

REGULAMIN USŁUGI DODATKOWEJ. KOMPLEKSOWA POMOC FACHOWCÓW.

Informacje ogólne

1. Regulamin usługi dodatkowej. Kompleksowa pomoc fachowców (dalej Regulamin) dedykowany jest dla Klientów, którzy przyjęli Ofertę „Domowe naprawy. Pakiet kompleksowy” określa zasady świadczenia usługi (dalej usługa kompleksowa).
2. W przypadku zajścia awarii usługa kompleksowa polega na zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów dojazdu odpowiedniego fachowca, robocizny, kosztów czynności diagnostycznych oraz kosztów części lub materiałów użytych do jej naprawy.
3. Zorganizowanie usługi kompleksowej następuje w czasie liczonym od zgłoszenia awarii do organizacji przyjazdu:
 - a. nie dłuższym niż 4 godziny, w przypadku elektryka;
 - b. nie dłuższym niż 24 godziny, w przypadku pozostałych fachowców.
4. Usługa kompleksowa świadczona jest na terenie RP.
5. Usługa kompleksowa będzie świadczona przez fachowców, o ile nie odmówiłś dostępu do miejsca, które ma być objęte interwencją. Przez odmowę dostępu rozumiemy także nieusunięcie z miejsca interwencji zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla fachowca oraz inne przeszkody uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie usługi.
6. Koszty usługi kompleksowej wymienione w pkt 17 i 18 odnoszą się do 3 interwencji specjalistów w ciągu 12 miesięcy, liczonych od dnia przyjęcia Oferty i mogą wynosić:
 - a. do kwoty 500 zł - to koszt części i materiałów użytych do naprawy i robocizny w odniesieniu do jednej awarii;
 - b. do kwoty 200 zł - to koszt dojazdu i czynności diagnostycznych w odniesieniu do jednej awarii.Limit ten odnawiany jest co 12 kolejnych miesięcy w czasie trwania Oferty.
7. Aby skorzystać z usługi kompleksowej musisz zaakceptować Regulamin i zobowiązać się do przestrzegania określonych w nim zasad.

Zasady korzystania z usługi

8. Aby skorzystać z usługi kompleksowej skontaktuj się z Centrum Pomocy, które czynne jest całą dobę, przez 7 dni w tygodniu.

Numer telefonu do Centrum Pomocy **(22) 505 16 91**
(opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora)

9. Przed podjęciem działań we własnym zakresie, niezwłocznie po zajściu awarii zawiadom telefonicznie o tym fakcie Centrum Pomocy oraz podaj następujące informacje:
 - a. imię i nazwisko
 - b. numer PESEL;
 - c. adres PPE;
 - d. numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem;
 - e. opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
10. Centrum Pomocy gdy zorganizuje właściwego usługodawcę, poinformuje Cię telefonicznie o planowanym czasie dojazdu fachowca. Informacje przekaże Ci w czasie nie dłuższym niż:
 - a. 1 godzina w zakresie usług świadczonych przez elektryka i
 - b. 4 godziny w zakresie usług świadczonych przez pozostałych fachowców.
11. Naprawa awarii może być zrealizowana w innym dogodnym dla Ciebie terminie.
12. W zakresie usługi fachowca elektryka usługa będzie świadczona zarówno w dni robocze jak i ustawowo wolne od pracy. W zakresie usług świadczonych przez pozostałych fachowców usługa będzie świadczona jedynie w dni robocze.

Przykład

Jeżeli awaria nastąpi w dni ustawowo wolne od pracy, to jej naprawa będzie realizowana w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym od pracy.

13. Jeżeli ustalony limit wskazany w pkt. 6 lit. a. Regulaminu nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu usunięcia awarii, a Ty nie wyrażasz zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania naprawy a wskazaną, wówczas możesz starać się o zwrot poniesionych kosztów w wysokości wskazanej w limicie w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
14. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Polski, potrzebnych do realizacji zgłoszenia, wskazanych przez podmiot realizujący usługę, koszty w zakresie: dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych pokrywane są przez ten podmiot.
15. Zwrot kosztów dotyczący części zamiennych, które zakupisz we własnym zakresie następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty limitu wskazanego w pkt. lit. a. Regulaminu.

Zakres usługi

16. Usługa kompleksowa organizowana jest przez podwykonawcę PGE Obrót S.A.
17. Usługa kompleksowa obejmuje pomoc:
 - a. elektryka - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE;
 - b. ślusarza - w przypadku konieczności wymiany zamków w PPE po kradzieży z włamaniem lub w przypadku konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych;
 - c. hydraulika - w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania w PPE;
 - d. szklarza - w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych w PPE;
 - e. technika urządzeń grzewczych i gazowych - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego;
 - f. dekarza - w przypadku uszkodzenia dachu w PPE, jeżeli takie uszkodzenie dachu utrudnia korzystanie z PPE;
 - g. serwisanta urządzeń domofonowych i video-domofonowych w przypadku awarii instalacji domofonowej lub video-domofonowej;
 - h. informatyka - w przypadku awarii sprzętu PC.
18. Usługa kompleksowa polega na pokryciu kosztów:
 - a. dojazdu fachowca;
 - b. przeprowadzenia czynności diagnostycznych;
 - c. robocizny;
 - d. części lub materiałów użytych do naprawy awarii.

Wyłączenia z zakresu usługi lub usługi poza zakresem Oferty

19. Z zakresu usługi kompleksowej wyłączone są awarie, które powstały:
- z winy umyślniej lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba, że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
 - wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
20. Zakres usługi kompleksowej nie obejmuje:
- awarii za których usunięcie odpowiada Pogotowie Gazowe lub inne służby techniczne;
 - uszkodzeń źródeł światła znajdujących się w urządzeniach grzewczych i gazowych, np. piekarnikach;
 - uszkodzeń instalacji gazowej, za której naprawę lub konserwację odpowiada administracja budynku lub inne służby techniczne np. usunięcie awarii układu pomiarowego, wymiana układu pomiarowego, podłączenie układu pomiarowego, zdjęcie plomb z układu pomiarowego, usuwanie awarii na sieci dystrybucyjnej;
 - uszkodzeń o charakterze estetycznym w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania urządzeń grzewczych i gazowych;
 - awarii podziemnych linii instalacji gazowej;
 - uszkodzeń wynikających z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, konserwacją czy przepisami bezpieczeństwa urządzeń grzewczych i gazowych;
 - uszkodzeń wynikających z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawą, przeróbką lub zmianami konstrukcyjnymi urządzeń grzewczych i gazowych lub wewnętrznej instalacji gazowej;
 - chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia urządzeń grzewczych i gazowych;
 - urządzeń objętych gwarancją producenta;
 - czynności związane z przeglądem urządzeń lub instalacji;
 - wymiany starych urządzeń gazowych na nowe;
 - montażu części, które nie zostały zakupione przez fachowca wskazanego przez Centrum Pomocy.
21. Ponadto z zakresu usługi kompleksowej wyłączone są awarie, które powstały w związku:
- ze zdarzeniami górnictwymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - ze zdarzeniami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - ze zdarzeniami powstałymi z powodu zalania na które nie miał wpływ;
 - ze zdarzeniami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - ze zdarzeniami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych.
22. Z zakresu usługi kompleksowej wyłączone są usługi:
- elektryka świadczone w związku z uszkodzeniem żarówek lub bezpieczników;
 - hydraulika związane z uszkodzeniem baterii wodnych, zatkanie zlewu, umywalki, wanny lub brodzika;
 - świadczone w związku z uszkodzeniem podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych, oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację, których odpowiada administracja budynku, lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - świadczone w związku z uszkodzeniem urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego, maszyn lub urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej oraz ich podłączeniem do sieci elektrycznej lub wodno-kanalizacyjnej;
 - dotyczące uszkodzenia obudowy lub ekranu sprzętu AGD lub RTV, które nie zakłócają prawidłowego działania tego sprzętu;
 - polegające na konserwacji instalacji;
 - ślusarsze świadczone w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego, piwnicznego lub drzwi balkonowych znajdującego się w PPE;
 - polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - usług związanych z uszkodzeniem: źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.), zasilaczy, transformatorów i listew zasilających, przedłużaczy, urządzeń elektrycznych;
 - uszkodzeń o charakterze estetycznym (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.).
23. Ponadto, w przypadku awarii sprzętu PC, wyłączone są usługi:
- związane z uszkodzeniem centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, myszy komputerowych;
 - związane z uszkodzeniem wynikłym z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu PC lub używania sprzętu PC niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa;
 - związane z uszkodzeniem lub wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, naprawy, przeróbki, dostrojenia lub zmian konstrukcyjnych;
 - związane z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania lub wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
 - związane z uszkodzeniami chemicznymi, termicznymi lub mechanicznymi;
 - związane z normalnym zużyciem następujących elementów: toner, atrament, bateria, czytnik lasera;
 - informatyka w zakresie odzyskiwania danych w przypadku awarii sprzętu PC;
 - związane z awarią sprzętu PC powstałą wskutek nieprawidłowego użytkowania sprzętu (tj. niezgodnego z zaleceniami producenta lub dostawcy), użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych lub nieprawidłowości software'u;
 - związane z uszkodzeniami obudowy lub ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania sprzętu PC;
 - wynikające z normalnego zużycia się części sprzętu PC spowodowanego jego normalnym użytkowaniem lub eksploatacją.
24. Z zakresu usługi kompleksowej wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba, że skontaktowanie się z Centrum Pomocy nie było możliwe.
25. Jeżeli kontakt z Centrum Pomocy był niemożliwy z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej awarię i naprawa awarii została zorganizowana we własnym zakresie, poinformuj o tym fakcie Centrum Pomocy w terminie 7 dni od dnia, kiedy skontaktowanie z Centrum Pomocy stało się możliwe. Wówczas zobowiązany jesteś podać przyczynę niemożności skontaktowania się z Centrum Pomocy.
26. Koszty usługi, w sytuacji o której piszemy w pkt 25, zostaną zwrócone na podstawie przedłożonych dokumentów (faktur VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty) potwierdzających fakt zajścia zdarzenia, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności ustalonego w pkt 6 Regulaminu.
27. W przypadku, gdy nie możesz skontaktować się z Centrum Pomocy i usuniesz awarię we własnym zakresie zwrot kosztów, o których mowa pkt 25-26 nastąpi w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia awarii.
28. Gdyby wyjaśnienie, okoliczności awarii albo wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe w terminie określonym w pkt 27, zwrot kosztów następuje w terminie 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporna część kosztów podlegających zwrotowi zostanie wypłacona w terminie wskazanym w pkt 27.

29. Jeżeli usługa kompleksowa wykonana zostanie w terminie do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017r. poz. 683 ze zm.) (dalej: „prawa konsumenta”) po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 praw konsumenta, Klient ponosi w całości koszty wykonania ww. usługi.
30. Z zakresu usługi kompleksowej wyłączone są koszty usług poniesione przez Ciebie we własnym zakresie w przypadku, gdy odmówiłeś dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria.
31. Usługa kompleksowa jest elementem Oferty „Domowe naprawy. Pakiet kompleksowy”. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w Ofercie płatności za korzystanie z usługi kompleksowej. Usługa obowiązuje do dnia obowiązywania Oferty.

Ochrona Danych

Chcąc zapewnić transparentność realizowanych procesów przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 13 Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „RODO”) PGE Obrót S.A. informuje, że:

32. Administratorem danych osobowych jest PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. 8 Marca 6
33. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: iod-pgeobrotsa@gkpgge.pl
34. Twoje dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia i wykonania Oferty oraz wykonania usługi Assistance (art. 6 ust. 1 lit b RODO), dla celów wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów podatkowych i z zakresu rachunkowości (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), dla celów prowadzenia badań jakości obsługi (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w celach administracyjnych, analitycznych, statystycznych i archiwalnych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit f RODO), w celu marketingu bezpośredniego produktów i usług PGE Obrót S.A. (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w celach wskazanych w treści udzielonych zgód (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
35. Podanie przez Ciebie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i realizacji usługi Assistance.
36. Twoje dane kontaktowe w postaci adresu e-mail i/lub numeru telefonu związane z przyjętą Ofertą, w zależności od wyrażonej zgody będą wykorzystywane w celach marketingowych/handlowych. Aktualizacja danych kontaktowych do umowy będzie dotyczyła również wyrażonych zgód.
37. Twoje dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy i przez czas wymagany przepisami prawa oraz niezbędny do realizacji ww. celów przetwarzania. Dane osobowe przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego produktów i usług Administrator będzie przetwarzał przez czas trwania umowy lub do czasu zgłoszenia sprzeciwu względem ich przetwarzania w tym celu przez osobę, której dane dotyczą. Każdy, którego dane dotyczą ma prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych, ale cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
38. Odbiorcą danych będą podwykonawcy Administratora. Dane mogą zostać przekazane: Operatorowi Systemu Dystrybucyjnego, partnerom, z którymi współpracuje Administrator, łącząc produkty lub usługi: podwykonawcom, firmom ubezpieczeniowym, operatorom pocztowym i kurierom, operatorom płatności internetowych, instytucjom płatniczym i bankom w zakresie realizacji płatności, podmiotom, które nabywają wierzytelności i podmiotom windykacyjnym – w razie braku wykonania zobowiązań wynikających z zawartej Umowy, innym podmiotom świadczącym usługi np. firmom prawniczym, audytowym, doradczym, informatycznym, agencjom marketingowym oraz podmiotom z Grupy Kapitałowej PGE wykonującym usługi na rzecz Administratora. Dane mogą być udostępnione organom uprawnionym do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa (Urząd Skarbowy, URE, UODO itp.).
39. Osoba, której dane są przetwarzane, uprawniona jest do dostępu do danych osobowych dotyczących jej osoby, do ich sprostowania oraz, w przewidzianych przepisami prawa przypadkach, żądania ich usunięcia i ograniczenia ich przetwarzania. Osoba, której dane są przetwarzane, uprawniona jest do przenoszenia danych, a także w uzasadnionych przypadkach do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, w sytuacji, gdy dane przetwarzane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu PGE Obrót S.A. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do Organu Nadzorczego.
40. Dane osobowe mogą być przekazywane do państwa trzeciego (tj. państwa spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego) w związku ze świadczeniem na rzecz PGE Obrót S.A. przez wykonawców usług w zakresie ICT. Dane te przekazywane są do tych państw trzecich, które w ocenie Komisji Europejskiej zapewniają odpowiedni stopień ochrony takich danych, a do innych państw trzecich jedynie wówczas, gdy przekazywanie tych danych oparte jest o zawierane przez PGE Obrót S.A. umowy gwarantujące stosowanie standardowych klauzul ochrony danych, przyjętych przez Komisję Europejską, zgodnie z art. 46 ust. 2 lit. c RODO. Kopię standardowych klauzul umownych, o których mowa powyżej, można uzyskać od Inspektora Ochrony Danych.
41. Klauzula informacyjna w sprawie ochrony danych osobowych dostępna jest na stronie www.pge-obrot.pl/o-spolce/dane-osobowe

Reklamacja

42. Masz prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usługi dodatkowej.
43. Reklamacje możesz złożyć w następujący sposób:
- ☎ (22) 505 16 91 za pośrednictwem Centrum Pomocy (opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora)
 - 422 222 222 za pośrednictwem infolinii PGE Obrót S.A. lub
 - ✉ na adres wskazany na fakturze lub
 - @ na adres wskazany na fakturze.
44. Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty jej wpłynięcia.
45. Przy składaniu reklamacji musisz podać dane kontaktowe: numer telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
46. Reklamacje dotyczące Cennika Produktu z usługą dodatkową w części dotyczącej energii elektrycznej rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w PGE Obrót S.A.
47. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.

Słowniczek

Akty terroryzmu – działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;

Awaria drzwi zewnętrznych – nagle i niezależne od woli Klienta:

- a. zacięcie się zamka, zaklinowanie się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego w zamku lub zniszczenie zamka przez osoby trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi w PPE nie jest możliwe bez interwencji ślusarza;
- b. zatrzasknięcie się drzwi w taki sposób, że Klient pozostaje na zewnątrz miejsca interwencji, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz miejsca interwencji.

Awaria instalacji:

- a. wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania – nagle, niespodziewane uszkodzenie instalacji, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, instalacji znajdującej się w PPE;
- b. wewnętrznej instalacji elektrycznej – nagle i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;

PGE OBRÓT S.A. Z SIEDZIBĄ W RZESZOWIE, 35-959 RZESZÓW, UL. 8-GO MARCA 6, WPISANA DO KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO PROWADZONEGO PRZEZ SĄD REJONOWY W RZESZOWIE, KRS: 0000030499, NIP: 813-02-68-082, REGON: 690254559, KAPITAŁ ZAKŁADOWY: 529 923 900 ZŁ. KAPITAŁ WPLACONY: 529 923 900 ZŁ. www.gkpgge.pl

- c. wewnętrznej instalacji gazowej – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji gazowej, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tej instalacji, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka;
- d. wewnętrznej instalacji domofonowej i video-domofonowej – nagłe i niespodziewane, uszkodzenie instalacji domofonowej i video-domofonowej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania.

Awaria sprzętu RTV, AGD lub PC – zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia w miejscu PPE sprzętu RTV, AGD lub PC, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które to uszkodzenie nie jest spowodowane działaniem człowieka lub nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi sprzętu;

Awaria urządzenia grzewczego i gazowego – nagłe i niespodziewane, uszkodzenie urządzenia grzewczego i gazowego, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego urządzenia, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;

Bezpiecznik – zabezpieczenie elektryczne instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu;

Budynek – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;

Budynek mieszkalny – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;

Centrum Pomocy – centrum przyjmujące zgłoszenia telefoniczne związane z uruchomieniem usługi „Kompleksowa pomoc fachowców”. Centrum Pomocy dostępne jest 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu (w tym święta państwowe i kościelne), pod numerem telefonu (22) 505 16 91 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) dla Klientów, do którego należy zgłosić zajście awarii, w celu uzyskania pomocy. Informacja o numerze telefonu Centrum Pomocy dostępna jest również na stronie internetowej www.gkpge.pl;

Części zamienne – części produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta lub wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta;

Czynności diagnostyczne – wszelkie działania podejmowane przez specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii;

Działania wojenne – działania sił zbrojnych w czasie wojny mające na celu rozbicie sił zbrojnych przeciwnika na lądzie, w powietrzu lub na morzu;

Dzień roboczy – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

Dewastacja – umyślnie zniszczenie lub uszkodzenie w PPE przez osoby trzecie, w tym w związku z usiłowaniami lub dokonaniem kradzieży z włamaniem;

Instalacja domofonowa i video-domofonowa – układ przewodów i urządzeń składający się z zasilacza domofonowego, panelu rozmownego, unifonu (słuchawki), zaczepek elektromagnetycznego, który spełnia funkcje wywołania (dzwonka), otwierania drzwi poprzez zwalnianie zaczepek elektromagnetycznych oraz umożliwia rozmowę dwukierunkową i podgląd obrazu;

Klient – konsument, który dokonuje zakupu energii elektrycznej w grupie taryfowej G1x na podstawie zawartej z PGE Obrót S.A. Umowy kompleksowej w zakresie Regulaminu umożliwiającego skorzystanie przez Klienta z usługi „Kompleksowa pomoc fachowców”, pobierający energię elektryczną na własny użytek w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym w pomieszczeniach gospodarczych związanych z prowadzeniem tego gospodarstwa oraz innych obiektach, o których mowa w ww. Regulaminie;

Kradzież z włamaniem – zabór cudzego mienia w celu przywłaszczenia, którego sprawca dokonał albo usiłował dokonać z PPE po usunięciu – przy użyciu siły i narzędzi – istniejących zabezpieczeń pozostawiając ślady stanowiące dowód użycia siły i narzędzi lub po otwarciu zabezpieczeń kluczem lub innym urządzeniem otwierającym, który sprawca zdobył przez kradzież z włamaniem z innego pomieszczenia albo w wyniku rabunku (tj. z zastosowaniem przemocy fizycznej albo groźby natychmiastowego jej użycia lub z doprowadzeniem osoby do nieprzytomności lub bezbronności albo poprzez przywłaszczenie lub wyłudzenie kluczy lub innych urządzeń otwierających dokonane z użyciem podstępów wobec osób małoletnich, niedoświadczonych – będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych);

Lokal mieszkalny – znajdujące się w budynku mieszkalnym wydzielone pomieszczenie lub pomieszczenia, służące do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych (z wyłączeniem pomieszczenia garażowego i pomieszczenia gospodarczego), stanowiące odrębną nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu;

Przebiecie – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej;

Pomieszczenie garażowe – pomieszczenie przeznaczone do parkowania pojazdów mechanicznych; pojęcie obejmuje również pomieszczenie garażowe wolnostojące;

Pomieszczenia gospodarcze – piwnice, schowki, pralnie, suszarnie i inne pomieszczenia gospodarcze w budynku mieszkalnym lub poza tym budynkiem;

PPE (Punkt Poboru Energii) – punkt w sieci elektroenergetycznej lub adres odbiorcy, w którym produkty energetyczne (energia, usługi dystrybucji, moc, itp.) są mierzone przez urządzenia umożliwiające rejestrację danych pomiarowych; jeśli pod jednym adresem znajduje się więcej niż jedno urządzenie pomiarowe to każde z nich jest osobnym PPE; każde PPE posiada unikatowy numer identyfikacyjny;

RP – Rzeczpospolita Polska;

Sprzęt AGD – znajdujące się w PPE, użytkowane przez Klienta lub osobę wskazaną i niewykorzystywane do pracy zarobkowej: pralka, pralka z suszarką, suszarka pralnicza, zmywarka, chłodziarka (lodówka), zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo-elektryczna, mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, piekarnik, robot kuchenny, ciśnieniowy ekspres do kawy, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;

Sprzęt RTV – znajdujące się w PPE, użytkowane przez Klienta lub osobę wskazaną i niewykorzystywane do pracy zarobkowej urządzenia audio-video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe: odbiorniki telewizyjne (z wyłączeniem pilota), odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;

Sprzęt PC – znajdujące się w PPE, użytkowane przez Klienta lub osobę wskazaną i niewykorzystywane do pracy zarobkowej: komputer stacjonarny wraz z monitorem, laptop, tablet, notebook, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;

Urządzenia grzewcze i gazowe – zasilane paliwem następujące urządzenia, które nie są już objęte gwarancją producenta, i nie są starsze niż 10 lat: piec centralnego ogrzewania, piec centralnej wody użytkowej, przepływowy gazowy podgrzewacz wody użytkowej, gazowy ogrzewacz pomieszczeń, kominiek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dotyczącym gazu;

Usługa „Kompleksowa pomoc fachowców” (usługa kompleksowa) – usługa, która świadczona jest w przypadku, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, przebiecia, dewastacji lub kradzieży z włamaniem, awarii sprzętu RTV, AGD lub PC, awarii instalacji domofonowej i video-domofonowej zgodnie z Regulaminem usługi „Kompleksowa pomoc fachowców”;

Wewnętrzna instalacja elektryczna – układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych łączących wewnętrzną instalację tego budynku lub pomieszczenia z siecią dystrybucyjną, a w przypadku lokalu mieszkalnego - rozpoczynającą się w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończącą się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi;

Wewnętrzna instalacja gazowa – układ przewodów i urządzeń służących do dostarczania paliwa gazowego do PPE, mający początek za kurkiem głównym odcinającym dopływ paliwa gazowego do instalacji gazowej, usytuowany na przyłączy gazowym w punkcie redukcyjno-pomiarowym z wyłączeniem układu pomiarowego, a kończący się przed odbiornikiem paliwa gazowego.