

Załącznik nr 3 do Regulaminu Oferty Domowe Naprawy. Pakiet z fachowcem PV ed. 1.24

Regulamin usługi dodatkowej „Pakiet z fachowcem PV”

INFORMACJE OGÓLNE

1. Regulamin usługi dodatkowej „Pakiet z fachowcem PV” (dalej: Regulamin) kierujemy do Klientów, którzy przyjęli Ofertę „Domowe Naprawy. Pakiet z fachowcem PV”. Ed.1/2024. Regulamin określa zasady świadczenia usługi dodatkowej „Pakiet z fachowcem PV” (dalej: Usługa).
2. W przypadku awarii Usługa polega na zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów dojazdu odpowiedniego fachowca, robocizny, kosztów czynności diagnostycznych (w tym również kosztów diagnozy zdalnej) oraz kosztów części lub materiałów użytych do naprawy awarii.
3. W przypadku awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej w pierwszej kolejności organizowana jest zdalna diagnostyka i zdalna naprawa fotowoltaicznej instalacji elektrycznej przez elektryka.
4. Usługa zdalna wskazana powyżej, wykonana jest na odległość poprzez rozmowę telefoniczną lub zdalne połączenie elektryka z instalacją, której dotyczy awaria. Zdalne połączenie się elektryka z instalacją wymaga Twojej zgody i możliwe będzie tylko i wyłącznie w przypadku gdy instalacja ta posiada moduł umożliwiający łączność poprzez sieć Internet oraz jest podłączona do Internetu.
5. W przypadku braku możliwości przeprowadzenia zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej lub po zdiagnozowaniu awarii jej naprawa w sposób zdalny nie jest możliwa, zorganizowana będzie interwencja w PPE. Kontynuacja usługi realizowana jest w ramach limitu wskazanego w pkt 9.
6. Zorganizowanie Usługi.
 - a. W przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w ciągu 1 godziny od otrzymania zawiadomienia o awarii Centrum Pomocy poinformuje Cię o terminie przybycia elektryka i organizacji interwencji w czasie nie dłuższym niż 4 godziny (liczonym od zgłoszenia awarii do interwencji elektryka). Jeśli wyrazisz na to zgodę, serwis może być zorganizowany w dłuższym terminie;
 - b. W przypadku awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej Centrum Pomocy w pierwszej kolejności zobowiązane jest do zorganizowania zdalnej interwencji elektryka w czasie nie dłuższym niż 48 godzin od zgłoszenia awarii. Serwis jest świadczony w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 18:00. Serwis nie jest realizowany w dni ustawowo wolne od pracy. Jeśli wyrazisz na to zgodę, serwis może być zorganizowany w dłuższym terminie. Gdy zdalna diagnoza i zdalna naprawa awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej nie będzie możliwa lub po przeprowadzeniu diagnozy zdalna naprawa awarii nie będzie możliwa, wówczas interwencja elektryka zrealizowana będzie w terminie wskazanym przez Centrum Pomocy;
 - c. W przypadku awarii instalacji antenowej, instalacji odgromowej, uszkodzenia dachu, Centrum Pomocy po otrzymaniu zawiadomienia o zdarzeniu poinformuje Cię o planowanym terminie przybycia Specjalisty. Usługa zostanie zorganizowana w terminie wskazanym przez Centrum Pomocy. Serwis jest świadczony w dni robocze od poniedziałku do piątku. Serwis nie jest realizowany w dni ustawowo wolne od pracy. Jeśli wyrazisz na to zgodę, serwis może być zorganizowany w terminie dłuższym niż wskazany przez Centrum Pomocy.
7. Usługa świadczona jest na terenie RP.
8. 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, które uniemożliwiają lub znacznie utrudniają wykonanie usługi.
9. Koszty usług wymienionych w pkt 2 odnoszą się do 3 interwencji Specjalistów w ciągu 12 miesięcy, liczonych od dnia przyjęcia Oferty (rozpoczęcia świadczenia usługi) maksymalnie do kwoty 1000 zł (słownie: tysiąc złotych) w odniesieniu do jednej interwencji w PPE. Limit ten odnawiany jest co 12 kolejnych miesięcy w czasie trwania Oferty „Domowe Naprawy. Pakiet z fachowcem PV” Ed. 1/2024.
10. Korzystanie z Usługi jest równoznaczne z akceptacją przez Ciebie Regulaminu; zobowiązujesz się także do przestrzegania określonych w nim zasad.
11. Opis procesu zdalnej diagnostyki oraz wymagań technicznych.
 - a. Wymagania techniczne, które muszą zostać spełnione w przypadku pomocy zdalnej:
 - i. możliwość kontaktu telefonicznego elektryka z Tobą
 - ii. instalacja fotowoltaiczna, której dotyczy awaria musi posiadać moduł umożliwiający łączność poprzez sieć Internet oraz musi być podłączona do Internetu.
 - b. Opis procesu zdalnego połączenia:
 - i. elektryk kontaktuje się z Tobą i na podstawie wywiadu podejmuje próbę zdiagnozowania awarii
 - ii. jeżeli na podstawie rozmowy telefonicznej nie jest możliwe ustalenie przyczyny awarii, a instalacja fotowoltaiczna posiada moduł umożliwiający łączność za pomocą Internetu i jest do niego podłączona, elektryk po wyrażeniu przez Ciebie zgody, połączy się zdalnie z instalacją
 - iii. do zdalnego połączenia z instalacją konieczne jest podanie: producenta, nr seryjnego oraz typu inwertera.

ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

12. 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)

13. Przed podjęciem działań we własnym zakresie niezwłocznie po zgłoszeniu 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;
 - f. producenta, nr seryjny i typ inwertera – w przypadku gdy zdarzenie dotyczy awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej.
14. Centrum Pomocy zobowiązuje się do telefonicznego poinformowania Cię o planowanym terminie przybycia Specjalisty w celu realizacji Usługi.
15. Centrum Pomocy po zorganizowaniu właściwego usługodawcy, poinformuje Cię telefonicznie o planowanym czasie dojazdu fachowca.
16. Serwis może zostać zorganizowany w terminie dłuższym niż wskazany w pkt 6, jeżeli Ty lub osoba przez Ciebie wskazana wyrazi na to zgodę.
17. Jeśli serwis nie zostanie zorganizowany w czasie wskazanym w pkt 6, możesz usunąć awarię we własnym zakresie. Otrzymasz wówczas zwrot poniesionych kosztów usunięcia awarii na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu wskazanego w pkt 9.
18. Jeżeli ustalony limit wskazany w pkt 9 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 9 Regulaminu wówczas zostanie Ci wypłacona w ciągu 14 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, kwota w wysokości uwzględniającej wysokość limitu określonego w pkt 9 Regulaminu pomniejszona o koszty dojazdu Specjalisty oraz przeprowadzonych przez niego czynności diagnostycznych.
19. 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.
20. 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 9 Regulaminu pomniejszonego o koszty dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych.
21. Zakończenie zlecenia obsługi na czynnościach diagnostycznych pomniejsza limit interwencji dostępnych w okresie dwunastu miesięcy.

ZAKRES USŁUGI

22. Usługa organizowana jest przez podwykonawcę PGE Obrót S.A. i obejmuje organizację, pokrycie kosztów dojazdu fachowca, czynności diagnostycznych (w tym kosztów diagnozy zdalnej), robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy awarii. Usługa obejmuje pomoc:
 - a. elektryka - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, awarii instalacji antenowej, awarii instalacji odgromowej
 - b. dekarza – w przypadku uszkodzenia dachu.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

23. Usługa „Pakiet z fachowcem PV” nie obejmuje zdarzeń, które:
 - a. powstały z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba, że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - b. powstały w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami;
 - c. powstały wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
 - d. są związane z uszkodzeniem, o którym wiedziałeś przed zawarciem umowy świadczenia usług.
24. Zakres Usługi nie obejmuje:
 - a. szkód górniczych w rozumieniu prawa górniczego;
 - b. ustawienia lub montażu anteny, chyba, że związane są z jej naprawą i przeprowadzone będzie przez Specjalistę;
 - c. uszkodzeń, które wynikają z niezgodnego z instrukcją: użytkowania i konserwacji instalacji fotowoltaicznej;
 - d. uszkodzeń, które wynikają z niezgodnego z instrukcją: montażu, naprawy, przeróbki lub zmian konstrukcyjnych instalacji fotowoltaicznej;
 - e. kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których użytkownik instalacji fotowoltaicznej jest zobowiązany we własnym zakresie i na własny koszt;
 - f. instalacji fotowoltaicznych innych niż mikroinstalacje;
 - g. utraty gwarancji producenta, w przypadku usunięcia przez elektryka awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, która była nią objęta;

25. Ponadto z zakresu Usługi wyłączone są zdarzenia, które zostały spowodowane:
- a. systematycznym zawilgoceniem PPE z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji lub braku wentylacji pomieszczeń, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - b. przenikaniem wód podziemnych;
 - c. przemarzaniem konstrukcji wsporczych, fundamentów;
 - d. eksploatacją nienaprawionej instalacji fotowoltaicznej;
 - e. zużyciem lub procesem starzenia się instalacji fotowoltaicznej spowodowanym jej użytkowaniem.
26. Z zakresu Usługi wyłączone są usługi:
- a. elektryka wynikające z uszkodzeń bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;
 - b. świadczone wskutek uszkodzenia podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają właściwe służby pogotowia technicznego lub energetycznego;
 - c. polegające na konserwacji instalacji;
 - d. polegające na przeglądzie instalacji;
 - e. polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - f. polegające na remoncie wewnętrznej instalacji elektrycznej;
 - g. polegające na naprawie uszkodzeń: źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED etc.), zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających, urządzeń domowych, okablowania niepodłączonych na stałe sprzętów i urządzeń;
 - h. polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez Specjalistę wskazanego przez Centrum Pomocy;
 - i. podłączenia instalacji lub urządzeń do sieci elektrycznej;
 - j. objęte gwarancją producenta; wyłączenie to nie dotyczy usług elektryka w przypadku naprawy awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej objętej gwarancją producenta;
27. Z zakresu Usługi wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba, że skontaktowanie się z Centrum Pomocy nie było możliwe.
28. 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 9 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.
29. W przypadku, gdy nie możesz skontaktować się z Centrum Pomocy i usuniesz awarię we własnym zakresie zwrot kosztów, o których piszemy w pkt 27 nastąpi w terminie 14 dni, licząc od dnia otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia awarii.
30. Gdyby wyjaśnienie okoliczności awarii albo wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe w terminie określonym przez nas w pkt 28 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 29.
31. Usługa jest elementem Oferty „Domowe Naprawy. Pakiet z fachowcem PV”. Ed.1/2024. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w tej Ofercie płatności za korzystanie z Usługi. Usługa obowiązuje do dnia obowiązywania Oferty.

OCHRONA DANYCH

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@gkpge.pl
34. 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 ciążyących 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),
35. Podanie przez Ciebie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy i realizacji Usługi.

36. 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. 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.
38. 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.

REKLAMACJE

42. Masz prawo do złożenia reklamacji dotyczącej Usługi:
- ☎ za pośrednictwem Centrum Pomocy pod numerem telefonu (22) 505 16 91 (opłata jak za zwykle 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 opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub skan dokumentu podpisany w formacie pdf.
43. Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty wpłynięcia.
44. W trakcie składania reklamacji musisz podać dane kontaktowe: numer telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
45. Reklamacje dotyczące Cennika Produktu z Usługą w części dotyczącej energii elektrycznej rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w PGE Obrót S.A.
46. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.

DEFINICJE

47. 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 wewnętrznej instalacji elektrycznej - nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;

Awaria fotowoltaicznej instalacji elektrycznej - nagłe i niespodziewane uszkodzenie fotowoltaicznej instalacji elektrycznej powodujące zaprzestanie działania instalacji fotowoltaicznej lub nieprawidłowość jej działania;

Awaria instalacji antenowej - nagłe i niespodziewane uszkodzenie instalacji antenowej powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;

Awaria instalacji odgromowej - nagłe i niespodziewane uszkodzenie instalacji odgromowej powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;

Bezpiecznik - zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej 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 świadczące usługi assistance związane z uruchomieniem usługi Pakiet z fachowcem PV Centrum Pomocy czynne jest 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, pod numerem telefonu (22) 505 16 91 (opłata jak za zwykle 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 producenta danej marki lub zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta urządzenia 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;

Fotowoltaiczna instalacja elektryczna – układ przewodów i urządzeń stanowiących część instalacji fotowoltaicznej umożliwiających przekazywanie energii elektrycznej wytworzonej przez panel lub zespół paneli fotowoltaicznych do instalacji wewnętrznej budynku lub do zewnętrznej sieci elektroenergetycznej;

Instalacja antenowa - instalacja umożliwiająca odbiór telewizji naziemnej, satelitarnej, radia, która składa się z anteny, przewodów instalacyjnych, zwoznic, gniazd satelitarnych, urządzeń typu multiswitch, wzmacniaczy antenowych;

Instalacja fotowoltaiczna - panel fotowoltaiczny lub zespół paneli fotowoltaicznych wraz z wyposażeniem oraz infrastrukturą, służący do przetwarzania energii promieniowania słonecznego w energię elektryczną oraz wprowadzenia tej energii do instalacji wewnętrznej budynku lub do zewnętrznej sieci elektroenergetycznej;

Instalacja odgromowa - instalacja chroniąca budynek mieszkalny przed porażeniami wynikłymi z wyładowań atmosferycznych, która składa się z:

- a) zwodów bezpośrednio przyjmujących wyładowania, przewodów odprowadzających, łączących zwody z przewodami uziemiającymi,
- b) przewodów uziemiających, łączących przewody odprowadzające z uziomem,
- c) uziomu, odprowadzającego ładunek elektryczny do metalowych części umieszczonych w gruncie;

Klient PGE – 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 z fachowcem PV”;

Mikroinstalacja - instalacja odnawialnego źródła energii o łącznej mocy zainstalowanej elektrycznej nie większej niż 50 kW, przyłączona do sieci elektroenergetycznej o napięciu znamionowym niższym niż 110 kV albo o mocy osiągalnej cieplnej w skojarzeniu nie większej niż 150 kW, w której łączna moc zainstalowana elektryczna jest nie większa niż 50 kW;

Panel fotowoltaiczny - pojedynczy element instalacji fotowoltaicznej, w którym następuje przemiana energii promieniowania słonecznego w energię elektryczną w wyniku zjawiska fotowoltaicznego;

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 elektrycznej, awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, awarii instalacji antenowej, awarii instalacji odgromowej, uszkodzenia dachu;

Specjalista – elektryk, dekarz;

Uszkodzenie dachu - nagłe i niespodziewane uszkodzenie pokrycia dachowego, z wyłączeniem konstrukcji dachu, kominów oraz rynien, powodujące powstanie szkody w PPE;

Usługa „Pakiet z fachowcem PV” – usługa serwisu, która świadczona jest w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, awarii instalacji antenowej, awarii instalacji odgromowej, uszkodzenia dachu zgodnie z Regulaminem usługi „Pakiet z fachowcem PV”;

Wewnętrzna instalacja elektryczna – układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych łączących wewnętrzną instalację tego budynku z siecią dystrybucyjną, a kończącą się gniazdami wtykowymi, wyłącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi;

Zdarzenie - awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej, awaria fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, awaria instalacji antenowej, awaria instalacji odgromowej, uszkodzenie dachu.