

PORADNIK

A photograph of an elderly couple. The man on the left is balding with a mustache, wearing a yellow V-neck sweater, and has his arms crossed. The woman on the right has short, wavy blonde hair and is wearing a light-colored striped blouse. They are both looking directly at the camera with neutral expressions.

**Seniorów
sposób na
「COŚ
się zepsuło」**

Seniorze, sprawdź:

- gdzie szukać pomocy w przypadku awarii w domu
- kiedy naprawa zepsutego sprzętu się opłaca
- jak znaleźć sprawdzonego fachowca
- jak zwiększyć bezpieczeństwo w Internecie i poza nim

tauron.pl/seniorzy



Seniorów
sposób na
«**COŚ**
się zepsuło»

RAPORT Z BADAŃ

TAURON przeprowadził badanie wśród seniorów. Dzięki temu udało się nam poznać nie tylko ich przyzwyczajenia, ale także wyzwania, z którymi zmagają się na co dzień. Oto najważniejsze wnioski.

Seniorzy są praktyczni i raczej oszczędni

Kupują nowy sprzęt AGD/RTV, gdy to konieczne.

50%

ankietowanych wskazało, że **kupiło nowy sprzęt, gdy stary się zepsuł**, a jego naprawa była zbyt droga lub niemożliwa.



Seniorzy chętnie korzystają z nowych technologii



80%

respondentów uważa, że **nowe technologie ułatwiają życie** i są dla nich przydatne. Korzystają z nich na co dzień – nie tylko dzwoniąc do bliskich, ale również sprawdzając prognozę pogody lub rozkład jazdy autobusów.

53%

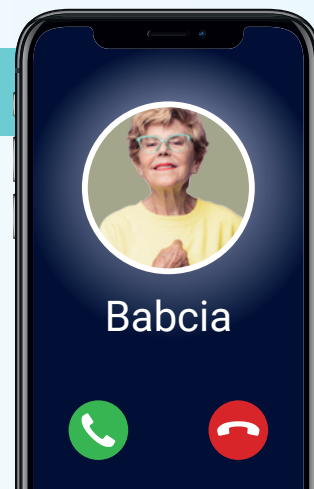
z nich przyznaje jednak, że **obsługa smartfonów czy komputerów** nastręcza im trudności.

Najczęściej chwytają za telefon, dzwoniąc do bliskich i znajomych.

Podczas problemów z obsługą urządzeń najczęściej i najchętniej **zwracają się o pomoc do swoich bliskich**. Podobnie postępują w przypadku awarii sprzętu.

63%

ankietowanych lubi **korzystać ze smartfonów**.



Gdy to konieczne, sami poszukują fachowców

Najczęściej szukają ich przez Internet.

46%

badanych przyznało, że nie ufa
serwisantom znalezionym w sieci.



Seniorzy dbają o ekologię

94%



Ekologia nie jest im obojętna.

94% respondentów potwierdziło, że inicjatywy i przedsięwzięcia służące ochronie środowiska są ważne i godne pochwały. Wśród najczęściej podejmowanych działań ekologicznych seniorzy wymieniają segregowanie śmieci, oszczędzanie wody i prądu czy wymianę starych kotłów.

65%

wskazało **inwestowanie w fotowoltaikę i kolektory słoneczne** jako działanie, które warto podejmować w trosce o środowisko.

Pełny raport
dostępny na
tauron.pl/seniorzy

METODA: badanie ilościowe

TECHNIKA: CATI

ŚREDNI CZAS WYWIADU: 15 minut

GRUPA: 501 osób w wieku 60+,

w tym 360 kobiet oraz 141 mężczyzn

TERMIN REALIZACJI: 26.02–6.03.2021

Spis treści

Raport z badań – Seniorów sposób na „COŚ się zepsuło”	2
Bezpieczeństwo seniorów na co dzień – jak nie paść ofiarą przestępstwa?	4
Czy naprawa zepsutych urządzeń się opłaca?	6
Gdzie znaleźć odpowiedniego fachowca?	7
Usługi serwisowe w pakiecie z prądem?	8
Prąd z serwisantami w TAURONIE	9
Zasady bezpiecznego korzystania z Internetu	10
10 rzeczy, które możesz bezpiecznie zrobić przez Internet	12
Logowanie do serwisu obsługowego Mój TAURON	14
Ważne kontakty	16

Sytuacje awaryjne

Zepsute pralka, lodówka, komputer czy wybita szyba – zdarzają się w każdym domu. Choć nie zawsze możemy uniknąć awarii, to jesteśmy w stanie się na nie przygotować, a przez to zabezpieczyć siebie i swoich bliskich na wypadek ich wystąpienia. Jak to zrobić? Na to pytanie i na wiele innych odpowiadamy w poradniku. Przygotowaliśmy go przede wszystkim z myślą o seniorach, ale zawiera on informacje użyteczne dla wszystkich.

W poradniku można między innymi przeczytać o tym, gdzie szukać pomocy w przypadku awarii, czy naprawa każdego urządzenia jest opłacalna i czy warto korzystać z usług serwisowych. Podpowiadamy również, jak zwiększyć swoje bezpieczeństwo w Internecie. W poradniku nie zabrakło wskazówek, praktycznych informacji czy przydatnych numerów telefonów. Poradnik to część inicjatywy

Seniorów sposób na „COŚ się zepsuło”.

**Zapraszamy do lektury
Zespół TAURONA**

Więcej informacji na tauron.pl/seniorzy

Bezpieczeństwo seniorów na co dzień – jak nie paść ofiarą przestępstwa?

Policyjne statystyki nie pozostawiają złudzeń – ofiarami oszustw, kradzieży czy włamań najczęściej padają osoby starsze. Przestępcy bezlitośnie wykorzystują ufność seniorów, ci zaś niejednokrotnie tracą oszczędności całego życia.

Oszustwa przeciwko seniorom

– *Babciu, dziadku, to ja! Twój wnuczek!* – *Adaś?* – *Tak, Adaś... słuchaj, bo...* – tak zupełnie niewinnie może się rozpocząć rozmowa, która doprowadzi do poważnego w skutkach oszustwa. Sprawca umiejętnie prowadzi konwersację tak, by ofiara utwierdziła się w przekonaniu, że kontaktuje się z bliską osobą. Potem przychodzi czas na przedstawienie historii. Te bywają różne – wypadek, konieczność zapewnienia natychmiastowej pomocy, niepowtarzalna okazja do zarobienia pieniędzy – to tylko niektóre z możliwych wersji. Co dalej? Oszust prosi o przekazanie gotówki przez zaufaną osobę albo wskazuje numer konta, na który trzeba zrobić przelew. W ten sposób po pieniądzach ginie ślad.

Oszustwo „na wnuczka” może być też bardziej wyrafinowane – tuż po powyższej rozmowie telefonicznej może nastąpić kolejna, tym razem z rzekomym policjantem. Ten przekonuje osobę starszą, że jego celem jest wytropienie oszustwa i prosi o przekazanie pieniędzy poprzedniemu rozmówcy. Zapewnia, że cała operacja ma być kontrolowana przez policję. Dopiero po fakcie okazuje się, że żadnego zatrzymania przestępców nie było, a osoba pokrzywdzona widziała swoje dobra po raz ostatni. To tak zwana metoda na policjanta.

Metoda „na policjanta” to jednak nie jedyny sposób na wykorzystanie autorytetu osób zaufania publicznego. Sprawcy często podają się za pracowników opieki społecznej, pielęgniarzy środowiskowe, urzędników, elektryków, kominiarzy, gazowników... Obdarzeni zaufaniem zostają wpuszczeni do domu, w którym dokonują kradzieży. Kreatywność sprawców jest ogromna, bo niejednokrotnie umiejętnie odwracają uwagę swojej ofiary, udają pogorszenie samopoczucia lub proszą o przyniesienie dokumentów.

Jak nie stać się ofiarą przestępstwa?

Przede wszystkim nie daj się ponieść emocjom. Pośpiech jest złym doradcą. W takiej chwili wykonaj telefon do zaufanej osoby. To nie tylko pozwoli szybko zweryfikować prawdziwość opowiedzianej historii, ale przede wszystkim pomoże uniknąć oszustwa.

Rozmawianie przez zamknięte drzwi lub poproszenie sąsiada o udział w rozmowie z rzekomym urzędnikiem, policjantem czy sprzedawcą to również dobry sposób, by zapobiec wyłudzeniu danych lub kradzieży. Co jeszcze możesz zrobić? **Unikaj wpuszczania nieznajomych do mieszkania i nie trzymaj w domu dużej ilości gotówki.**

Uważaj na podejrzone wiadomości

Jedną z popularnych metod oszukiwania są wiadomości (SMS-y lub e-maile) zawierające niebezpieczne linki. Pamiętaj, że treści takich wiadomości mogą sugerować, że nadawcą jest np. Twój dostawca prądu czy firma kurierska. Dlatego zanim klikniesz w link, dokładnie sprawdź nadawcę. Jeżeli cokolwiek (podejrzaną adres e-mailowy, numer telefonu) wzbudzi Twoje podejrzenia lub po prostu nie wiesz, jak dokonać takiej weryfikacji, poproś o pomoc bliskich lub skontaktuj się z firmą, pod którą podszywa się nadawca.

Przykładowo: jeżeli nadawca wiadomości SMS lub e-maila podaje się za Twojego dostawcę prądu, skontaktuj się z firmą, od której otrzymujesz rachunki za prąd, i zapytaj, czy wiadomość pochodzi od tej firmy. Numery telefonu do swojego dostawcy prądu znajdziesz na fakturze lub stronie internetowej. Jeżeli jesteś klientem TAURONA, wszystkie przydatne numery telefonów znajdziesz na stronie 16 poradnika.

Unikaj kłopotliwych zakupów

Naturalnie nie tylko perfidne oszustwa i kradzieże mogą wprowadzić w kłopotliwe położenie. Tak może się stać również poprzez dokonanie niechcianych zakupów towarów lub usług. Wystarczy wizyta nachalnego akwizytora (oferującego atrakcyjną ofertę na prąd, gaz czy telefon) albo telefon telemarketera, by nie do końca świadomie zdecydować się na podejrzaną transakcję lub podpisanie umowy. Dzieje się tak, bo sprzedawcy są doskonale wyedukowani w zakresie technik efektywnej sprzedaży i potrafią skutecznie nakłaniać klientów do podjęcia decyzji zakupowej. Osoby, które nie są na bieżąco z ofertami rynkowymi, łatwo dają się zmanipulować, zawierając niejednokrotnie mało korzystne transakcje. Jak się przed tym bronić? **Najlepiej nie podejmuj decyzji pochopnie – nie podpisuj żadnych dokumentów.** Wbrew



zapewnieniom sprzedawców „wyjątkowa promocja” nie zniknie w ciągu kilku chwil. Dlatego gdy będziesz mieć wątpliwości, zasięgnij rady bliskiej osoby albo poszukaj informacji na temat produktów lub usług w Internecie.

Pamiętaj, że wiele znanych firm nie prowadzi sprzedaży swoich usług w domach klientów. Tak jest w przypadku TAURONA, który od lat przypomina seniorom „TAURON nie chodzi po domach, aby sprzedawać prąd”.

A jeśli transakcja została już zawarta, a umowa podpisana? W takich sytuacjach pamiętaj, że jeżeli umowa została zawarta w Twoim domu, masz prawo zwrotu towaru oraz prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni. Jak odstąpić od umowy? Wystarczy, że prześlesz sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy i zwrócisz zakupiony towar.

Codziennie zachowuj ostrożność

Liczne zagrożenia mogą czyhać na seniorów również w codziennym życiu. **Dlatego nie warto nosić dużych kwot przy sobie.** Koniecznie trzeba zapamiętać swój numer PIN do karty płatniczej, aby nie przechowywać go na karteczce w portfelu. Nie należy również zostawiać toreb bez nadzoru w miejscach publicznych, a w przypadku dużego tłoku najlepiej dokładnie je zapiąć i trzymać przed sobą. Drzwi do domu lub mieszkania trzeba obowiązkowo zamykać na klucz, a na klatkę schodową nie powinno się wpuszczać nieznajomych. Rozsądne jest też unikanie poruszania się po zmroku, szczególnie bez osoby towarzyszącej.

Czy naprawa zepsutych urządzeń się opłaca?

Awarie sprzętu domowego, które zdarzają się w każdym domu, stawiają nas przed dylematem: naprawić czy kupić nowy. Pierwszym kryterium, które bierzemy pod uwagę przed podjęciem decyzji, jest koszt. Czy i kiedy naprawa zepsutych urządzeń jest opłacalna?

Jeżeli naprawiamy, to automatycznie zmniejszamy produkcję nowych towarów, przez co obniżamy zużycie surowców i energii. Redukujemy też emisję szkodliwego dwutlenku węgla. Jeżeli nie wyrzucamy zepsutych sprzętów, to nie powiększamy góry śmieci, których przetwarzanie i składowanie kosztuje krocie. Naprawiając, wspólnie chronimy naszą planetę. Tak problem napraw wygląda w skali globalnej. Jednak z perspektywy właściciela zepsutej pralki rachunek korzyści i strat często przedstawia się następująco: koszt naprawy jest równoważnością jednej trzeciej, a nawet połowy wartości nowego urządzenia. Czy jest jakieś dobre wyjście z tej sytuacji? Teraz już tak!

Czy stać Cię na troskę o środowisko naturalne?

Ostatnie dwie dekady to okres ogromnego wzrostu świadomości ekologicznej. Wszyscy wiemy, że **to od nas zależy, w jakiej kondycji pozostawimy Ziemię przyszłym pokoleniom**. Nie tylko firmy, ale też osoby indywidualne coraz częściej czują się odpowiedzialne za przyszłość planety. Nic więc dziwnego, że naprawianie sprzętów i maszyn w gospodarstwach domowych stało się popularne.

Czy opłaca się naprawiać zepsutą pralkę?

Statystycznie najczęściej psują się i trafiają na śmietnik małe sprzęty AGD, np. malaksery lub proste ekspresy do kawy. Tych **drobnych sprzętów AGD zazwyczaj nie naprawiamy**. Wyjątkiem są awarie w okresie gwarancji. Przyczyna jest prosta: w przypadku marketowego miksera za kilkadziesiąt czy kilkaset złotych naprawa może kosztować tyle, ile zakup nowego, porównywalnego sprzętu, jeśli chodzi o parametry. Dłużej służą nam odkurzacze i żelazka. Rekordzistami trwałości są lodówki i pralki, których czas eksploatacji przekracza 10 lat.

Duże AGD, w tym szczególnie pralki, zazwyczaj nadają się do naprawy i dalszego użytkowania. W przypadku pralki najbardziej dotkliwe finansowo są awarie programatorów, wymiana łożysk czy grzałki – to wydatek rzędu kilkuset złotych. Jednak w wielu przypadkach wystarczy wymiana drobnej części lub tylko przeczyszczenie filtra, aby pralka odzyskała pełną sprawność.

Decyzja, żeby wybrać serwis AGD zamiast kupić nowy sprzęt, powinna wynikać z rachunku ekonomicznego. Jeżeli Twój

sprawdzony fachowiec zarekomenduje naprawę, warto przynajmniej rozważyć taką opcję, zanim zaczniesz przeglądać oferty nowych urządzeń. Bez względu na to, czy chcesz naprawić drobne urządzenie czy większy sprzęt.



POZNAJ ZALETY SPRAWDZONYCH FACHOWCÓW TAURONA NA STRONIE TAURON.PL/SENIORZY

Telewizor nie działa: naprawiać czy kupić nowy?

Naprawa sprzętu RTV, w tym szczególnie telewizorów, może być równoznaczna z właściwym dostrojeniem czy wymianą drobnych części i podzespołów. Usunięcie tego typu awarii jest relatywnie tanie (w zestawieniu z ceną nowego urządzenia). Jeżeli jednak doszło do uszkodzenia matrycy, to **koszt naprawy sprzętu RTV może być równy cenie nowego urządzenia, a nawet ją przewyższyć**. Podobnie jak w przypadku serwisu AGD, tu również najlepszym rozwiązaniem jest konsultacja decyzji o naprawie z fachowcem, któremu ufamy.

Jak często psują się komputery?

Jeżeli nie trafisz na egzemplarz wadliwy fabrycznie, to zazwyczaj możesz liczyć na wiele lat bezproblemowej eksploatacji. **Powodem najpoważniejszych awarii komputerów, laptopów, tabletów i smartfonów są uszkodzenia mechaniczne lub zalania płynami**. Woda może powodować zwarcia na płycie głównej, które niszczą nieodwracalnie układy elektroniczne. Jeżeli Twój sprzęt został zalany lub wpadł cały do wody czy innego płynu, to w większości przypadków koszty naprawy przekroczą koszt zakupu nowego urządzenia. W przypadku innych, mniejszych awarii –



naprawa będzie jak najbardziej uzasadniona. W tym przypadku najważniejsze jest znalezienie dobrego fachowca, który nie tylko dobrze doradzi, ale też skutecznie naprawi usterkę.

Z TAURONEM naprawa jest opłacalna!

Omówione przykłady awarii i kosztów napraw wyraźnie pokazują, że **pogwarancyjny serwis AGD i RTV oraz komputerów ma sens ekonomiczny tylko** w niektórych przypadkach. Czy istnieją sposoby, aby ograniczyć wydatki i sprawić, aby naprawa zepsutych urządzeń nie była dla nas tak dużym obciążeniem finansowym? Takie oczekiwania spełnia oferta usług w TAURONIE. W zależności od pakietu klienci otrzymują **serwis AGD i RTV oraz IT**.

Warto wspomnieć, że w pakietach serwisowych znajdują się także usługi szklarza, elektryka, serwisanta klimatyzacji i hydraulika. Jeżeli sprzęt lub domowa instalacja uległy awarii, telefon na infolinię TAURONA może rozwiązać problem.



WIĘCEJ INFORMACJI O OFERCIE SERWISOWEJ
TAURONA NA TAURON.PL/SERWISANCI

Gdzie znaleźć odpowiedniego fachowca?

Awarie sprzętu domowego zdarzają się niestety często. Jak więc zabrać się do poszukiwań rzetelnego i godnego zaufania fachowca? Oto trzy sposoby:

Twoi najbliżsi to najlepsze źródło informacji

Serwisanta z polecenia warto szukać wśród rodziny, przyjaciół, znajomych czy sąsiadów. Dzięki poleceniu zaufanej osoby możesz szybko nawiązać kontakt z profesjonalnym fachowcem.

Internet – remedium w sytuacjach awaryjnych

Jeśli Twoi znajomi czy rodzina nie znają fachowca, którego z czystym sumieniem mogą polecić, z pomocą przychodzi Internet. Zepsute pralka, telewizor albo laptop? W sieci możesz znaleźć serwisanta z każdej branży. Oczywiście istnieje ryzyko, że nie od razu pozyskasz kontakt do odpowiedniego specjalisty lub trafisz na niekompetentnego fachowca. Choć szukanie pomocy w Internecie może zająć dużo czasu, warto dokładnie zweryfikować daną osobę i jej umiejętności. W tym celu zalecamy czytanie opinii na specjalistycznych stronach, forach, w Google, a nawet na Facebooku. Jeśli będziesz mieć wątpliwości co do kompetencji znalezionej w sieci fachowca, warto zadać mu szczegółowe pytania dotyczące jakości usług lub po prostu poszukać kogoś innego.

Usługi serwisowe w pakiecie z prądem

W przypadku awarii kluczowe jest szybkie znalezienie fachowca, który nie tylko dysponuje czasem, ale i zagwarantuje profesjonalne wykonanie usługi. Może to kosztować Cię wiele niepotrzebnych nerwów. Jak tego uniknąć? Skorzystaj z usług serwisowych oferowanych np. w pakiecie z prądem.

Taką opcję swoim klientom oferuje TAURON. Dzięki temu rozwiązaniu zagwarantujesz sobie komfort i wygodę w przypadku awarii. Unikniesz w ten sposób konieczności szukania specjalisty. Wystarczy, że zgłosisz awarię, a serwisant sam skontaktuje się z Tobą.

Usługi serwisowe w pakiecie z prądem?

Gdy niespodziewanie gaśnie światło, woda wycieka z pralki, a lodówka przestała chłodzić, zaczynasz gorączkowo myśleć, do kogo zadzwonić, jak znaleźć fachowca, który opanuje sytuację. Prowadzisz rozmowy telefoniczne z kolejnymi specjalistami, którzy nie mają wolnych terminów. Stres rośnie i nie przybliżasz się do rozwiązania problemu. Możesz tego wszystkiego uniknąć – wystarczy skorzystać z **abonamentu serwisowego**.

Czym jest abonament serwisowy? To nic innego, jak zapewnienie sobie dostępu do wybranych fachowców przy okazji zakupu innych usług, np. prądu. Taką możliwość daje m.in. TAURON. Jeżeli wybierzesz takie rozwiązanie, w przypadku awarii nie musisz sam szukać fachowców: wszyscy serwisanci w pakiecie z prądem są dostępni pod jednym numerem telefonu. Wystarczy, że zadzwonisz i zgłosisz rodzaj awarii.

■ Nie płać za naprawy instalacji i sprzętów domowych

Gdy pod pracującą pralką pojawia się woda, lodówka nagle przestaje chłodzić albo nie możesz uruchomić komputera, rzadko masz pod ręką telefon, pod którym czeka na wezwanie serwisant sprzętu AGD, RTV czy PC. Poszukiwania kontaktów w Internecie, rozmowy z kolejnymi fachowcami, umawianie terminów i czekanie pochłaniają mnóstwo energii i czasu, a zazwyczaj także nerwów. Jeżeli jesteś użytkownikiem usługi w ramach oferty Prąd EKO z Serwisantem 24H, możesz uniknąć wszelkich uciążliwości. Dzwonisz, opisujesz awarię, a nasz serwisant zajmuje się całą resztą. Wszyscy fachowcy są dostępni pod jednym numerem telefonu.

W ramach usługi z oferty Prąd EKO z Serwisantem 24H masz zagwarantowany serwis urządzeń RTV, AGD i PC. TAURON oferuje 3000 zł na naprawy do wykorzystania w czasie 6 awarii (do 500 zł każda). Jeżeli będzie trzeba zabrać sprzęt do serwisu – pokryje też koszty transportu.

Serwis instalacji elektrycznej jest dostępny w systemie 24/7: fachowiec odwiedzi cię do 4 godzin od zgłoszenia – w dzień roboczy, w niedzielę i w święto. Serwisant sprzętu zjawi się u ciebie nie później niż w ciągu 24 godzin od zgłoszenia (w dni robocze).



Prąd z serwisantami w TAURONIE. Sprawdź wybrane propozycje

Wszyscy
serwisanci
dostępni pod
numerem:
22 890 29 29

Prąd EKO
z Serwisantem 24H

Prąd EKO
z Serwisantem
komputerowym 24H

Jaką usługę musisz posiadać w TAURONIE

PRĄD



Wybrane urządzenia, które możesz naprawić*



Pralka



Lodówka



Drobne AGD



Instalacja elektryczna



Komputer/laptop



Drukarka/skaner



**Szybkość reakcji – jak szybko
awaria zostanie naprawiona**

Awaria urządzeń **RTV, AGD i PC**: przyjazd
fachowca w ciągu 24 h w dni robocze.

Awarie instalacji elektrycznej: przyjazd
fachowca w ciągu 4 godzin, przez 24 h,
7 dni w tygodniu i święta.

Zdalna naprawa oprogramowania: kontakt
do 1 h, od 8.00 do 18.00 w dni robocze.

Awaria sprzętu komputerowego: przyjazd
fachowca do 24 h, całodobowo w dni
robocze.

Jakie urządzenia naprawiamy

Dodatkowe korzyści

Gwarancja, że energia pochodzi tylko ze **źródeł odnawialnych**,
co potwierdzamy **certyfikatem TÜV SÜD Polska**.

* Więcej informacji o ofercie serwisowej TAURONA na tauron.pl/seniorzy



100 PYTAŃ O FOTOWOLTAIKĘ

Odpowiedzi jasne jak słońce!

Sprawdź darmowy poradnik

tauron.pl/ebook



Zasady bezpiecznego korzystania z Internetu

Internet jest miejscem, gdzie każdy z nas może pracować, uczyć się, bawić, rozwijać swoje zainteresowania i załatwiać codzienne sprawy. Choć większość z nas doskonale oswoiła się z wirtualnym światem i czuje się w nim pewnie, to nie można zapominać o kwestiach bezpieczeństwa. Na co zwracać uwagę, by zachować **bezpieczeństwo w Internecie?**

Niemal każdego dnia media bombardują nas informacjami o działalności przestępców. Wiele z nich to przestępstwa, których ofiarami są osoby starsze. Ot, choćby słynne już oszustwa metodą „na wnuczka”. W świecie wirtualnym też nie brakuje przestępców. **Metody oszustów internetowych** są rozmaite, zatem zabezpieczenia muszą być adekwatne do zagrożenia.

Cyberprzestępczość

Jak działają przestępcy internetowi? **Mówiąc o działalności hakerów, najczęściej myślisz o atakach na urządzenia** poprzez infekowanie ich wirusami komputerowymi, blokady dostępu do usług, niszczenie stron internetowych. Jednak większość metod to ataki hakerskie oparte na socjotechnikach. O co chodzi? O różnorodne formy manipulacji, które mają skłonić użytkowników Internetu do podjęcia określonych działań. Może to być chociażby **wyłudzenie danych poprzez podejrzane strony internetowe czy też skłanianie do kliknięcia linków albo instalacji nieznanego oprogramowania**, które mogą zainfekować komputer. Jak możesz się przed tym bronić?

1. Nie podawaj danych wrażliwych

Poruszając się w sieci, musisz kierować się ograniczonym zaufaniem wobec innych użytkowników Internetu. Jak odpowiednio chronić dane w sieci? Warto na przykład zapamiętać, że przedstawiciele żadnej instytucji, banku czy urzędu nigdy nie proszą o podanie hasła czy numeru PIN. Nikomu nie powinienes więc takich informacji podawać. Natomiast w momencie dokonywania konkretnej operacji warto zwrócić uwagę, czy pobierane dane są adekwatne do sytuacji. Przykładowo imię i nazwisko, adres doręczenia oraz numer telefonu to dane, których pobranie jest uzasadnione podczas zakupów w sklepie internetowym, ale już PESEL czy seria i numer dokumentu tożsamości – zdecydowanie nie. Jeśli masz wątpliwości, to koniecznie skonsultuj ze z kimś bliskim lub całkowicie zrezygnuj z transakcji. Korzystaj też ze sprawdzonych stron WWW, sklepów i platform internetowych. Wszystkie te serwisy powinny być zabezpieczone certyfikatem bezpieczeństwa.

2. Weryfikuj strony WWW, na które wchodzisz

Certyfikat bezpieczeństwa, inaczej certyfikat SSL, pozwala bezpiecznie łączyć się ze stroną internetową. Wchodząc na stronę internetową, zawsze sprawdzaj, czy adres na stronie logowania zaczyna się od przedrostka https. Ten przedrostek oznacza protokół, który odpowiada za bezpieczeństwo połączenia. Dodatkowo w obrębie okna przeglądarki internetowej powinien znajdować się symbol zamkniętej kłódki, oznaczający bezpieczną komunikację. Klikając w kłódkę, możesz sprawdzić szczegóły certyfikatu, czyli jego ważność oraz dane firmy.



3. Nie klikaj w podejrzane linki

W trosce o bezpieczeństwo **nie klikaj w podejrzane linki**, np. w e-mailach od nieznanych nadawców, ani nie wchodź na niezabezpieczone strony. Nie otwieraj również podejrzanych załączników, szczególnie jeśli treść wiadomości sugeruje konieczność pilnego otwarcia. Pamiętaj o tym, że szkodliwe linki możesz także otrzymać w wiadomościach SMS. W przypadku dostania takiej wiadomości najlepiej skonsultuj jej treść z zaufaną osobą.



4. Ustawiaj mocne hasła do swoich kont

Pamiętaj także, że częstą praktyką przestępców są próby włamania na konta użytkowników Internetu. Dlatego za każdym razem ustawiaj tzw. silne hasła. Jak je utworzyć? Należy łączyć małe i wielkie litery, cyfry i znaki specjalne, w tym interpunkcyjne. Najlepiej, żeby kombinacja składała się z co najmniej 10 znaków i była nieoczywista. I choć ich tworzenie lub zapamiętanie jest kłopotliwe, to trzeba mieć świadomość, że znacznie zwiększają one poziom bezpieczeństwa. Z kolei hasła typu „123456”, „111111”, „qwerty” czy daty urodzin (Twoich lub kogoś z Twoich najbliższych) albo imiona zwierząt to nie najlepszy pomysł. Nasza rada? Skorzystaj z generatorów i menedżera haseł, czyli aplikacji ułatwiających wymyślanie silnych kombinacji oraz ich przechowywanie.

Zachowując ostrożność i stosując się do powyższych rad, możesz dokonywać bezpiecznych zakupów oraz korzystać z bezpiecznej rozrywki w sieci.

5. Zadbaj o bezpieczeństwo sprzętu komputerowego

Dobłą praktyką jest też zabezpieczenie komputera. Podstawą jest program antywirusowy, który wykrywa, unieszkodliwia i usuwa wirusy, oraz zapor sieciowa, tzw. firewall, która blokuje niepożądany dostęp do komputera. Ważne jest systematyczne aktualizowanie systemu operacyjnego i używanych programów.

Takie aktualizacje naprawiają wykryte błędy oraz luki bezpieczeństwa. Pamiętaj również o zabezpieczeniu używanych urządzeń mobilnych i sieci Wi-Fi, z której korzystasz.

Zabezpiecz silnym hasłem także swój smartfon czy komputer. Dzięki temu urządzenie będzie bardziej chronione, np. w przypadku kradzieży.

6. Ostrożnie dziel się z innymi informacjami na swój temat

Senior w sieci? Jak najbardziej! Jako użytkownik Internetu musisz pamiętać jednak o tym, że w Internecie nic nie ginie, a anonimowość jest tylko pozorna. Dlatego **unikaj dzielenia się osobistymi szczegółami i danymi.** Czasem nieprzemyślane słowa mogą narazić na falę przykrej i dosadnej krytyki, na wyśmiewanie, co określane jest mianem hejtu. W najgorszym przypadku ujawnienie pewnych informacji może spowodować na Ciebie realne niebezpieczeństwo. Przykładowo, chwalc się urlopem w określonym terminie, dajesz zielone światło włamywaczom, którzy mogą bez większego trudu ustalić Twój adres zamieszkania!

Internet to miejsce pełne wartościowych treści, ale trzeba korzystać z niego rozważnie, zachować zdrowy rozsądek i ostrożność.



POZNAJ TEŻ 10 RZECZY, KTÓRE MOŻESZ BEZPIECZNIE ZROBIĆ PRZESZ INTERNET. WIĘCEJ NA STRONIE 12



10 rzeczy, które możesz bezpiecznie zrobić przez Internet

Internet już dawno na dobre zagościł w naszym życiu. Co więcej, ostatnie miesiące szczególnie wyraźnie pokazały, że dzięki niemu można efektywnie pracować, uczyć się, komunikować i załatwiać codzienne sprawy. Dlatego Internetu nie warto się bać, bo bez względu na wiek każdy znajdzie w sieci coś dla siebie.

Poszukiwanie informacji

Internet często określa się mianem okna na świat. Rzeczywiście dużo w tym prawdy, ponieważ w sieci możesz znaleźć informacje na każdy temat. Sprzyja temu łatwość publikacji. Jednak jest to jednocześnie wadą Internetu, bo bez trudu można w nim natknąć się nie tylko na wartościowe, ale również niesprawdzone i nierzetelne, a czasem wręcz kłamliwe treści. Te ostatnie określa się nawet mianem „fake newsów” (czyt. fejk nius). Jak nie dać się zwieść niesprawdzonym informacjom? **Najlepiej czerp wiedzę z pewnych źródeł, takich jak na przykład strony rządowe, witryny wydawnictw lub instytucji publicznych, znane portale informacyjne, blogi renomowanych firm i inne podobne strony WWW.**

Zakupy w sklepach internetowych

Jeśli jest słowo, które najbardziej kojarzy się z Internetem, to jest nim prawdopodobnie „wygoda”. Zatem wygodne jest **kupowanie w e-sklepach, w tym w aptekach internetowych**. Każdego dnia, o każdej porze, bez wychodzenia z domu. Szczegółowe opisy, liczne zdjęcia, opinie klientów i inne dane pozwalają łatwo wybrać odpowiednie dla siebie produkty. Zamówiony towar może dostarczyć kurier, możesz go odebrać w paczkomacie albo w wybranym punkcie. A jeśli zamówienie nie spełni oczekiwań? Nie jest to problemem, bo ustawa o prawach konsumenta gwarantuje Ci prawo do odstąpienia od umowy zawartej przez Internet, a więc i zwrot zakupionego towaru bez podania przyczyny. Ale uwaga! Dokonując **zakupów online**, weryfikuj uczciwość sprzedawcy. Zbyt atrakcyjne ceny, brak regulaminu i polityki zwrotów, wąski wybór form płatności czy dostawy, niechlujnie przygotowana oferta – to istotne sygnały ostrzegawcze. Dlatego na początek możesz zacząć od znanych Ci marek, choćby z galerii handlowych lub z ofert na znanych platformach sprzedażowych, gdzie sprzedawcy są starannie weryfikowani.

Wygodne załatwianie codziennych spraw

Dobrodziejstwem sieci są nie tylko zakupy w e-sklepach. Wygodne jest też załatwianie codziennych spraw. **Za pomocą Internetu możesz rejestrować się do lekarza, sprawdzać swoje dane medyczne, odwiedzać urzędy online**. Nie musisz przy tym obawiać się utraty danych, bo podajesz je z wykorzystaniem tzw. profilu zaufanego.

Profil zaufany to bezpieczne narzędzie, które umożliwia załatwianie przez Internet różnych spraw związanych z administracją publiczną, m.in. składanie wniosków, podań do urzędów czy dostęp do informacji w Internetowym Koncie Pacjenta. Profil zaufany można założyć przez Internet. Instrukcję znajdziesz na stronie pz.gov.pl.

Usługi w sieci

Za pośrednictwem Internetu, bez wychodzenia z domu, możesz chociażby **skorzystać z porady lekarskiej czy też z konsultacji prawniczej online**. Przez Internet zamówisz również jedzenie z dowozem, kupisz bilety czy wezwiesz taksówkę. Jeżeli nie wiesz, jak to zrobić, poproś o pomoc bliskich. Korzystanie z tych dobrodziejstw Internetu wcale nie jest trudne.

Płatności internetowe

Ważną funkcjonalnością jest też dokonywanie **płatności internetowych**. Dzięki **bankowości elektronicznej** możesz łatwo i przede wszystkim **bezpiecznie płacić rachunki**, przelewać pieniądze, weryfikować stan swojego konta, kupować bilety czy też płacić za zakupy. Dostęp do rachunku osobistego w banku

przez Internet pozwoli Ci na bieżącą kontrolę stanu konta, wydatków i oszczędności.

To daje ogromne poczucie bezpieczeństwa. Ale **bankowość elektroniczna to także łatwe przelewy i to bez kolejek, bez wychodzenia z domu**. To wszystko zostało Ci udostępnione 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Wygodną i bezpieczną kontrolę nad rachunkami zapewnią również serwisy czy aplikacje oferowane przez dostawców usług, np. prądu. Klienci TAURONA mogą korzystać z serwisu Mój TAURON. Dzięki niemu w łatwy sposób można nie tylko opłacać rachunki, sprawdzać historię płatności, ale także kontaktować się z TAURONEM.



**WIĘCEJ O SERWISIE MÓJ TAURON
NA STRONIE 14**

Bezpieczna rozrywka w sieci

Oczywiście Internet to nie tylko praktyczne funkcje. To także nieograniczona **rozrywka online**. Przykładem mogą być filmy i seriale online. Za pomocą płatnych i bezpłatnych serwisów możesz również **korzystać z telewizji internetowej, oglądać spektakle, słuchać muzyki, czytać książki, zwiedzać muzea i galerie sztuki**.

Korzystanie z komunikatorów

Współczesny styl życia sprawia, że ludzie mają coraz mniej czasu i coraz bardziej się od siebie oddalają. Remedium na to są komunikatory takie jak Messenger, WhatsApp czy Skype. Za ich pomocą wymienisz wiadomości tekstowe, prześlesz zdjęcia, a także przeprowadzisz **połączenia głosowe i wideo**. W każdym miejscu i o każdej porze. Wystarczy dostęp do Internetu oraz odpowiednia aplikacja na urządzeniu mobilnym, np. smartfonie.

Nie tylko dla młodych

Nawiązywaniu relacji sprzyja również obecność w mediach społecznościowych. W serwisach takich jak Facebook, Twitter czy Instagram coraz lepiej odnajdują się także starsi użytkownicy. Social media dają szansę na śledzenie życia rodziny i znajomych, dyskusowanie na interesujące tematy czy też nawiązywanie nowych kontaktów.

Senior jako twórca internetowy

Obecność w mediach społecznościowych daje możliwość wniesienia swojego wkładu w społeczność internetową. **Senior w Internecie** już nie jest rzadkością. Świadczy o tym rosnąca popularność seniorów będących twórcami internetowymi i liderami opinii. Starsi użytkownicy Internetu mają wiele do zaoferowania innym, bez względu na to czy malują, fotografują, grają na instrumentach, tańczą, podróżują... **Warto dzielić się swoimi doświadczeniami**, tym bardziej że zainteresowanych odbiorców nie brakuje.

Kursy internetowe dla seniorów

Wiek emerytalny to dobry moment, by rozwinąć swoje pasje, zdobywać nowe umiejętności, poszerzać wiedzę – dla siebie, bez presji i konieczności spełniania cudzych oczekiwań. Internet w tym świetnie pomaga, bo obfituje w całą gamę kursów internetowych. Dlatego można z powodzeniem nauczyć się języka obcego, grania na gitarze, kroków salsy, rysowania, rzeźbienia albo haftowania – dla każdego coś miłego.

Współczesny senior nie siedzi w bujanym fotelu! Ma ambicje, plany na przyszłość i chęć do działania. Internet ułatwia mu życie, pomaga w codziennych obowiązkach i pozwala realizować marzenia. Dlatego warto wykorzystać ten potencjał.





Chcesz COŚ załatwić w TAURONIE? Założ konto w serwisie obsługowym Mój TAURON!

To bardzo proste. Żeby założyć konto,
wystarczy tylko 6 kroków! Najwygodniej
będzie, jeżeli zrobisz to na komputerze.

1. Przygotuj swój PESEL oraz 8-cyfrowy numer płatnika

(znajdziesz go na fak-
turze od TAURONA, nad
adresem do korespon-
dencji).

Sprzedawca:
TAURON Sprzedaż sp. z o.o.
30-417 Kraków, ul. Łagiewnicka 60
NIP: 676-23-37-735
Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia
XI Wydział Gospodarczy KRS
KRS 0000270491
Kapitał zakładowy 479 029 800 zł

Kopia

Data wystawienia 15.07.2020

Płatnik nr 12345678
Adres
korespondencyjny

2. Wejdź na www.mojtauron.pl, wybierz **Zarejestruj się**.

TAURON

24 h/7

W Moim TAURONIE
NajLEPIEJ
Wszystkie nowości w zasięgu ręki!

**Założ konto
w serwisie Mój TAURON**

- Łatwo opłacać rachunki
- Załatwiać sprawy przez Internet
- Otrzymuj ekstra bonusy

Przygotuj numer ewidencyjny lub numer
płatnika

Zarejestruj się

**Zaloguj się
w serwisie Mój TAURON**
(dawniej eBOK)

Zaloguj się

► Po kliknięciu zostanie przeniesiony na stronę logowania

3. Przejdiesz na stronę z formularzem rejestra- cyjnym. Na początek wy- bierz serwis, z którego będziesz korzystać – **Mój TAURON/eBOK**

1 Wybór serwisu

2 Dane do logowania

Serwis, do którego chcesz mieć dostęp

Serwis

☒ Mój TAURON/eBOK - Platforma internetowa oferująca dostęp do płatności, rachunków i dokumentów godziną na dobę, 7 dni w tygodniu. Z platformy korzystasz również łatwo na komputerze stacjonarnym, tablecie czy dowolnym smartfonie.

☐ Oświetlenie - Zgłaszanie usterek oświetlenia ulicznego (dla uprawnionych urzędników).

☐ eBOK Ciepło - Elektroniczne Biuro Obsługi dla Klientów, którzy zawarli umowę z TAURON Ciepło. Oferuje dostęp do faktur, umów, odczytów, analiz, wykresów, informacji.

4. Podaj swoje dane:
rodzaj klienta, PESEL
i **numer płatnika**.

5. Podaj adres e-mail
i **utwórz hasło**.
Za pomocą obu danych
będziesz się logować do
serwisu.

6. **Zatwierdź** wszystkie
informacje. Na Twój adres
e-mail **wyślemy link**
aktywacyjny.
Kliknij w niego i aktywuj
swoje konto.

Kim jesteś?

Rodzaj klienta

☒ Klient indywidualny

☐ Klient biznesowy

☐ Urzędy i organizacje

PESEL

Numer płatnika

Numer płatnika (8 cyfr) znajdziesz na swojej umowie lub fakturze.

Adres e-mail będzie Twoim loginem.
Otrzymasz na niego potwierdzenie rejestracji wraz z linkiem aktywacyjnym.

E-mail

E-mail - weryfikacja

Hasło powinno składać się z co najmniej 10 znaków i zawierać dwa znaki z grup: mała litera, wielka litera, cyfra, znak specjalny.
Hasło nie może zawierać wartości jakie wprowadzasz w pozostałych polach w formularzu rejestracji (np. login, Twoje imię) ani prostych kombinacji na klawiaturze (np. qwerty, 123, kkk, 2WSX).
Pamiętaj, że hasło powinno być znane tylko Tobie i być trudne do odgadnięcia.

Hasło

Hasło - weryfikacja

[Wstecz](#) [Zatwierdź](#)

Aktywacja konta

Dziękujemy, już za chwilę możesz być naszym użytkownikiem! Wystarczy tylko, że aktywujesz swoje konto.

Jeśli chcesz korzystać z serwisu, postępuj zgodnie z instrukcją:

- kliknij w link <https://logowanie.tauron.pl/80643c7a9a17d748fb039338cc2a3a85827e8c82/confirm>
- jeśli ten adres nie działa, skopiuj go do okna adresu przeglądarki.

Życzymy miłego korzystania z serwisu!

WAŻNE KONTAKTY

Kontakt z TAURONEM



Jeżeli masz prąd z usługami serwisowymi w TAURONIE i chcesz wezwać serwisanta, zadzwoń: **22 890 29 29**

Jeżeli chcesz zmienić dane na umowie z TAURONEM, masz pytania o faktury i rozliczenia, zadzwoń: **32 606 0 606**

Jeżeli chcesz podpisać umowę z TAURONEM, zamówić prąd z usługami serwisowymi, zadzwoń: **555 444 555**

Serwis obsługowy Mój TAURON:

- wszystkie rachunki za prąd opłacisz łatwo, bezpiecznie i wygodnie,
- masz stały i aktualny podgląd swoich faktur, dokumentów, płatności za prąd,
- masz szybki i wygodny kontakt z TAURONEM,
- podajesz odczyt stanu licznika.

Jak założyć konto w Moim TAURONIE?
Sprawdź na stronie 14



Dostęp przez aplikację, którą możesz pobrać na swój smartfon



Dostęp przez stronę internetową www.mojtauron.pl

Przydatne numery telefonów:

991 – pogotowie energetyczne

999 – pogotowie ratunkowe

992 – pogotowie gazowe

998 – straż pożarna

112 – ogólnoeuropejski numer alarmowy

997 – policja

ICE – pod taką nazwą w telefonie wpisz osobę, którą należy powiadomić w razie Twojego wypadku

Miejsce na Twoje ważne kontakty:



Strona, na której znajdziesz wiele ciekawych informacji dla seniorów (w tym poradnik oraz raport): **tauron.pl/seniorzy**

