

Regulamin usługi dodatkowej do Oferty.

Informacje ogólne	<
-------------------	--

**Zasady
korzystania z
usługi
dodatkowej**

12. Centrum Pomocy poinformuje Cię, o planowanym czasie dojazdu fachowca. Informacje przekaze Ci w czasie nie dłuższym niż:
 - a. 1 godzina od zgłoszenia awarii w zakresie usług świadczonych przez elektryka
 - b. 4 godziny od zgłoszenia awarii w zakresie usług świadczonych przez pozostałych fachowców.
13. Zorganizowanie usługi następuje w czasie liczonym od zgłoszenia awarii do organizacji przyjazdu nie dłuższym niż:
 - a. 4 godziny, w przypadku elektryka;
 - b. 24 godziny, w przypadku technika urządzeń grzewczych i gazowych oraz serwisanta PC;
 - c. 1 godzina w przypadku zdalnej interwencji informatyka PC
14. Usługa może zostać zorganizowana w terminie dłuższym niż wskazany powyżej, jeżeli Ty lub osoba przez Ciebie wskazana wyrazi na to zgodę.
15. Naprawa awarii może być zrealizowana w innym dogodnym dla Ciebie terminie.
16. Usługa będzie świadczona przez fachowców, o ile nie odmówiłeś 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.
17. 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.

18. W ciągu 12 miesięcy - 3 interwencje specjalistów liczonych od dnia przyjęcia Oferty. Limit ten odnawialny jest co 12 miesięcy w czasie trwania Oferty.
19. Maksymalne koszty realizacji usługi w odniesieniu do jednej awarii:
 - a. do kwoty 500 zł - koszt części i materiałów użytych do naprawy oraz robocizny;
 - b. do kwoty 200 zł - koszt dojazdu i czynności diagnostycznych;
20. Wykonanie przez fachowca czynności diagnostycznych, a nie usunięcie awarii pomniejsza limit interwencji dostępnych w okresie 12 miesięcy.
21. Jeżeli ustalony limit określony w Ofercie nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu usunięcia awarii, a Ty nie wyrażasz zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania naprawy a wskazaną kwotą, wówczas uzyskasz zwrot poniesionych kosztów w wysokości określonej w limicie w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
22. 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.
23. 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 wskazanego limitu.
24. Jeśli usuniesz awarię we własnym zakresie, koszty 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 określonego limitu.
25. 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)

26. Po zajściu awarii niezwłocznie skontaktuj się z Centrum Pomocy oraz podaj następujące informacje:
 - a. imię i nazwisko
 - b. numer PESEL
 - c. adres PPE;
 - d. numer telefonu

**Wyłączenia z
zakresu usługi
dodatkowej**

- e. opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
- 27. Aby nastąpiła pomoc zdalna musisz spełnić następujące wymagania techniczne:
 - a. możliwy jest kontakt telefoniczny informatyka z Tobą,
 - b. urządzenie, na którym ma być udzielona pomoc zdalna, musi być podłączone do Internetu.
- 28. Po zgłoszeniu awarii oprogramowania skontaktuje się z Tobą informatyk. Dalsze postępowanie zgodnie z instrukcjami wskazanymi przez informatyka obejmuje:
 - a. wejście na wskazaną stronę internetową, z urządzenia na, którym wystąpił problem;
 - b. kliknięcie w pole „połącz zdalnie”, gdzie jest podlinkowana aplikacja Teamviewer do połączenia zdalnego z urządzeniem na którym wystąpił problem;
 - c. po kliknięciu w pole „połącz zdalnie” następuje automatyczne pobranie aplikacji na urządzenie, na którym wystąpił problem;
 - d. uruchomisz pobraną aplikację, bez jej instalacji i wyświetli się okno z unikatowym ID i hasłem, które podasz informatykowi w celu możliwości połączenia zdalnego. Aplikacja generuje losowe hasło dla każdej z nawiązywanej sesji.
 - e. następuje połączenie zdalne informatyka z urządzeniem. Informatyk rozwiązując problem zdalnie może wprowadzać zmiany na urządzeniu, które będą dla Ciebie widoczne;
 - f. po udzieleniu pomocy sesja zostaje zamknięta poprzez zamknięcie aplikacji i następuje zakończenie udzielania pomocy.
- 29. 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 udało się skontaktować i podaj przyczynę braku możliwości kontaktu
- 30. W przypadku, gdy nie możesz skontaktować się z Centrum Pomocy i usuniesz awarię we własnym zakresie zwrot kosztów nastąpi w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia awarii.
- 31. Gdyby wyjaśnienie, okoliczności awarii albo wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe w określonym terminie to zwrot kosztów następuje 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności stało się możliwe.
- 32. 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 (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.
- 33. Z zakresu usługi wyłączone są koszty usług poniesione przez Ciebie we własnym zakresie w przypadku, gdy odmówiłeś dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria.
- 34. Z zakresu usługi wyłączone są awarie, które powstały:
 - a. z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba, że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - b. w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
 - c. wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
 - d. nie są objęte obowiązkiem wykonania serwisu.
- 35. 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 i gazowych lub sprzętów PC;
 - e. awarii podziemnych linii instalacji gazowej;
 - f. uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji urządzeń grzewczych, gazowych lub sprzętów PC;

- g. uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawy, przeróbki lub zmian konstrukcyjnych urządzeń grzewczych i gazowych, wewnętrznej instalacji gazowej lub sprzętów PC;
 - h. chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia urządzeń grzewczych i gazowych lub sprzętów PC;
 - j. czynności związane z przeglądem urządzeń grzewczych i gazowych, wewnętrznej instalacji gazowej lub sprzętów PC;
 - k. wymiany starych urządzeń grzewczych i gazowych lub sprzętów PC na nowe.
36. 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 zdarzeniami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - d. ze zdarzeniami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych.
37. Z zakresu Usługi wyłączone są usługi:
- a. których wymogiem koniecznym jest dostęp do Internetu, a Klient lub osoba wskazana przez Klienta nie posiada dostępu do Internetu,
 - b. spowodowane awarią oprogramowania:
 - wywołaną przez nielegalne oprogramowanie lub powstałą w nielegalnym oprogramowaniu,
 - dotyczącą gier komputerowych,
 - dotyczącą oprogramowania specjalistycznego, służącego do wykonania pracy zarobkowej;
 - c. spowodowane brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania lub wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji lub pochodzące z nielegalnego źródła,
 - d. związane z zakupem licencji, oprogramowania;
 - e. związane z czynnościami przewidzianymi w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik sprzętu PC we własnym zakresie lub na własny koszt: zainstalowanie, konserwacja, instalacja oprogramowania, instalacja aktualizacji i modyfikacji;
 - f. informatyka w zakresie odzyskiwania danych w przypadku awarii sprzętu PC;
 - g. naprawy urządzeń objętych gwarancją producenta z zastrzeżeniem, że zorganizowanie i pokrycie kosztów transportu sprzętu PC do i z serwisu realizowane jest w ramach limitów określonych w Ofercie;
 - h. spowodowane uszkodzeniem centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, myszy komputerowych;
 - i. spowodowane awarią sprzętu PC powstałą wskutek użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z zaleceniami producenta lub dostawcy, użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych;
 - j. wynikające z normalnego zużycia się części sprzętu PC spowodowanego jego normalnym użytkowaniem lub eksploatacją;
 - k. związane z uszkodzeniami powstałymi na skutek dostania się cieczy do sprzętu PC bez względu na przyczynę przedostania.
38. Z zakresu usługi wyłączone są usługi:
- a. elektryka świadczone w związku z uszkodzeniem żarówek lub bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;
 - b. 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;
 - c. polegające na konserwacji instalacji i urządzeń;
 - d. polegające na podłączeniu instalacji lub urządzeń do sieci elektrycznej;
 - e. polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - f. związane z uszkodzeniem:
 - źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.);
 - zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających;

	- urządzeń elektrycznych; - o charakterze estetycznym (np.: zarysowanie, przebarwienie); - okablowania niepodłączonych na stałe urządzeń. 39. Z zakresu usługi wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba, że skontaktowanie się z Centrum Pomocy nie było możliwe. 40. Masz prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usługi dodatkowej. 41. Reklamacje możesz złożyć między innymi w jeden z następujących sposobów: ☎ 22 505 16 91 za pośrednictwem Centrum Pomocy, 422 222 222 za pośrednictwem infolinii PGE Obrót S.A. (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) ✉ na adres PGE Obrót S.A. ul. 8-go Marca 6, 35-959 Rzeszów albo wskazany na fakturze @ na adres wskazany na fakturze. 42. Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty jej wpłynięcia. 43. Przy składaniu reklamacji musisz podać dane kontaktowe: numer telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail. 44. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.
Reklamacja	
Słowniczek	45. Poniżej wyjaśniamy co oznaczają pojęcia, których używamy w Regulaminie usług
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 oprogramowania	nagle i niespodziewane, nieprawidłowe działanie oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie PC uniemożliwiające korzystanie z tego oprogramowania w sposób prawidłowy
Awaria sprzętu PC	zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie ze sprzętu PC, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem Klienta osób wskazanych przez Klienta lub jakichkolwiek innych osób oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi producentów;
Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej	nagle i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
Awaria wewnętrznej instalacji gazowej	nagle i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji gazowej, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tej instalacji, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka;
Awaria urządzenia grzewczego i gazowego	nagle 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 fachowca. 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 zgłoszenie 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;
Klient	TY, osoba fizyczna, który przystępuje do Oferty.
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;
Oprogramowanie	programy komputerowe, w tym system operacyjny, pochodzące z legalnego źródła i użytkowane na podstawie ważnych licencji, jeżeli takie są wymagane;
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 lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii oprogramowania w sprzęcie PC oraz awarii sprzętu PC;
Sprzęt PC	znajdujące się w PPE i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: komputery stacjonarne wraz z monitorem i komputery przenośne, tablety, laptopy i notebooki i których wiek nie przekracza 10 lat;
System operacyjny	rodzaj oprogramowania zarządzającego systemem komputerowym, tworzące środowisko do uruchamiania i kontroli zadań;
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 dodatkowa	usługa, która świadczona jest w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego w przypadku awarii Sprzętu PC w PPE;
Usługa zdalnej diagnostyki i naprawy oprogramowania	usługa świadczona przez serwisanta PC, która obejmuje: instalację lub odinstalowanie oprogramowania, w tym programów antywirusowych, konfigurację systemu operacyjnego lub oprogramowania, m.in. poczty, instalację przeglądarki, wtyczek, usunięcie wirusów komputerowych ze sprzętu PC i diagnostykę i rozwiązywanie problemów, które wystąpiły w obszarze sprzętu i oprogramowania komputerowego.

**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, wyłącznikami, 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.