



REGULAMIN PROGRAMU „N OPIEKA”

Preambuła

Pakiet „N Opieka” jest bezpłatnym i dobrowolnym pakietem usług określonych w Regulaminie dla Klientów, którzy nabyli Instalację Fotowoltaiczną od Organizatora i spełnili wymagania określone w Regulaminie. Celem niniejszego Regulaminu jest ustalenie zasad współpracy i relacji pomiędzy Spółką a Klientem, na podstawie których Klient nabywający Instalację Fotowoltaiczną od Organizatora oraz dokonując zgłoszenia w celu korzystania z Pakietu „N Opieka” będzie miał prawo, bez żadnych dodatkowych opłat, do korzystania z usług określonych niniejszym Regulaminem.

§ 1. [Postanowienia ogólne]

- Niniejszy Regulamin **Pakietu „N Opieka”** (zwany dalej „Regulaminem”) ma zastosowanie do Użytkowników Instalacji Fotowoltaicznej, którzy po dniu 01.02.2021r. podpiszą umowę o wykonanie instalacji fotowoltaicznej ze spółką **N Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Legnicy wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: **0000581684**, posiadającą numer NIP: **7831732063**, numer REGON: **362790585**, adres do korespondencji: **ul. Św. Maksymiliana Kolbe 3, 59-220 Legnica** oraz dokonają skutecznego zgłoszenia swojego uczestnictwa w Pakiecie „N Opieka” drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie Organizatora.
- Usługi objęte Regulaminem Pakietu „N Opieka” dotyczą i wiążą się ściśle z Instalacją Fotowoltaiczną zakupioną od Organizatora. Jeżeli umowa o wykonanie instalacji fotowoltaicznej zawarta pomiędzy Użytkownikiem i Organizatorem nie zostanie zrealizowana, Użytkownik nie dokona zapłaty ustalonej kwoty wynagrodzenia w jakiegokolwiek części, czy też tak opisana umowa zostanie rozwiązana lub wygaśnie, Organizator nie jest zobowiązany do świadczenia jakichkolwiek usług na rzecz Użytkownika wskazanych w tym Regulaminie, a w razie jakiegokolwiek wątpliwości, żadne z postanowień tego Regulaminu nie będzie stanowiło podstawy do dochodzenia wobec Organizatora roszczeń.
- Pakiet „N Opieka” stanowi nazwę handlową usługi świadczonej przez Organizatora, a dotyczącej zamontowanej u Użytkownika Instalacji Fotowoltaicznej w tym dodatkowej opieki i pomocy w kontaktach z Zakładem Energetycznym, dodatkowego instruktarzu i pomocy w złożeniu wniosku o dofinansowanie w ramach programu „Mój Prąd”, dodatkowego instruktarzu i pomocy przy instalacji aplikacji mobilnej inwertera, monitoringiem pracy Instalacji Fotowoltaicznej, monitorowaniem rachunków za energię elektryczną oraz wsparciem specjalistów.
- Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia mają znaczenie wskazane poniżej:
 - Organizator – **N Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Legnicy wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: **0000581684**, NIP: **7831732063**, REGON: **362790585**, adres do korespondencji: **ul. Św. Maksymiliana Kolbe 3, 59-220 Legnica**,
 - Instalacja Fotowoltaiczna – zestaw instalacji fotowoltaicznej, składający się z: paneli fotowoltaicznych, konstrukcji, inwertera oraz okablowania,
 - Użytkownik – Klient Organizatora wykorzystujący Instalację Fotowoltaiczną, który dokonał zakupu Instalacji po dniu 01.02.2021 r.,
 - Dni Robocze – dzień inny niż sobota oraz niedziela jak i dzień inny niż dzień ustawowo wolny od pracy od godziny 8:00 do godziny 16:00.

§ 2. [Zasady ogólne]

- Dla Klientów, którzy zawarli ze spółką N sp. z o.o. z siedzibą w Legnicy (dalej Organizator) umowę o wykonanie instalacji fotowoltaicznej po dniu 01.02.2021r. oraz dokonali skutecznego zgłoszenia uczestnictwa w Pakiecie „N Opieka”, drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie Organizatora (www.n-energia.pl), Organizator co do zamontowanej przez siebie Instalacji, umożliwi skorzystanie z dodatkowej specjalnej usługi związanej z opieką i pomocą w kontaktach z Zakładem Energetycznym, dodatkowego instruktarzu i pomocy w złożeniu wniosku o dofinansowanie w ramach programu „Mój Prąd”, dodatkowego instruktarzu i pomocy przy instalacji aplikacji mobilnej inwertera, monitoringiem pracy instalacji oraz monitorowaniem rachunków za energię elektryczną jak i wsparciem specjalistów Organizatora.
- Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki i zasady zamawiania przez Użytkownika oraz realizacji przez Organizatora usług w ramach Pakietu „N Opieka”.

§ 3. [Zasady pakietu]

- W ramach Pakietu „N Opieka” Organizator zobowiązany będzie do świadczenia na rzecz Użytkownika usługi związanej z opieką i pomocą w kontaktach z Zakładem Energetycznym, przekazaniem instrukcji w zakresie złożenia wniosku o dofinansowanie



- w ramach programu „Mój Prąd”, przekazaniem instrukcji w zakresie instalacji aplikacji mobilnej dla inwertera, monitoringiem pracy Instalacji Fotowoltaicznej oraz monitorowaniem rachunków za energię elektryczną jak i wsparcie specjalistów Organizatora.
2. Organizator w ramach realizacji usług objętych Pakietem „N Opieka” w zakresie zamontowanej przez Organizatora Instalacji Fotowoltaicznej zobowiązuje się do:
 - a) opieki i pomocy w kontaktach Użytkownika z Zakładem Energetycznym,
 - b) przekazania instrukcji w zakresie złożenie wniosku o dofinansowanie w ramach programu „Mój Prąd”,
 - c) przekazania instrukcji w zakresie instalacji aplikacji mobilnej dla inwertera,
 - d) monitoringu pracy Instalacji Fotowoltaicznej,
 - e) monitorowania rachunków Użytkownika za energię elektryczną,
 - f) umożliwienie Użytkownikowi dostępu do wsparcia specjalistów Organizatora.

§ 4. [Czynności w Zakładzie Energetycznym]

1. Przez opiekę i pomoc Organizatora w ramach realizacji usług objętych Pakietem „N Opieka” w kontaktach Użytkownika z Zakładem Energetycznym rozumie się:
 - a) Informowanie Użytkownika i przekazaniu instrukcji o czynnościach koniecznych do dokonania zmiany mocy umownej,
 - b) Informowanie Użytkownika i przekazaniu informacji o czynnościach koniecznych do zmiany zasilania z 1 fazowego na 3 fazowe,
 - c) Wsparcie Użytkownika w kontaktach z Zakładem Energetycznym związanych z pracą Instalacji Fotowoltaicznej,
 - d) Poinformowanie Użytkownika o dokonaniu zgłoszenia Instalacji Fotowoltaicznej do OSD,
 - e) Monitorowanie procesu wymiany licznika na licznik dwukierunkowy.

§ 5. [Informacje o programie „Mój Prąd”]

1. Na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 lipca 2009 r. o systemie zarządzania emisjami gazów cieplarnianych i innych substancji (Dz. U. z 2019 r., poz. 1447 z późn. zm.) Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej opracował Program Priorytetowy „Mój Prąd” dający możliwość ubiegania się o dofinansowanie, dedykowany wsparciu rozwoju energetyki prosumenckiej, a konkretnie wsparcia segmentu mikroinstalacji fotowoltaicznych (PV).
2. W ramach realizacji usług objętych Pakietem „N Opieka” Organizator zobowiązuje się do przekazania instrukcji w zakresie złożenia wniosku o dofinansowanie w ramach programu „Mój Prąd”.

§ 6. [Informacje o aplikacji mobilnej inwertera]

1. Organizator wskazuje, że na rynku polskim istnieją programy komputerowe (aplikacje) do monitorowania i analizy produkcji energii umożliwiające właścicielom inwerterów śledzenie wydajności paneli fotowoltaicznych w czasie rzeczywistym za pośrednictwem urządzenia mobilnego.
2. W ramach realizacji usług objętych Pakietem „N Opieka” Organizator zobowiązuje się do przekazania Użytkownikowi instrukcji w zakresie instalacji aplikacji mobilnej inwertera.

§ 7. [Monitoring pracy instalacji]

1. Przez monitoring pracy instalacji przez Organizatora w ramach realizacji usług objętych Pakietem „N Opieka” rozumie się:
 - a) zdalną weryfikację poprawności działania Instalacji Fotowoltaicznej, jedynie w przypadku błędów krytycznych Instalacji Fotowoltaicznej uniemożliwiających produkcję energii.
2. Usługa monitoringu pracy Instalacji Fotowoltaicznej Organizatora, opisana powyżej, w ramach realizacji usług objętych Pakietem „N Opieka” świadczona jest na bieżąco, poprzez system Internetowy i odbywa się w Dni Robocze w godzinach od godziny 8:00 do godziny 16:00.
3. Użytkownik w celu umożliwienia realizacji usługi monitoringu pracy Instalacji Fotowoltaicznej, zobowiązany jest do posiadania stałego stabilnego dostępu do Internetu umożliwiającego połączenie inwertera z siecią Internet i udostępni go w tym celu.

§ 8. [Monitorowanie rachunku]

1. Przez usługę monitorowania rachunków za energię elektryczną Organizatora w ramach realizacji usług objętych Pakietem „N Opieka” rozumie się:
 - a) monitorowanie poboru i zużycia energii elektrycznej wskazanych w pierwszej fakturze rozliczeniowej z Zakładem Energetycznym po uruchomieniu instalacji, weryfikacji kosztów energii oraz opłat za energię elektryczną ponoszonych przez Użytkownika.
2. Usługa monitorowania rachunku za energię elektryczną przez Organizatora w ramach realizacji usług objętych Pakietem „N Opieka” świadczona jest w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 16:00 po otrzymaniu przez Użytkownika pierwszej faktury za



energię elektryczną (po dokonaniu montażu Instalacji Fotowoltaicznej) w celu udzielenia instruktażu dotyczącego interpretacji danych ujawnionych na fakturze.

3. Użytkownik w celu umożliwienia realizacji usługi monitorowania rachunków za energię elektryczną, zobowiązany jest do kontaktu z Organizatorem oraz przesłania rachunku za energię elektryczną na wskazany przez Organizatora adres e-mail dostępny na stronie www.n-energia.pl.

§ 9. [Konsultacje ze specjalistami]

1. Przez usługę dostępu do specjalistów Organizatora w ramach realizacji usług objętych Pakietem „N Opieka” rozumie się:
 - a) wsparcie Użytkownika poprzez bezpłatne konsultacje techniczne ze specjalistami Organizatora dotyczące zamontowanej Instalacji Fotowoltaicznej w wymiarze do 15 minut w miesiącu kalendarzowym.
2. Usługa dostępu i wsparcia do specjalistów Organizatora w ramach realizacji usług objętych Pakietem „N Opieka” świadczona jest na bieżąco i odbywa się w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 16:00.
3. Użytkownik w celu umożliwienia realizacji dostępu i wsparcia do specjalistów Organizatora zobowiązany jest do kontaktu z Organizatorem pod numerem telefonu +48 76 777 77 77.

§ 10. [Odstąpienie od Pakietu]

1. Użytkownik może w terminie 14 dni od dokonania zapłaty ceny za instalację fotowoltaiczną odstąpić od umowy na Pakiet „N Opieka” bez podawania jakiegokolwiek przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Do zachowania terminu przez Użytkownika wystarczy wysłanie do Organizatora oświadczenia o odstąpieniu przed upływem terminu do odstąpienia od Pakietu „N Opieka”.
2. Pakiet „N Opieka” jest bezpłatnym Pakietem dla Klientów N Sp. z o.o., którzy nabyli Instalację Fotowoltaiczną od Organizatora i nie wiąże się z ponoszeniem przez Użytkownika jakichkolwiek opłat, kosztów. W konsekwencji przy odstąpieniu od Pakietu „N Opieka” lub rozwiązaniu Pakietu nie istnieje kwota, która podlegałaby zwrotowi
3. Bieg terminu do odstąpienia od Pakietu „N Opieka” rozpoczyna się od chwili wpłynięcia do Spółki oświadczenia o odstąpieniu od Pakietu „N Opieka”.

§ 11. [Rozwiązanie Pakietu]

1. Pakiet „N Opieka” wygasa po upływie ostatniego dnia ważności Pakietu, tj. po 12 miesiącach od zawarcia umowy na wykonanie instalacji fotowoltaicznej.
2. Pakiet „N Opieka” może być wypowiedziany przez jedną stronę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez drugą stronę warunków określonych w Regulaminie Pakietu i nie usunięcia uchybień przez stronę naruszającą, w wyznaczonym w wezwaniu do usunięcia terminie, nie krótszym niż 7 dni roboczych.
3. Pakiet N „Opieka” jest bezpłatnym Pakietem dla Klientów N Sp. z o.o. i nie wiąże się z ponoszeniem przez Użytkownika jakichkolwiek opłat czy też kosztów. W konsekwencji Organizator uprawniony jest do zmiany warunków Pakietu (zmiany zestawu usług lub odwołania pakietu) na zasadach wskazanych w §13 Regulaminu, z ważnych przyczyn takich jak wprowadzenie nowych usług lub ich zmiany jak i zmiany w systemie informatycznym Organizatora. W związku z bezpłatnością pakietu nie istnieje kwota, która podlegałaby zwrotowi (rekompensata).

§ 12. [Wyłączenie odpowiedzialności Organizatora].

1. Odpowiedzialność Organizatora za wykonanie zleconych mu usług jest wyłączona w sytuacji:
 - a) użytkownika Instalacji Fotowoltaicznej niezgodnego z instrukcją oraz niezgodnie z instrukcją użytkownika poszczególnych urządzeń, przeznaczeniem i zasadami użytkowania,
 - b) uszkodzenia (nawet nieumyślnego) dokonanego przez Użytkownika lub osoby trzecie,
 - c) zdarzeń losowych, jak np. pożary, powodzie, grad, wyładowania atmosferyczne, wichury oraz inne niewymienione klęski żywiołowe, przepięcia sieci dystrybutora oraz sieci wewnątrz nieruchomości Użytkownika, uszkodzenia dokonywane przez zwierzęta,
 - d) awarii połączenia internetowego, nieależącej po stronie zainstalowanych komponentów (np. brak w dostawie Internetu, resetowanie/wymiana modemu przez Użytkownika, awarie po stronie dostawcy Internetu, zakłócenia w działaniu Internetu),
 - e) nienormatywna praca sieci AC operatora,
 - f) dokonywania przeróbek, modyfikacji lub konserwacji przez nieupoważnione osoby,
 - g) nieprzestrzegania obowiązujących przepisów prawa,
 - h) nieprawidłowe lub niewłaściwe użytkowanie i konserwowanie Urządzenia, w tym użytkowanie Urządzenia z niesprawnym urządzeniem zabezpieczającym,
 - i) uszkodzenia spowodowane przez inne elementy Instalacji Klienta lub inne urządzenia Klienta,
 - j) nieprzestrzeganie obowiązujących przepisów bezpieczeństwa,



- k) naprawy i modyfikacje Instalacji dokonywane przez osoby nieposiadające upoważnienia ze strony N Energia (w tym samodzielnie przez Użytkownika),
- l) przypadki zadziałania siły wyższej (np. uderzenie pioruna, wandalizm, zabrudzenie, kradzież, zniszczenia przez zwierzęta),
- m) usterki lub defekty Instalacji niemające negatywnego wpływu na funkcjonowanie Instalacji,
- n) zmiana pierwotnego miejsca montażu Instalacji,
- o) awarie zasilania, przepięcia, zalania, pożary, przypadkowe uszkodzenia lub inne zdarzenia siły wyższej,
- p) nieprzestrzeganie wymagań dotyczących Instalacji lub jej zasilania.

§ 13. [Postanowienia Końcowe]

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Organizatora i może ulec zmianie dokonanej przez Organizatora.
2. O treści zmian Regulaminu każdy Użytkownik zostanie poinformowany przez umieszczenie przez Organizatora na stronie www.n-energia.pl wiadomości o zmianie Regulaminu oraz zestawieniu zmian Regulaminu, a wiadomość ta będzie wyświetlana co najmniej 30 dni kalendarzowych. Poinformowanie o zmianie Regulaminu, nastąpi nie później niż na 30 dni kalendarzowych przed wprowadzeniem zmienionego Regulaminu.
3. W przypadku, gdy Użytkownik nie zaakceptuje nowej treści Regulaminu obowiązany jest powiadomić o tym fakcie Organizatora do dnia poprzedzającego wejście w życie zmienionych postanowień Regulaminu. Brak akceptacji dla nowego Regulaminu przez Użytkownika skutkuje stosowaniem postanowień dotychczasowych do czasu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy dotyczącej usługi „N Opieka”. W przypadku niezaakceptowania wprowadzanych zmian Regulaminu, każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania umowy za 14 dniowym wypowiedzeniem.
4. W przypadku powstania sporu dotyczącego niniejszej umowy spór będzie rozstrzygany w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego przez Sąd właściwy miejscowo dla Organizatora. Jednakże w przypadku sporu z konsumentem Sąd właściwy zostanie ustalony według zasad ogólnych.