

REGULAMIN SALI OBSŁUGI KLIENTA

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument określa Regulamin Sali Obsługi Klienta zwany dalej Regulaminem.
2. Regulamin określa zakres i zasady korzystania z Sali Obsługi Klienta dalej zwanej Salą.
3. Niniejszy regulamin skierowany jest do wszystkich klientów i osób przebywających na terenie Sali.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem opublikowania na stronie internetowej pod adresem: <https://www.operator.enea.pl/biuro-obslugi-klienta>.

§2. Zasady obsługi klientów

1. Klienci są obsługiwani po wywołaniu przez pracownika zgodnie z kolejnością zgłoszeń w systemie kolejkowym oraz zgodnie z Regulaminem Rezerwacji Wizyt, który jest dostępny na stronie internetowej pod adresem: <https://www.operator.enea.pl/biuro-obslugi-klienta>.
2. Pierwszeństwo mają klienci, którzy umówili wizytę internetowo i posiadają ważny kod rezerwacji. Po przyjeździe do punktu klient powinien potwierdzić wizytę w bilecie, wpisując kod podany podczas umawiania wizyty i otrzymany w wiadomości przesłanej na numer telefonu lub adres poczty elektronicznej. Brak potwierdzenia może spowodować anulowanie rezerwacji.
3. Godzina rezerwacji internetowej nie jest równoznaczna z natychmiastowym podejściem do stanowiska obsługi. Obsługa rozpocznie się niezwłocznie przy pierwszym dostępnym stanowisku.
4. Czas obsługi może różnić się w zależności od charakteru obsługiwanej sprawy.
5. W uzasadnionych przypadkach w szczególności w razie awarii systemów lub konieczności zapewnienia pierwszeństwa obsługi osobom do tego uprawnionym kolejność obsługi ustala pracownik.
6. Klient może korzystać wyłącznie z jednego stanowiska obsługi jednocześnie. Zabrania się zajmowania lub rezerwowania kilku stanowisk w tym samym czasie, jeśli uniemożliwia to korzystanie z nich innym klientom.
7. Osoby przebywające w Sali oraz klienci oczekujący na obsługę powinni zachować odpowiednią odległość od stanowiska obsługi w celu zapewnienia poufności danych innych klientów.

§3. Dostępność dla osób z niepełnosprawnościami

1. Sale Obsługi Klienta są przystosowane do obsługi osób z niepełnosprawnościami.
2. Osobom z niepełnosprawnościami oraz kobietom w ciąży, po wcześniejszym zgłoszeniu tego faktu pracownikowi, przysługuje obsługa poza standardową kolejnością, z zachowaniem pierwszeństwa dla klientów umówionych na wizytę.
3. W razie potrzeby pracownicy zapewniają pomoc w dostępie do stanowiska obsługi lub w wypełnianiu dokumentów.

§4. Obowiązki pracowników

1. Pracownicy zobowiązani są do profesjonalnej i uprzejmej obsługi klientów, zgodnie z wytycznymi Programu Zgodności Enea Operator Sp. z o.o., którego treść jest dostępna na stronie internetowej: <https://www.operator.enea.pl>.
2. Pracownicy udzielają rzetelnych informacji zgodnych z obowiązującymi przepisami, procedurami oraz ofertą firmy.
3. Pracownicy zobowiązani są do zachowania poufności danych osobowych klientów.

§5. Zasady bezpieczeństwa

1. Na terenie Sali obowiązuje zakaz wnoszenia broni, materiałów wybuchowych oraz niebezpiecznych substancji chemicznych lub łatwopalnych.
2. Pomieszczenia nieprzeznaczone do obsługi klientów są dostępne wyłącznie dla pracowników oraz innych osób posiadających stosowne upoważnienie.
3. Zabrania się ingerowania w urządzenia elektryczne, instalacje oraz sprzęt należący do właściciela Sali.
4. Wyjścia ewakuacyjne oraz drogi komunikacyjne powinny pozostawać przez cały czas drożne i wolne od przeszkód.
5. W przypadku zauważenia sytuacji zagrażającej życiu lub zdrowiu należy niezwłocznie poinformować pracownika i wezwać służby ratunkowe.
6. W budynku obowiązuje zakaz używania otwartego ognia.
7. Sala oznakowana jest zgodnie z przepisami przeciwpożarowymi. Wyjścia ewakuacyjne oraz sprzęt przeciwpożarowy są odpowiednio oznaczone.
8. W razie alarmu lub innego zagrożenia należy zachować spokój i postępować zgodnie z poleceniami pracowników.
9. W przypadku awarii technicznej, takiej jak przerwa w dostawie energii elektrycznej, usterka instalacji lub inne zdarzenie uniemożliwiające bezpieczne funkcjonowanie biura, osoby przebywające w Sali są zobowiązane do podporządkowania się poleceniom pracowników. Mogą oni czasowo wstrzymać obsługę lub nakazać opuszczenie Sali do czasu usunięcia awarii.

§6. Zasady porządkowe

1. Na terenie Sali obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych.
2. Zabrania się spożywania alkoholu oraz środków odurzających.
3. Zabrania się używania wulgarnych lub obraźliwych słów oraz zachowań agresywnych wobec pracowników i innych osób przebywających w Sali. W przypadku wystąpienia takich zachowań pracownik ma prawo przerwać obsługę, poprosić osobę naruszającą zasady o opuszczenie Sali lub wezwać odpowiednie służby.
4. Zabrania się prowadzenia głośnych rozmów, w tym rozmów telefonicznych oraz głośnego odtwarzania muzyki lub filmów, zakłócających komfort pracowników oraz innych osób przebywających w Sali.
5. Na terenie Sali obowiązuje zakaz biegania oraz nadmiernego hałasowania.

6. Dzieci powinny przebywać w Sali wyłącznie pod stałą opieką osób dorosłych, które ponoszą odpowiedzialność za ich bezpieczeństwo i zdrowie oraz nadzorują ich zachowanie, tak aby nie zakłócały obsługi i przestrzeni pracowników i innych osób.
7. Na terenie Sali obowiązuje zakaz fotografowania, filmowania, nagrywania rozmów oraz rejestrowania dźwięków.
8. Zabrania się wprowadzania na teren Sali zwierząt, z wyjątkiem psów asystujących osobom z niepełnosprawnością oraz zwierząt służbowych podczas wykonywania obowiązków.
9. Zabrania się prowadzenia działalności handlowej, akwizycji oraz pozostawiania materiałów reklamowych.
10. Na terenie Sali obowiązuje zakaz spożywania posiłków.
11. Teren Sali jest objęty monitoringiem wizyjnym w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia, zgodnie z art.6 ust.1 lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO). Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach monitoringu wizyjnego są: ENEA Centrum Spółka z o.o z siedzibą w Poznaniu, Pl. Władysława Andersa 7, (61-814 Poznań) oraz Enea Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu ul. Strzeszyńska 58, (60-479 Poznań). Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych dostępne są w klauzulach informacyjnych umieszczonych w Sali oraz na stronach internetowych: <https://www.enea.pl/enea-centrum> oraz <https://www.operator.enea.pl>.
12. W Sali dostępne są porty USB, przeznaczone wyłącznie do użytku klientów przebywających w Sali. Korzystanie z nich odbywa się na odpowiedzialność użytkownika. Właściciel Sali nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie sprzętu, utratę danych ani inne skutki wynikające z korzystania z portów USB.
13. Pracownik ma prawo odmówić obsługi w przypadku, gdy klient:
 - a. znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających;
 - b. zachowuje się agresywnie lub zagraża bezpieczeństwu innych osób;
 - c. rażąco narusza postanowienia niniejszego Regulaminu.
14. W przypadku niestosowania się do poleceń pracownika lub konieczności zapewnienia bezpieczeństwa osób przebywających w Sali, pracownik ma prawo wezwać odpowiednie służby.

§7. Odpowiedzialność

1. Osoby przebywające w Sali zobowiązane są do pilnowania swoich rzeczy osobistych.
2. Rzeczy znalezione na terenie Sali przekazywane są pracownikom. Przedmioty będą przechowywane w danej lokalizacji przez okres 3 dni roboczych w celu umożliwienia ich odbioru przez właściciela. Po upływie tego terminu, rzeczy nieodebrane zostaną przekazane do właściwego biura rzeczy znalezionych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dokumenty tożsamości oraz inne przedmioty wymagające szczególnego postępowania będą przekazywane odpowiednim organom niezwłocznie po ich znalezieniu.
3. Pracownicy nie ponoszą odpowiedzialności za przedmioty pozostawione bez opieki.

4. Osoby przebywające w Sali ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone na terenie Sali powstałe z ich winy.

§8. Postanowienia końcowe

1. Regulamin może ulec zmianie, obowiązuje jego aktualna wersja.
2. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej pod adresem: <https://www.operator.enea.pl/biuro-obslugi-klienta> oraz w Biurach Sprzedaży i Obsługi Klientów, których wykaz znajduje się w serwisie internetowym.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego.