma prawo do zmiany Wykonawcy realizującego Usługę. Zmiana Wykonawcy nie oznacza zmiany zawartej Umowy pomiędzy Klientem a Spółką.