REGULAMIN USŁUGI DODATKOWEJ „PAKIET WYBIERZ SWOICH FACHOWCÓW"

INFORMACJE OGÓLNE

1. Regulamin usługi dodatkowej „PAKIET WYBIERZ SWOICH FACHOWCÓW" (dalej: Regulamin) kierujemy do Klientów, którzy przyjęli Ofertę „Domowe Naprawy. Pakiet Wybierz Swoich Fachowców". Ed.2/2024. Regulamin określa zasady świadczenia usługi dodatkowej „PAKIET WYBIERZ SWOICH FACHOWCÓW" (dalej: Usługa).
2. W przypadku awarii Usługa polega na zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów dojazdu odpowiedniego fachowca, robocizny, kosztów czynności diagnostycznych oraz kosztów części lub materiałów użytych do naprawy awarii przez niżej wymienionych fachowców:
   - ✓ elektryka - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE;
   - ✓ oraz dwóch wybranych przez Klienta usług Fachowców wskazanych w Oświadczeniu o przyjęciu Oferty:
     a. ślusarza - w przypadku konieczności wymiany zamków w PPE po kradzieży z włamaniem lub w przypadku konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych;
     b. hydraulika - w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania w PPE;
     c. technika urządzeń grzewczych i gazowych - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego;
     d. serwisanta – w przypadku awarii sprzętu RTV i AGD.
3. Zorganizowanie Usługi następuje w czasie:
   a. nie dłuższym niż 4 godziny, liczonym od zgłoszenia awarii do organizacji przyjazdu elektryka, o ile kontakt z Tobą był możliwy;
   b. nie dłuższym niż 24 godziny, liczonym od zgłoszenia awarii do przyjazdu specjalistów o których mowa w pkt 2. lit od a do d, o ile kontakt z Tobą był możliwy;
4. Usługa świadczona jest na terenie RP.
5. Usługa będzie świadczona przez fachowców, o ile nie odmówisz dostępu do miejsca, które ma być objęte interwencją. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie przez Ciebie z miejsca interwencji zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla fachowca oraz inne przeszkody uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie usługi.
6. Koszty usług wymienionych w pkt. 2 odnoszą się do 3 awarii w ciągu 12 miesięcy, liczonych od dnia przyjęcia Oferty i mogą wynosić:
   a. 700 zł w odniesieniu do jednej interwencji dot. realizacji usług o których mowa w pkt 2-3 na koszty części i materiałów użytych do naprawy, robocizny;
   b. 300 zł w odniesieniu do jednej interwencji na koszty dojazdu, powrotu i czynności diagnostycznych dot. realizacji usług o których mowa w pkt 2-3.

   Limit ten odnawiany jest co 12 kolejnych miesięcy w czasie trwania Oferty „Domowe Naprawy. Pakiet Wybierz Swoich Fachowców" Ed. 2/2024.
7. Korzystanie z Usługi jest równoznaczne z akceptacją przez Ciebie Regulaminu; Zobowiązujesz się także do przestrzegania określonych w nim zasad.

ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

8. Aby skorzystać z Usługi, 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 zwykłe 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 się z Tobą skontaktować;
   e. opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
10. Centrum Pomocy zobowiązuje się do telefonicznego poinformowania Cię o planowanym terminie przybycia fachowca w celu realizacji Usługi.

11. Centrum Pomocy po zorganizowaniu właściwego usługodawcy, poinformuje Cię telefonicznie o planowanym czasie dojazdu fachowca. Informacja ta zostanie przekazana w czasie nie dłuższym niż 1 godzina w zakresie usług świadczonych przez elektryka, 4 godziny w zakresie usług świadczonych przez specjalistów, o których piszemy w pkt 2 lit. a-d.
12. Centrum Pomocy może nie przekazywać powyższej informacji, jeżeli wskażesz inny, dogodny dla Ciebie termin.
13. Usługa będzie świadczona zarówno w dni robocze jak i ustawowo wolne od pracy w zakresie usługi fachowca elektryka. W zakresie usług świadczonych przez specjalistów, o których piszemy w pkt 2 lit. a-d. usługa nie będzie świadczona w dni ustawowo wolne od pracy i będzie realizowana w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym od pracy.
14. Serwis może zostać zorganizowany w terminie dłuższym niż wskazany w pkt 11, jeżeli Ty lub osoba przez Ciebie wskazana wyrazi na to zgodę.
15. Jeżeli ustalony limit wskazany w pkt 6 lit. a. Regulaminu nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania Usługi, a nie wyraziłeś zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania naprawy a kwotą wskazaną w pkt 6 lit. a. Regulaminu wówczas zostanie Ci wypłacona w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, kwota w wysokości uwzględniającej wysokość limitu określonego w pkt 6 lit. a. Regulaminu.
16. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Polski, wskazanych przez podmiot realizujący Usługę, potrzebnych do realizacji zgłoszenia, koszty w zakresie: dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych pokrywane są przez podmiot realizujący Usługę.
17. 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 6 lit. a. Regulaminu.

ZAKRES USŁUGI

18. Usługa organizowana jest przez podwykonawcę PGE Obrót S.A. i obejmuje organizację, pokrycie kosztów dojazdu fachowca, czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy awarii. Usługa obejmuje pomoc:
    a. elektryka - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej
    b. technika urządzeń grzewczych i gazowych – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego;
    c. ślusarza - w przypadku konieczności wymiany zamków po kradzieży z włamaniem lub w przypadku konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych;
    d. hydraulika – w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania;
    e. serwisanta RTV/ AGD– w przypadku awarii sprzętu RTV lub AGD.

WYŁĄCZENIA Z ZAKRESU USŁUG LUB USŁUGI POZA ZAKRESEM OFERTY

19. Z zakresu Usługi wyłączone są awarie, które:
    a. powstały z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba, że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względom słuszności;
    b. powstały w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
    c. powstały wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
    d. nie są objęte obowiązkiem wykonania serwisu.
20. Zakres Usługi nie obejmuje:
    a. awarii za których usunięcie odpowiada Pogotowie Gazowe lub inne służby techniczne;
    b. uszkodzeń źródeł światła znajdujących się w urządzeniach grzewczych i gazowych, np. piekarnikach;
    c. 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,
    d. uszkodzeń o charakterze estetycznym w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania urządzeń grzewczych, gazowych lub Sprzętów;
    e. awarii podziemnych linii instalacji gazowej;
    f. uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji urządzeń grzewczych, gazowych lub Sprzętów;
    g. uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawy, przeróbki lub zmian konstrukcyjnych urządzeń grzewczych i gazowych, wewnętrznej instalacji gazowej lub Sprzętów;
    h. chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia urządzeń grzewczych i gazowych lub Sprzętów;
    i. czynności związane z przeglądem urządzeń grzewczych i gazowych, wewnętrznej instalacji gazowej lub Sprzętów;
    j. wymiany starych urządzeń grzewczych i gazowych lub Sprzętów na nowe.
21. Ponadto z zakresu Usługi wyłączone są awarie, które powstały w związku:
    a. ze zdarzeniami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;

b. 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;

c. ze szkodami powstałymi z powodu zalania na które Klient lub osoba wskazana przez Klienta nie miał wpływu na zajście zdarzenia,

d. ze zdarzeniami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;

e. ze zdarzeniami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych.

22. Z zakresu Usługi wyłączone są usługi:

a. elektryka świadczone w związku z uszkodzeniem żarówek lub bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicoprądowych;

b. hydraulika związane z uszkodzeniem baterii wodnych, zatkaniem zlewu, umywalki, wanny lub brodzika

c. świadczone w związku z uszkodzeniem podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację, których odpowiadają administracja budynku lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;

d. 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; wyłączenie nie dotyczy usług assistance świadczonych w związku z awarią sprzętu AGD, RTV;

e. polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez specjalistę realizującego usługę;

f. ślusarza świadczone w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego oraz drzwi balkonowych znajdującego się w miejscu PPE

g. ślusarza polegających na wymianie klamki z wyłączeniem awarii drzwi zewnętrznych

h. polegające na konserwacji instalacji i urządzeń;

i. polegające na podłączeniu instalacji lub urządzeń do sieci elektrycznej;

j. polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;

k. związane z uszkodzeniem:

- źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.);
- zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających;
- urządzeń elektrycznych;
- okablowania niepodłączonych na stałe urządzeń.

23. Z zakresu Usługi wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba, że skontaktowanie się z Centrum Pomocy nie było możliwe.

Jeżeli kontakt telefoniczny z Centrum Pomocy nie był niemożliwy z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej awarię i naprawa awarii została zorganizowana we własnym zakresie, należy poinformować o tym fakcie Centrum Pomocy w terminie 7 dni od dnia, kiedy skontaktowanie z Centrum Pomocy stało się możliwe.

Osoba zgłaszająca zobowiązana jest wówczas podać przyczynę niemożności skontaktowania się z Centrum Pomocy. Koszty usługi zostaną zwrócone na podstawie przedłożonych dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia i poniesienia tych kosztów.

Zwrot kosztów, o którym piszemy powyżej, następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu odpowiedzialności ustalonego w pkt 6. Regulaminu.

Jeżeli Usługa wykonana zostanie w terminie do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta ze zmianami (dalej: „prawa konsumenta") po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 21 ust. 2 praw konsumenta, ponosisz w całości koszty wykonania tej usługi.

24. Z zakresu Usługi wyłączone są koszty usług poniesione przez Ciebie we własnym zakresie w przypadku, gdy odmówiłeś dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria.
25. W przypadku niemożliwości skontaktowania się z Centrum Pomocy i usunięciu awarii we własnym zakresie zwrot kosztów, o których piszemy w pkt 23. nastąpi w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia awarii.
26. Gdyby wyjaśnienie okoliczności awarii albo wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe w terminie określonym przez nas w pkt. 25. Regulaminu, 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 25.
27. Usługa jest elementem Oferty „Domowe Naprawy. Pakiet Wybierz Swoich Fachowców". Ed.2/2024. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w tej Ofercie płatności za korzystanie z Usługi . Usługa obowiązuje do dnia obowiązywania Oferty.

OCHRONA DANYCH

28. Administratorem danych osobowych jest PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. 8 Marca 6;
29. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: Iod-pgeobrotsa@gkpge.pl
30. Twoje dane osobowe będą przetwarzane przez PGE Obrót S.A. w celu zawarcia i wykonania Umowy i realizacji Usługi (art. 6 ust. 1 lit b RODO), dla celów wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, a także 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),

31. Podanie przez Ciebie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy i realizacji Usługi.
32. 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.
33. 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. Każda osoba, której 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.
34. 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.).
35. 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.
36. 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.
37. Klauzula informacyjna w sprawie ochrony danych osobowych dostępna jest na stronie www.pge-obrot.pl/o-spolce/dane-osobowe.

REKLAMACJE

38. Masz prawo do złożenia reklamacji dotyczącej Usługi:

    ☎ za pośrednictwem Centrum Pomocy pod numerem telefonu (22) 505 16 91 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) lub za pośrednictwem infolinii PGE Obrót S.A. pod numerem telefonu 422 222 222 lub

    ✉ wysyłając na adres: PGE Obrót S.A. ul. 8-go Marca 6, 35-959 Rzeszów albo na adres wskazany na fakturze lub

    @ mejlowo: serwis@gkpge.pl. Dołącz dokument opatrzony kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub skan dokumentu podpisany w formacie pdf.
39. Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty wpłynięcia.
40. W trakcie składania reklamacji musisz podać dane kontaktowe: numer telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
41. Reklamacje dotyczące Cennika Produktu z Usługą w części dotyczącej energii elektrycznej rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w PGE Obrót S.A.
42. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.

DEFINICJE

43. Poniżej wyjaśniamy co oznaczają pojęcia, których używamy w Regulaminie:

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 – nagłe i niezależne:

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 do miejsca wskazanego przez Klienta nie jest możliwe bez interwencji ślusarza,

b. zatrzaśnięcie się drzwi w taki sposób, że Klient lub osoba wskazana przez Klienta pozostaje na zewnątrz, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz.

c. wymiana zamków po kradzieży z włamaniem.

Awaria instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania - nagłe, niespodziewane uszkodzenie instalacji powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu;

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

Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;

Awaria wewnętrznej instalacji gazowej – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji gazowej, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tej instalacji, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka;

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 włącznie z wyłącznikami różnicowoprądowymi;

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 świadczące usługi assistance związane z uruchomieniem usługi „Pakiet Wybierz Swoich Fachowców". Centrum Pomocy czynne jest 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu (22) 505 16 91 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), 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 wyprodukowane przez 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;

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 „Pakiet Wybierz Swoich 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 miejsca wskazanego przez Klienta 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 podstępu wobec osób małoletnich, niedołężnych - będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych);

Lokal mieszkalny – znajdujące się w budynku mieszkalnym wyodrębnione 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;

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;

Serwis – naprawa awarii wewnętrznej instalacji gazowej, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarię instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, awarię drzwi zewnętrznych, awarię sprzętu RTV/AGD, awarii urządzenia grzewczego i gazowego w miejscu PPE.

Specjalista – elektryk, technik urządzeń grzewczych i gazowych, hydraulik, ślusarz, serwisant RTV/AGD wykonujący Serwis;

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

Sprzęt RTV - znajdujące się w miejscu PPE, użytkowane i nie wykorzystywane 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), konsole do gier komputerowych, odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi, 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, kominek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dotyczącym gazu;

Usługa „Pakiet Wybierz Swoich Fachowców" – usługa, która świadczona jest w przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarię instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania, awarię drzwi zewnętrznych, awarię sprzętu RTV/AGD, awarii urządzenia grzewczego i gazowego w miejscu PPE;

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 - rozpoczynająca się w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca 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 przyłączu gazowym w punkcie redukcyjno-pomiarowym z wyłączeniem układu pomiarowego, a kończący się przed odbiornikiem paliwa gazowego.