

OŚWIADCZENIE O PRZYJĘCIU OFERTY

Oświadczam, że zapoznałem/am się i akceptuję Promocyjną Ofertę Sprzedaży Energii Elektrycznej dla Gospodarstw Domowych – „Domowe Naprawy. Pakiet z Fachowcem PC” Ed.1/2024 z dnia roku).

Oferta, dla niżej wymienionego/ych punktu/ów poboru energii elektrycznej obowiązuje od dnia roku.

- od wskazań układu/ów pomiarowo-rozliczeniowego/ych wyszacowanego/ych przez Sprzedawcę*
- od wskazań układu/ów pomiarowo-rozliczeniowego/ych dla nw. PPE*
- od wskazań układu/ów pomiarowo-rozliczeniowego/ych dokonanych przez Operatora Systemu Dystrybucyjnego*

Lp.	Adres PPE	Identyfikator Klienta NIP/PESEL*	Grupa taryfowa	Deklarowany wolumen [kWh]
1				S1
				S2
2				S1
				S2
3				S1
				S2

Podpisanie Oświadczenia o przyjęciu Oferty jest równoznaczne ze zmianą warunków w dotychczasowej/dotychczasowych umowie/umowach* kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji obejmującej/cych wskazane powyżej punkty poboru energii elektrycznej w zakresie objętym Ofertą bez konieczności jej/ich aktualizowania. Pozostałe postanowienia w zakresie nieobjętym Ofertą określone zostaną w dokumencie umowy, który Klient zobowiązuje się podpisać w terminie 7 dni od przyjęcia Oferty**. W przypadku umów zawartych na czas nieokreślony, w okresie wskazanym w pkt 4.1. Oferty, umowy do których została przyjęta Oferta przekształcają się w umowy zawarte na czas określony. Po upływie okresu obowiązywania Oferty, umowy, o których mowa w zdaniu pierwszym, przekształcają się w umowy zawarte na czas nieokreślony, chyba że zostanie przyjęta kolejna Oferta.

Oświadczam, że:

- akceptuję ceny i stawki opłat zawarte w Załączniku nr 1 do Regulaminu Oferty - ceny energii elektrycznej, na podstawie których rozliczana będzie energia elektryczna według grupy taryfowej określonej w Umowie kompleksowej określone w przedmiotowej Ofercie, dla wyżej wymienionego/ych punktu/ów poboru energii elektrycznej (PPE).
- przed przyjęciem Oferty Sprzedawca poinformował mnie o wysokości cen energii elektrycznej określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G zatwierdzonej dla Sprzedawcy przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w Warszawie, stosowanych przez Sprzedawcę z urzędu dla Klientów w gospodarstwie domowym niekorzystających z prawa wyboru sprzedawcy i przyłączonych do sieci PGE Dystrybucja S.A. z siedzibą w Lublinie oraz z obowiązku Sprzedawcy z urzędu do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia Umowy kompleksowej, na zasadach równoprawnego traktowania, z Klientem energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru Sprzedawcy i przyłączonym do sieci przedsiębiorstwa energetycznego wskazanego w koncesji Sprzedawcy z urzędu. Sprzedawca poinformował mnie również, że dla mnie jako dla Klienta przyłączonego do sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A. z siedzibą w Lublinie obowiązek powyższy ciąży na PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie***.
- posiadam status konsumenta w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny i w związku z tym spełniam kryteria kwalifikacyjne dla Oferty Sprzedaży Energii Elektrycznej dla Gospodarstw Domowych – „Domowe Naprawy. Pakiet z Fachowcem PC”. Ed.1/2024.
- Sprzedawca poinformował mnie, że jeżeli usługa „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” wykonana zostanie w terminie do odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta ze zmianami (dalej: „prawa konsumenta”) po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 21 ust. 2 praw konsumenta, poniosę w całości koszty wykonania ww. usługi lub tracę prawo do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez Sprzedawcę.

Administratorem danych osobowych jest PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. 8 Marca 6. Kontakt do Inspektora ochrony danych: iod-pgeobrotsa@gkpge.pl. Dane osobowe będą przetwarzane w celu wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit b 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 marketingowym Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO). Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy. Dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy i przez czas wymagany przepisami prawa oraz niezbędny do realizacji ww. celów przetwarzania.

Dane mogą zostać przekazane: partnerom, z którymi współpracuje Administrator, łącząc produkty lub usługi, operatorom pocztowym i kurierom, operatorom płatności internetowych, bankom w zakresie realizacji płatności, podmiotom, które nabywają wierzycielności i podmiotom windykacyjnym – w razie braku wykonania zobowiązań wynikających z zawartej umowy. Dane mogą być przekazane organom uprawnionym do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa lub innym podwykonawcom np. firmom prawniczym, informatycznym, agencjom marketingowym oraz podmiotom z Grupy Kapitałowej PGE wykonującym usługi na rzecz Administratora. Osoba, której dane są przetwarzane, uprawniona jest do dostępu do danych osobowych dotyczących jej osoby, do ich sprostowania oraz, w przewidzianych prawem przypadkach, żądania ich usunięcia i ograniczenia ich przetwarzania. Osoba, której dane są przetwarzane, uprawniona jest do przenoszenia danych, a także do wniesienia sprzeciwu wobec marketingu bezpośredniego. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do Organu Nadzorczego. 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. Klauzula informacyjna w sprawie ochrony danych osobowych dostępna jest na stronie www.pge-obrot.pl/Dane-osobowe.

Podpis osoby upoważnionej do składania oświadczeń woli

(data i podpis osoby upoważnionej do składania oświadczeń woli)

* wybrać właściwe

** dotyczy nowych Klientów bez umowy

*** dotyczy wyłącznie Klientów przyłączonych do sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A. z siedzibą w Lublinie zawierających umowę kompleksową

**PROMOCYJNA OFERTA SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ DLA GOSPODARSTW DOMOWYCH
„DOMOWE NAPRAWY. PAKIET Z FACHOWCEM PC”. Ed. 1/2024 zatwierdzona
w dniu 28.12.2023 roku**

1. INFORMACJE OGÓLNE

- 1.1. Oferta adresowana jest do Klientów, o których mowa w pkt 3.1., którzy w okresie obowiązywania Oferty posiadają lub zawrą z PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie ul. 8 Marca 6, 35-959 Rzeszów, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000030499, NIP: 813 02 68 082, Kapitał zakładowy: 529 923 900 złotych w całości wpłacony (dalej zwana również Sprzedawcą) Umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji (dalej zwana: Umową kompleksową).
- 1.2. W ofercie wskazano wysokość i warunki stosowania:
 - a. cen za energię elektryczną;
 - b. stawek opłat za usługę dodatkową.
- 1.3. Ofertę stosuje się w rozliczeniach z Klientami, którzy zakupią energię elektryczną na własne potrzeby, zgodnie z zakresem zawartych Umów kompleksowych.
- 1.4. Ceny i stawki opłat w kwocie brutto, ustalone w Ofercie zawierają podatek od towarów i usług (VAT) oraz podatek akcyzowy, naliczany zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 1.5. Ceny energii i stawki opłaty za usługę dodatkową ustalone w Ofercie nie zawierają opłat z tytułu dystrybucji energii elektrycznej. Dla Klientów, którzy posiadają lub zawierają w ramach Oferty Umowy kompleksowe opłata za dystrybucję energii elektrycznej zostanie naliczona zgodnie z aktualną Taryfą dla usług dystrybucji energii elektrycznej PGE Dystrybucja S.A.
- 1.6. Aby skorzystać z Oferty Klient składa Oświadczenie o przyjęciu Oferty do Sprzedawcy.

2. OKRES OBOWIĄZYWANIA OFERTY

- 2.1 Oferta obowiązuje w okresie od dnia 1.01.2024 r. do dnia 30.06.2024 r. Sprzedawca może skrócić okres obowiązywania Oferty przed terminem wskazanym w zdaniu poprzednim.

3. ZASADY KWALIFIKACJI KLIENTÓW

- 3.1. Z Oferty mogą skorzystać Klienci, będący konsumentami w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny ze zmianami, którzy:
 - a. będą korzystać z grupy taryfowej G11, G12, G12w, G12n PGE Obrót S.A.;
 - b. są przyłączeni do sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A.;
 - c. posiadają zawartą lub zawrą z PGE Obrót S.A. Umowę kompleksową na czas nie krótszy niż do końca okresu obowiązywania ceny, o którym mowa w pkt 4.1 Oferty;
 - d. posiadają status nabywcy końcowego w rozumieniu ustawy o podatku akcyzowym oraz status odbiorcy końcowego w rozumieniu ustawy prawo energetyczne;
 - e. nie posiadają przedpłatowego układu pomiarowo - rozliczeniowego;
 - f. nie posiadają zaległych zobowiązań wobec przedsiębiorstw energetycznych;
 - g. nie figurują w żadnym z rejestrów dłużników;
 - h. nie są członkiem spółdzielni energetycznej w rozumieniu art. 2 pkt 33a ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii oraz w trakcie obowiązywania cen i stawek opłat z tej Oferty nie uzyskują statusu członka spółdzielni energetycznej.
 - i. w przypadku gdy posiadają zawartą Umowę kompleksową i są przyłączeni do sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A. złożą Sprzedawcy oświadczenie o uprzednim poinformowaniu ich o wysokości cen energii elektrycznej określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy oraz o obowiązku Sprzedawcy z urzędu do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia Umowy kompleksowej na zasadach równoprawnego traktowania, z Klientami energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru Sprzedawcy i przyłączonym do sieci przedsiębiorstwa energetycznego wskazanego w koncesji Sprzedawcy z urzędu niezbędnego do zawarcia Umowy kompleksowej po cenach innych niż wynikających z obowiązującej Taryfy Sprzedawcy dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G;
- 3.2 Klient ma prawo wyboru grupy taryfowej jednostrefowej lub grupy wielostrefowej, z zastrzeżeniem, że wybór grupy taryfowej wielostrefowej w rozliczeniu ze Sprzedawcą nie jest możliwy jeżeli rozliczenie usług dystrybucji prowadzone jest w grupie taryfowej jednostrefowej. Pozostałe przypadki wyboru grupy taryfowej

determinowane są możliwościami zainstalowania układów pomiarowo rozliczeniowych.

- 3.3 Klient korzystający z innych ofert promocyjnych Sprzedawcy, może skorzystać z tej Oferty w zakresie umowy zawieranej na inny punkt poboru energii elektrycznej (dalej PPE) z zastrzeżeniem zdania poniższego. Klient może skorzystać z Oferty w zakresie umowy zawieranej na PPE, dla którego aktualnie ma zastosowanie inna oferta promocyjna Sprzedawcy obowiązująca na czas oznaczony, nie wcześniej jednak niż 3 miesiące przed zakończeniem okresu korzystania z obecnej Oferty promocyjnej Sprzedawcy dla tego samego PPE. Okresy korzystania z ofert promocyjnych Sprzedawcy nie mogą zachodzić na siebie w ramach tego samego PPE.
- 3.4 W przypadku Umów kompleksowych zawartych na czas nieokreślony, w okresie wskazanym w pkt 4.1. Oferty, umowy do których została przyjęta Oferta przekształcają się w umowy zawarte na czas określony. Po upływie okresu obowiązywania Oferty, umowy, o których mowa w zdaniu pierwszym, przekształcają się w umowy zawarte na czas nieokreślony, chyba że zostanie przyjęta kolejna Oferta Sprzedawcy albo umowa zostanie wypowiedziana z zachowaniem terminu wypowiedzenia określonego w umowie.

4. CENY ENERGII ELEKTRYCZNEJ. WARUNKI HANDLOWE

- 4.1. Od daty przyjęcia Oferty do dnia 31.12.2025 r. Sprzedawca stosuje ceny energii elektrycznej i stawkę opłaty za usługę dodatkową wskazane w Załączniku nr 1 do Regulaminu Oferty- ceny energii elektrycznej.
- 4.2. Po zakończeniu okresu, o którym mowa w pkt 4.1 Oferta samoistnie przedłuży się na czas nieokreślony, chyba, że Klient złoży oświadczenie o rezygnacji z Oferty, w formie i terminie wskazanych w pkt 4.8.
- 4.3. Sprzedawca w okresie, o którym mowa w pkt 4.1 i 4.2, stosuje ceny energii elektrycznej zawarte w obowiązującej w danym okresie sprzedaży Taryfie dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G PGE Obrót S.A. zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (zwaną również Taryfą), powiększonej o podatek akcyzowy od której zostanie udzielony 1% upust od cen energii elektrycznej wraz ze stawką opłaty za usługę dodatkową, zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Oferty - ceny energii elektrycznej (dalej zwany Załącznikiem nr 1 do Oferty).
Jeśli z przepisów wynikać będzie, że w rozliczeniach prowadzonych z Klientem stosuje się inne ceny energii, niż ustalone w sposób określony w Załączniku nr 1 do Oferty, Sprzedawca w okresie wskazanym w tych przepisach będzie stosował w rozliczeniach za energię elektryczną prowadzonych z Klientem ceny wynikające z przepisów prawa, wówczas ceny energii elektrycznej z Oferty nie będą miały zastosowania, z wyłączeniem stawek z tytułu opłaty za usługę dodatkową.
- 4.4. W przypadku zmiany Taryfy PGE Obrót S.A. w okresie obowiązywania warunków Oferty, wartość procentowa upustu wskazanego w pkt 4.3 nie ulegnie zmianie ale cena za energię elektryczną zostanie przeliczona przez Sprzedawcę na podstawie obowiązującej Taryfy PGE Obrót S.A., począwszy od dnia wejścia w życie zmienionej Taryfy PGE Obrót S.A.
- 4.5. Jeżeli Taryfa dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G PGE Obrót S.A. nie będzie wymagać zatwierdzenia przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, Sprzedawca stosuje Taryfę dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G PGE Obrót S.A., każdorazowo zatwierdzaną i przyjętą do stosowania przez Sprzedawcę, która zastąpi wcześniejszą Taryfę zatwierdzaną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- 4.6. W ramach Oferty Klient może zmienić grupę taryfową na inną wskazaną w Ofercie na zasadach określonych w Umowie kompleksowej.
- 4.7. W ramach Oferty w okresie wskazanym w pkt 4.1 i 4.2 Klient ma prawo do skorzystania z usługi dodatkowej „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC”, która będzie świadczona przez PGE Obrót S.A. z wykorzystaniem podwykonawców. Koszt usługi dodatkowej w całości zawarty jest w opłacie za usługę dodatkową.
- 4.8. Klient ma prawo do złożenia oświadczenia o rezygnacji z Oferty w terminie od dnia przystąpienia do Oferty do 30 dni przed zakończeniem okresu cenowego wskazanego w pkt 4.1, ze skutkiem na dzień 31.12.2025 r. Klient może złożyć oświadczenie o rezygnacji z Oferty m.in. w następujący sposób:
 - a. w formie pisemnej poprzez przesłanie dokumentu pocztą na adres Sprzedawcy, bądź poprzez złożenie osobiście dokumentu w jednym z Biur Obsługi Klienta PGE Obrót S.A. albo;

- b. w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym poprzez przesłanie dokumentu na adres Sprzedawcy: serwis@gkpge.pl albo;
 - c. w formie dokumentowej poprzez przesłanie dokumentu na adres Sprzedawcy: serwis@gkpge.pl w formie podpisanego skanu dokumentu w formacie pdf.
- Niezależnie od powyższego uprawnienia w okresie, o którym mowa w pkt 4.1 Klient ma prawo do rezygnacji Oferty poprzez złożenie Sprzedawcy Oświadczenia w sposób, o którym mowa w pkt 4.8 lit a-c, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca następujący po miesiącu, w którym oświadczenie dotarło do Sprzedawcy.
- 4.9. Złożenie oświadczenia o rezygnacji Oferty, o którym mowa w pkt 4.8 na zasadach określonych w Ofercie, skutkuje rezygnacją z warunków promocyjnych Oferty bez ponoszenia przez Klienta żadnych kosztów i odszkodowań w tym zakresie.
 - 4.10. Jeśli Klient nie złoży oświadczenia o rezygnacji Oferty, o którym mowa w pkt 4.2 a Oferta przedłuży się na czas nieokreślony, wówczas Klient ma prawo do złożenia Oświadczenia o rezygnacji z Oferty lub wypowiedzenia Umowy w każdym czasie trwania umowy z 1 miesięcznym okresem wypowiedzenia. Złożenie przez Klienta tego oświadczenia nie spowoduje naliczenia kary umownej lub żadnych kosztów i odszkodowań w tym zakresie.
 - 4.11. Warunki stosowania cen i stawek opłat o których mowa w pkt 4.1 i 4.2 nie dotyczą cen i stawek opłat za świadczoną usługę dystrybucji energii elektrycznej.
 - 4.12. Sprzedawca zastosuje odpowiedni zestaw warunków cenowych na podstawie grupy taryfowej, do której zakwalifikowany jest Klient.
 - 4.13. Sprzedawca zmieni ceny energii elektrycznej lub stawki opłat, które zostały określone w Załączniku nr 1 do Regulaminu Oferty- ceny energii elektrycznej w przypadku zmiany cen określonych w Taryfie wskazanej w pkt 4.3 z zastrzeżeniem pkt 4.4, w tym również w przypadku wprowadzenia lub zmiany wysokości stawek opłat za usługę dodatkową jak również w przypadku zmiany stawki podatku VAT lub podatku akcyzowego. W takim przypadku Klientowi przysługiwać będzie prawo wypowiedzenia umowy bez ponoszenia żadnych kosztów i odszkodowań z tym związanych, na zasadach określonych w umowie. W przypadku zmiany Taryfy, o której mowa powyżej zmiana cen energii elektrycznej nastąpi z dniem wejścia w życie zmienionej Taryfy.
 - 4.14. Sprzedawca po dniu 31.12.2025 r. ma również prawo do zmiany wysokości opłaty za usługę dodatkową lub wypowiedzenia warunków tej Oferty z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadkach zmiany cen energii elektrycznej notowanej na Towarowej Giełdzie Energii S.A., w stosunku do ceny obowiązującej w dniu zatwierdzenia Oferty, zwiększenia kosztów usług lub rozwiązania

umowy z dostawcą na podstawie, której wykonywana jest usługa dodatkowa.

- 4.15. W przypadku zmiany wysokości opłaty za usługę dodatkową, zgodnie z pkt 4.14 Oferty Klientowi przysługiwać będzie prawo wypowiedzenia umowy na zasadach określonych w Umowie kompleksowej, bez ponoszenia żadnych kosztów i odszkodowań z tym związanych.
- 4.16. Zasady korzystania z usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” określa Regulamin usługi „Elektryk + Technika urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC”, który jest integralną częścią Oferty. Regulamin dostępny jest również na stronie internetowej Sprzedawcy: www.gkpge.pl.
- 4.17. Klient oświadcza, że otrzymał i zapoznał się z treścią Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji, Regulaminu wykonywania Umów kompleksowych PGE Obrót S.A., Załącznika nr 1 do Regulaminu Oferty – ceny energii elektrycznej, Regulaminu Usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” oraz Informacją o cenach energii elektrycznej i stawkach opłaty w okresie obowiązywania oferty, które stanowią integralną część Oferty.
- 4.18. Klient przystępujący do Oferty na odległość, ma prawo odstąpić od przyjętej oferty w terminie 14 dni od przyjęcia oferty.

5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 5.1. We wszelkich sprawach nieuregulowanych tą Ofertą mają zastosowanie odpowiednie zapisy Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji, Regulaminu wykonywania Umów kompleksowych PGE Obrót S.A. oraz Regulaminu usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC”.
- 5.2. Oferta nie łączy się z innymi Ofertami, których organizatorem jest Sprzedawca.

Kod produktowy: 0000020077 (I okres Oferty)
Kod produktowy: 0000020078 (II okres Oferty)

REGULAMIN USŁUGI DODATKOWEJ – „ELEKTRYK + TECHNIK URZĄDZEŃ GRZEWczyCH I GAZOWYCH + SERWISANT PC”

DEFINICJE

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 - nagłe 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 - 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 „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC”. 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.gkpgge.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 rozbiście 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 „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC”, 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;

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, kominiek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dotyczącym gazu;

Usługa „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” - 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 zdalnej naprawy oprogramowania przez serwisanta PC - usługa świadczona w ramach usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” poza adresem PPE Klienta przez serwisanta PC, która obejmuje: instalację lub odinstalowanie oprogramowania, w tym programów antywirusowych, konfigurację systemu operacyjnego lub oprogramowania, m.in. poczty, instalację przeglądarkę, 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 łączach 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.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Regulamin usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” (dalej zwany Regulaminem) określa zasady świadczenia usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” i przeznaczony jest dla Klientów, którzy przyjęli Ofertę „Domowe Naprawy. Pakiet z Fachowcem PC”. Ed.1/2024”.
- 1.2. Usługa „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy, koszt połączenia jest liczony według taryfy operatora.
- 1.3. W przypadku, zajścia awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, gazowej oraz awarii urządzenia grzewczego i gazowego Usługa polega na zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów: dojazdu fachowca, przeprowadzenia czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy awarii. Obejmuje organizację usług następujących fachowców:
 - 1.3.1. technika urządzeń grzewczych i gazowych - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego;
 - 1.3.2. elektryka - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej.
- 1.4. W przypadku, zajścia awarii sprzętu PC, usługa obejmuje organizację i pokrycie kosztów transportu uszkodzonego sprzętu PC do i z serwisu oraz pokrycie kosztów przeprowadzenia czynności diagnostycznych,

robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy sprzętu PC przez serwis.

- 1.5. W przypadku, zajścia awarii oprogramowania w sprzęcie PC, usługa obejmuje organizację i pokrycie kosztów zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania przez informatyka.
- 1.6. Zorganizowanie usługi następuje w czasie:
 - a. nie dłuższym niż 4 godziny, liczonym od zgłoszenia awarii do organizacji przyjazdu elektryka;
 - b. nie dłuższym niż 24 godziny, liczonym od zgłoszenia awarii do przyjazdu technika urządzeń grzewczych i gazowych oraz serwisanta PC;
 - c. nie dłuższym niż 1 godzina w przypadku zdalnej interwencji informatyka.
- 1.7. Usługa „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” świadczona jest na terenie RP.
- 1.8. Usługa „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” będzie świadczona przez fachowców, o ile nie odmówiono dostępu do miejsca, które ma być objęte interwencją. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie przez Klienta z miejsca interwencji zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla fachowca oraz inne przeszkody uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie usługi.
- 1.9. Koszty usługi wymienione w pkt 1.3.-1.5 odnoszą się do 3 awarii w ciągu 12 miesięcy, liczonych od dnia przyjęcia Oferty i mogą wynosić:
 - a. 500 zł odniesieniu do jednej interwencji dot. realizacji usług o których mowa w pkt 1-3-1.4, na koszty części i materiałów użytych do naprawy, robocizny oraz w odniesieniu do jednej interwencji zdalnej naprawy awarii oprogramowania o których mowa w pkt 1.5;
 - b. 200 zł w odniesieniu do jednej interwencji na koszty transportu uszkodzonego sprzętu PC do i z serwisu, oraz koszt dojazdu, powrotu i czynności diagnostycznych dot. realizacji usług o których mowa w pkt 1-3 - 1.4.Limit ten odnawiany jest co 12 kolejnych miesięcy w czasie trwania Oferty „Domowe Naprawy. Pakiet z Fachowcem PC”. Ed.1/2024”.
- 1.10. Korzystanie z usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” równoznaczne jest z akceptacją przez Klienta Regulaminu; Klient zobowiązuje się także do przestrzegania określonych w nim zasad.

2. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

- 2.1. Chcąc skorzystać z usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych+ Serwisant PC”, Klient powinien skontaktować się z Centrum Pomocy, które czynne jest całą dobę, przez 7 dni w tygodniu pod numerem telefonu (22) 505 16 91 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora).
- 2.2. Klient przed podjęciem działań we własnym zakresie powinien niezwłocznie po zajściu awarii zawiadomić telefonicznie o tym fakcie Centrum Pomocy oraz podać Centrum Pomocy 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.
- 2.3. Centrum Pomocy zobowiązuje się do telefonicznego poinformowania Klienta o planowanym terminie przybycia fachowca, w celu realizacji usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych+ Serwisant PC”.
- 2.4. Centrum Pomocy po zorganizowaniu właściwego usługodawcy, informuje telefonicznie Klienta o planowanym czasie dojazdu fachowca. Powyższa informacja zostanie przekazana w czasie nie dłuższym niż 1 godzina w zakresie usług świadczonych przez elektryka, 4 godziny w zakresie usług świadczonych przez technika urządzeń grzewczych i gazowych oraz Serwisanta PC.
- 2.5. W przypadku zawiadomienia o zajściu zdarzenia w związku z Awarią Sprzętu PC zorganizowany zostanie transport uszkodzonego sprzętu PC do serwisu w czasie nie dłuższym niż 24 godziny
- 2.6. Centrum Pomocy może nie przekazywać powyższej informacji, jeżeli Klient wskaże inny, dogodny dla siebie termin.
- 2.7. Usługa będzie świadczona zarówno w dni robocze jak i ustawowo wolne od pracy w zakresie usługi fachowca elektryka. W zakresie usług świadczonych przez fachowca technika urządzeń grzewczych i gazowych oraz serwisanta PC usługa nie będzie świadczona w dni ustawowo wolne od pracy, będzie realizowana w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym od pracy. W zakresie usług świadczonych zdalnie przez informatyka Serwis jest świadczony od poniedziałku do piątku w godzinach 10.00 - 23.00. Serwis nie jest realizowany w dni ustawowo wolne od pracy.

- 2.8. Serwis może zostać zorganizowany w terminie dłuższym niż wskazany w pkt 2.4 – 2.5, jeżeli Klient lub osoba wskazana przez Klienta wyrazi na to zgodę.
- 2.9. Jeżeli ustalony limit wskazany w pkt 1.9 lit. a. Regulaminu nie wystarcza na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania naprawy a kwotą wskazaną w pkt 1.9 lit. a. Regulaminu wówczas Klientowi zostanie wypłacona w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, kwota w wysokości uwzględniającej wysokość limitu określonego w pkt 1.9 lit. a. Regulaminu.
- 2.10. 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.
- 2.11. Zwrot kosztów dotyczący części zamiennych, które Klient zakupił we własnym zakresie następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty limitu wskazanego w pkt 1.9 lit. a. Regulaminu.
- 2.12. W zakresie zdalnej pomocy informatyka Klient musi spełnić następujące Wymagania techniczne, aby nastąpiła pomoc zdalna:
 - a. Możliwość kontaktu telefonicznego Informatyka z Klientem,
 - b. Urządzenie Klienta, na którym ma być udzielona pomoc zdalna, musi być podłączone do Internetu.
- 2.13. Po zgłoszeniu Awarii oprogramowania informatyk kontaktuje się z Klientem. 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 Klienta w pole „Połącz zdalnie” następuje automatyczne pobranie aplikacji na urządzenie, na którym wystąpił problem.
 - d. Klient uruchamia pobraną aplikację, bez jej instalacji, wyświetla się okno z unikatowym ID i hasłem, które Klient podaje informatykowi w celu możliwości połączenia zdalnego. Aplikacja generuje losowe hasło dla każdej z nawiązywanej sesji.
 - e. Następuje połączenie zdalne informatyka z urządzeniem Klienta. Informatyk rozwiązując problem zdalnie może wprowadzać zmiany na urządzeniu, które są widoczne dla Klienta.
 - f. Po udzieleniu pomocy Klientowi sesja zostaje zamknięta poprzez zamknięcie aplikacji i następuje zakończenie udzielania pomocy.

3. ZAKRES USŁUGI

- 3.1. Usługa „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” organizowana jest przez podwykonawcę PGE Obrót S.A. obejmuje organizację i pokrycie kosztów: dojazdu fachowca, czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy awarii. Usługa obejmuje organizację usług fachowców:
 - 3.1.1. technika urządzeń grzewczych i gazowych – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego;
 - 3.1.2. elektryka – w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej.
- 3.2. Usługa „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” organizowana jest przez podwykonawcę PGE Obrót S.A. obejmuje:
 - W przypadku, zajścia awarii sprzętu PC, organizację i pokrycie kosztów transportu uszkodzonego sprzętu PC do i z serwisu oraz pokrycie kosztów przeprowadzenia czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy sprzętu PC przez serwis. – w odniesieniu do usług świadczonych pod adresem PPE,
 - zorganizowanie i pokrycia kosztów zdalnej diagnostyki i zadanej naprawy oprogramowania przez informatyka – w przypadku usług świadczonych zdalnie.
- 3.3. Usługa zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania przez Serwisanta PC - informatyka obejmuje:
 - a. instalację lub odinstalowanie oprogramowania, w tym programów antywirusowych,
 - b. aktualizację wersji systemu operacyjnego lub oprogramowania,
 - c. konfigurację systemu operacyjnego lub oprogramowania, m.in. poczty, instalacje przeglądarek, wtyczek,
 - d. instalacji sterowników oraz konfiguracji drukarki i/lub skanera,
 - e. usunięcie wirusów komputerowych ze sprzętu PC,

- f. diagnostyka i rozwiązywanie problemów, które wystąpiły w obszarze sprzętu i oprogramowania komputerowego,
- g. inne czynności niż wymienione powyżej niezbędne do zdalnej naprawy awarii oprogramowania.

4. WYŁĄCZENIA Z ZAKRESU USŁUG LUB USŁUGI POZA ZAKRESEM OFERTY

4.1.Z zakresu usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC ” 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;

4.2.Zakres usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych + Serwisant PC ” 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 plomb z 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 PC;
- e. awarii podziemnych linii instalacji gazowej;
- f. uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkownika, przechowywania, konserwacji urządzeń grzewczych, gazowych lub Sprzętów PC;
- g. uszkodzeń wynikających z niezgodnej z instrukcją użytkownika 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;
- i. czynności związane z przeglądem urządzeń grzewczych i gazowych, wewnętrznej instalacji gazowej lub Sprzętów PC;
- j. wymiany starych urządzeń grzewczych i gazowych lub Sprzętów PC na nowe.

4.3.Ponadto z zakresu usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych + Serwisant PC ” wyłączone są awarie, które powstały w związku:

- a. ze zdarzeniami górnictwymi w rozumieniu prawa górnictwa;
- 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;

4.4.Ponadto, z zakresu usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC ” w przypadku awarii sprzętu PC, 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 z 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 pkt 1.9 lit. a. Regulaminu.;
- h. spowodowane uszkodzeniem centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, myszy komputerowych;
- i. spowodowane awarią sprzętu PC powstałą wskutek użytkownika 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.

4.5.Z zakresu usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC ” wyłączone są usługi:

- a. elektryka świadczoną w związku z uszkodzeniem żarówek lub bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicoprądowych;
- b. 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;
- 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 listw zasilających;
 - urządzeń elektrycznych;
 - o charakterze estetycznym (np.: zarysowanie, przebarwienie).
- okablowania niepodłączonych na stałe urządzeń.

4.6.Z zakresu usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC ” wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba, że skontaktowanie się z Centrum Pomocy nie było możliwe.

- Jeżeli skontaktowanie się telefonicznie z Centrum Pomocy było niemożliwe 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 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 mowa 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 1.7. Regulaminu. Jeżeli usługa „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC ” 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, Klient ponosi w całości koszty wykonania ww. usługi.

4.7.Z zakresu usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC ” wyłączone są koszty usług poniesione we własnym zakresie przez Klienta w przypadku, gdy Klient odmówił dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria.

4.8.W przypadku niemożności skontaktowania się z Centrum Pomocy i usunięcia awarii we własnym zakresie zwrot kosztów, o których mowa pkt 4.5. nastąpi w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia awarii.

4.9.Gdyby wyjaśnienie, w terminie określonym w pkt 4.8. Regulaminu okoliczności awarii albo wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe, 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 4.8.

4.10. Usługa „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC ” jest elementem Oferty „Domowe Naprawy. Pakiet z Fachowcem PC”. Ed.1/2024. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w ww. Ofercie płatności za korzystanie z usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC ”. Usługa obowiązuje do dnia obowiązywania Oferty.

5. OCHRONA DANYCH

5.1. Administratorami danych osobowych jest PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. 8 Marca 6;

- 5.2. Dane osobowe będą przetwarzane przez PGE Obrót S.A. w celu realizacji Ofert i wykonania usługi Assistance (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 przez PGE Obrót S.A. 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).
- 5.3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do korzystania z usługi Assistance.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. Odbiorcą danych będą podwykonawcy Administratorów. Dane mogą zostać przekazane: partnerom, z którymi współpracują Administratorzy, łącząc produkty lub usługi, 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.).
- 5.7. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. Klauzula informacyjna w sprawie ochrony danych osobowych dostępna jest na stronie www.pge-obrot.pl/o-spolce/dane-osobowe.

6. REKLAMACJE

- 6.1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą usługi „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych+ Serwisant PC”.
- 6.2. Reklamacje należy składać telefonicznie 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 w formie pisemnej na adres wskazany na fakturze lub na adres e-mail wskazany na fakturze.
- 6.3. Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty wpłynięcia reklamacji.
- 6.4. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: numer telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
- 6.5. Reklamacje dotyczące Cennika Produktu z usługą „Elektryk + Technik urządzeń grzewczych i gazowych + Serwisant PC” w części dotyczącej energii elektrycznej rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w PGE Obrót S.A.
- 6.6. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.