

OŚWIADCZENIE O PRZYJĘCIU OFERTY

Ja niżej podpisany/a oświadczam, że zapoznałem/am się i akceptuję Promocyjną Ofertę Sprzedaży Energii Elektrycznej dla Gospodarstw Domowych – „Przyszłość bez awarii. Oferta kompleksowa”. Ed.1/2023 z dnia 12.01.2023 roku).

Jednocześnie oświadczam, że akceptuję ceny zawarte w Tabeli nr 2 w Regulaminie Oferty, na podstawie których rozliczana będzie energia elektryczna według grupy taryfowej określonej w Umowie kompleksowej określone w przedmiotowej Ofercie, dla niżej wymienionego/yh punktu/ów poboru energii elektrycznej (PPE).

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

- od wskazań układu/ów pomiarowo-rozliczeniowego/yh wyszacowanego/yh przez Sprzedawcę*
- od wskazań układu/ów pomiarowo-rozliczeniowego/yh dla nw. PPE*
- od wskazań układu/ów pomiarowo-rozliczeniowego/yh 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 niniejszego 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 niniejszą Ofertą określone zostaną w dokumencie umowy, który Odbiorca zobowiązuje się podpisać w terminie 7 dni od przyjęcia niniejszej Oferty**.

Ja niżej podpisany/a oświadczam, że przed przyjęciem Oferty zostałem/am poinformowany/a 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 Odbiorców w gospodarstwie domowym niekorzystających z prawa wyboru sprzedawcy i przyłączonych do sieci PGE Dystrybucja S.A. z siedzibą w Lublinie oraz o obowiązku Sprzedawcy z urzędu do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia Umowy kompleksowej, na zasadach równoprawnego traktowania, z Odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru Sprzedawcy i przyłączonym do sieci przedsiębiorstwa energetycznego wskazanego w koncesji Sprzedawcy z urzędu. Zostałem/am również poinformowany/a, że dla mnie jako dla Odbiorcy przyłączonego do sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A. z siedzibą w Lublinie obowiązek powyższy ciąży na PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie***.

Ja niżej podpisany/a oświadczam, że posiadam status konsumenta w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeksy cywilny i w związku z tym spełniam kryteria kwalifikacyjne dla Oferty Sprzedaży Energii Elektrycznej dla Gospodarstw Domowych – „Przyszłość bez awarii. Oferta kompleksowa”. Ed.1/2023.

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.

Administratorem danych osobowych jest PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. 8 Marca 6. Kontakt do Inspektora ochrony danych: iod-pgeobrotu@gkpgge.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 wierzytelności 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.

Ja niżej podpisany/a zostałem/am poinformowany/a, że jeżeli usługa „Kompleksowa pomoc fachowców” wykonana zostanie w terminie do odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r., poz. 134 ze zm.) (dalej: „prawa konsumenta”) po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 praw konsumenta, Odbiorca ponosi w całości koszty wykonania ww. usługi.

Podpis osoby upoważnionej do składania oświadczeń woli

(data i podpis osoby upoważnionej do składania oświadczeń woli)

* wybrać właściwe

** dotyczy nowych odbiorców bez umowy

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

PROMOCYJNA OFERTA SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ DLA GOSPODARSTW DOMOWYCH „PRZYSZŁOŚĆ BEZ AWARII. OFERTA KOMPLEKSOWA”. Ed. 1/2023 zatwierdzona w dniu 12.01.2023 roku

1. INFORMACJE OGÓLNE

- 1.1. Niniejsza Oferta dedykowana jest Odbiorcom, 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. Oferta zawiera wysokość oraz warunki stosowania:
 - a. cen za energię elektryczną;
 - b. stawek opłat handlowych.
- 1.3. Ofertę stosuje się w rozliczeniach z Odbiorcami, dokonującymi zakupu energii elektrycznej na własne potrzeby, stosownie do zakresu zawartych Umów kompleksowych.
- 1.4. Ustalone w Ofercie ceny za energię elektryczną zawierają podatek od towarów i usług (VAT) oraz podatek akcyzowy. Stawka opłaty handlowej zawiera podatek od towarów i usług (VAT). Podatek od towarów i usług (VAT) oraz podatek akcyzowy naliczane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 1.5. Ceny energii i stawki opłaty handlowej ustalone w Ofercie nie zawierają opłat z tytułu dystrybucji energii elektrycznej. Dla Odbiorców posiadających lub zawierających 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. W przypadku zawarcia Umowy kompleksowej w związku z przyjęciem przez Odbiorcę Oferty, rozpoczęcie sprzedaży energii elektrycznej, w ramach Oferty, nastąpi w terminie określonym w umowie kompleksowej, zgodnie z zapisami IRIESD właściwego Operatora Systemy Dystrybucyjnego (dalej: OSD) i po uprzednim:
 - a. przyjęciu Umowy kompleksowej do realizacji przez OSD;
 - b. rozpoczęciu świadczenia przez OSD usługi dystrybucji.
- 1.7. Celem skorzystania z Oferty Odbiorca zobowiązany jest do złożenia Sprzedawcy Oświadczenia o przyjęciu Oferty.

2. OKRES OBOWIĄZYWANIA OFERTY

- 2.1. Oferta obowiązuje w okresie od 17.01.2023r. do 30.06.2023r. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do skrócenia okresu obowiązywania Oferty przed terminem wskazanym w zdaniu poprzednim.

3. ZASADY KWALIFIKACJI ODBIORCÓW

- 3.1. Z niniejszej Oferty mogą skorzystać Odbiorcy, będący konsumentami w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.), 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 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. 38 ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii (Dz. U. z 2022 r. poz. 1378 ze zm.) oraz w trakcie obowiązywania cen i stawek opłat z niniejszej Oferty nie uzyskają powyższego statusu członka spółdzielni energetycznej;
 - i. w przypadku gdy Odbiorcy posiadają lub zawrą Umowę kompleksową i są przyłączeni do sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A. złożą Sprzedawcy stosowne oświadczenie o uprzednim poinformowaniu ich o wysokości cen energii elektrycznej określonych w aktualnie obowiązującej Taryfie Sprzedawcy jak również o obowiązku Sprzedawcy z urzędu do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia Umowy kompleksowej, na zasadach równoprawnego traktowania, z Odbiorcami 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. Sprzedawca oferuje Odbiorcom produkty zgodnie z Tabelą nr 1.
- 3.3. Odbiorca 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.
- 3.4. Odbiorca, korzystający z innych ofert promocyjnych Sprzedawcy, może skorzystać z niniejszej Oferty w zakresie umowy zawieranej na inny punkt poboru energii elektrycznej (dalej PPE) z zastrzeżeniem zdania poniższego. Odbiorca może skorzystać z niniejszej 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, przy czym okresy korzystania z ofert promocyjnych Sprzedawcy nie mogą zachodzić na siebie w ramach tego samego PPE.
- 3.5. 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. Odbiorca przystępuje do oferty na okres cenowy obowiązujący od dnia wejścia w życie umowy z zastrzeżeniem pkt 1.6 do dnia 31.12.2025 r., jednak nie wcześniej niż z dniem przyjęcia Oferty.
- 4.2. Po zakończeniu okresu, o którym mowa w pkt 4.1 oferta samoistnie przedłuży się na czas nieokreślony, chyba, że Odbiorca 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 powiększonej o podatek akcyzowy od której zostanie udzielony 1% upust od cen energii elektrycznej wraz ze stawką opłaty handlowej, zgodnie z Tabelą nr 2. Aktualne na dzień zatwierdzenia niniejszej Oferty ceny energii elektrycznej i stawki opłaty handlowej zostały wskazane w Tabeli nr 2. Upust, o którym mowa powyżej nie łączy się z upustem wskazanym w pkt 4 Informacji o cenach energii elektrycznej i stawkach opłat w okresie obowiązywania oferty. W przypadku, gdy z przepisów prawa ograniczających wysokość cen energii elektrycznej wynikać będzie, że w rozliczeniach prowadzonych z Odbiorcą stosuje się inne ceny, niż ustalone w sposób określony w niniejszym punkcie Sprzedawca w okresie wskazanym w tych przepisach będzie stosował w rozliczeniach za energię elektryczną prowadzonych z Odbiorcą ceny wynikające z mocy przepisów prawa
- 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, z zastrzeżeniem, że 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. W przypadku braku obowiązku zatwierdzania przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Taryfy dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G PGE Obrót S.A., zastosowanie będzie miała Taryfa dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G PGE Obrót S.A., każdorazowo zatwierdzana i przyjęta do stosowania przez Sprzedawcę, zastępująca wcześniejszą Taryfę zatwierdzoną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- 4.6. W ramach Oferty Odbiorca posiada możliwość zmiany grupy taryfowej 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 Odbiorcy przysługuje prawo do skorzystania z usługi dodatkowej „Kompleksowa pomoc fachowców”, która będzie świadczona przez PGE Obrót S.A. z wykorzystaniem podwykonawców. Koszt usługi dodatkowej w całości zawarty jest w opłacie handlowej.
- 4.8. Odbiorcy przysługuje 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 31.12.2025r. Odbiorca może złożyć oświadczenie o rezygnacji z Oferty 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@gkpgge.pl albo;
- c. w formie dokumentowej poprzez przesłanie dokumentu na adres Sprzedawcy: serwis@gkpgge.pl w formie podpisanego skanu dokumentu w formacie pdf.
- 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 żadnych kosztów i odszkodowań, w tym zakresie przez Odbiorcę.
- 4.10. W przypadku braku złożenia oświadczenia o rezygnacji Oferty, o którym mowa w pkt 4.2 i przedłużenia Oferty na czas nieokreślony, w takim przypadku Odbiorcy przysługuje prawo do złożenia Oświadczenia o rezygnacji z Oferty lub wypowiedzenia Umowy w każdym czasie trwania umowy z 1 miesięcznym okresem wypowiedzenia. Złożenie przez odbiorcę oświadczenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie będzie skutkowało naliczeniem kary umownej lub poniesieniem 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 Odbiorca.
- 4.13. Sprzedawca zmieni ceny energii elektrycznej lub stawki opłat, które zostały określone w Tabeli nr 2 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 handlowych jak również w przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług (VAT) lub podatku akcyzowego. W takim przypadku Odbiorcy przysługiwac 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 31.12.2025r. posiada również prawo do zmiany wysokości opłaty handlowej lub wypowiedzenia warunków niniejszej Oferty z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadkach zmiany cen energii elektrycznej notowanej na Towarowej Gieldzie 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 handlowej, zgodnie z pkt 4.14 Oferty Odbiorcy przysługiwac 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 „Kompleksowa pomoc fachowców” określa Regulamin usługi „Kompleksowa pomoc fachowców”, stanowiący integralną część Oferty dostępny również na stronie internetowej Sprzedawcy: www.gkpgge.pl.
- 4.17. Odbiorca 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., Regulaminu Usługi „Kompleksowa pomoc fachowców” oraz z Informacji o cenach energii elektrycznej i stawkach opłaty w okresie obowiązywania oferty**, które stanowią integralną część Oferty.
- 4.18. Odbiorca przystępujący do Oferty na odległość lub poza lokalem Sprzedawcy, ma prawo odstąpić od przyjętej oferty w terminie 14 dni od przyjęcia oferty.

5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 5.1. We wszelkich sprawach nieuregulowanych niniejszą 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 „Kompleksowa pomoc fachowców”.

5.2. Niniejsza Oferta nie łączy się z innymi Ofertami, których organizatorem jest Sprzedawca.

Tabela nr 1 Produkty Sprzedawcy dostępne w Ofercie

Produkt Sprzedawcy w grupie taryfowej	Strefy czasowe*
„Komfortowa” (G11)	Całodobowa
„Elastyczna” (G12)	dzień i noc
„Weekendowa” (G12w)	dzień i noc z rozszerzoną strefą nocną o soboty i niedziele
„Niedzielną” (G12n)	dzień i noc z rozszerzoną strefą nocną o niedziele

*godziny i dni ustawienia stref czasowych zgodnie z taryfą OSD.

Tabela nr 2

Ceny energii elektrycznej w grupach taryfowych są wyliczone na podstawie Taryfy obowiązującej od 01.01.2023r. do 31.12.2023r. Poniższe ceny nie mają zastosowania do Odbiorców o których mowa w dokumencie Informacja o cenach energii elektrycznej i stawkach opłat, który wskazuje ceny energii elektrycznej stosowane w rozliczeniach w 2023r. w ramach Rozwiązań Tarczy Solidarnościowej***

W tabeli podano ceny w kwocie brutto uwzględniające podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 23% oraz w nawiasach ceny netto uwzględniające podatek akcyzowy w wysokości 5 zł/MWh. Stawka opłaty handlowej w kwocie brutto uwzględnia podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości 23%.

Grupa taryfowa	Cena za energię elektryczną w zł/kWh */ **			Opłata handlowa zł/m-c *
	Całodobowa	Dzienna	Nocna	
G11	1,29490 (1,05277)			
G12		1,46769 (1,19325)	0,92923 (0,75547)	22,42 (18,23)
G12w		1,51762 (1,23384)	1,06975 (0,86972)	
G12n		1,44638 (1,17592)	0,99571 (0,80952)	

* Cena obowiązuje od momentu określonego w umowie z zastrzeżeniem pkt 4.3 i 4.5 Oferty.

**Ceny podane w tabeli wyliczone są z dokładnością do 5 miejsc po przecinku. W rozliczeniach dopuszcza się stosowanie stawki zaokrąglonej do 4 miejsc po przecinku zgodnie z regułą matematyczną. W przypadku, gdy ostatnia cyfra jest większa lub równa 5 zaokrąglamy w górę, jeżeli jest mniejsza lub równa 4 zaokrąglamy w dół.

*** Rozwiązania Tarczy Solidarnościowej wprowadzone zostały w ustawie z dnia 7 października 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach służących ochronie odbiorców energii elektrycznej w 2023 roku w związku z sytuacją na rynku energii elektrycznej oraz ustawie z dnia 27 października 2022 roku o środkach nadzwyczajnych mających na celu ograniczenie wysokości cen energii elektrycznej oraz wsparciu niektórych odbiorców w 2023 roku.

Kod produktowy: 0000016308

REGULAMIN USŁUGI DODATKOWEJ – „KOMPLEKSOWA POMOC FACHOWCÓW”

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 drzwi zewnętrznych – nagłe i niezależne od woli Klienta:

a. zacięcie się zamka, zaklinowanie się złamanego klucza lub innego urządzenia otwierającego w zamku lub zniszczenie zamka przez osoby trzecie w taki sposób, że otwarcie drzwi w PPE nie jest możliwe bez interwencji ślusarza;

b. zatrzasknięcie się drzwi w taki sposób, że Klient pozostaje na zewnątrz miejsca interwencji, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz miejsca interwencji;

Awaria instalacji:

a. wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania – nagłe, niespodziewane uszkodzenie instalacji, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, instalacji znajdującej się w PPE;

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

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

d. wewnętrznej instalacji domofonowej i video-domofonowej – nagłe i niespodziewane, uszkodzenie instalacji domofonowej i video-domofonowej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Przebiecie – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej;

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

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

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

RP – Rzeczpospolita Polska;

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

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

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

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

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

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

Wewnętrzna instalacja gazowa – układ przewodów i urządzeń służących do dostarczania paliwa gazowego do PPE, mający początek za kurkiem głównym odcinającym dopływ paliwa gazowego do instalacji gazowej, usytuowany na przyłączy gazowym w punkcie redukcyjno-pomiarowym z

wyłączeniem układu pomiarowego, a kończący się przed odbiornikiem paliwa gazowego.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin usługi „Kompleksowa pomoc fachowców” (dalej zwany Regulaminem) określa zasady świadczenia usługi „Kompleksowa pomoc fachowców” i przeznaczony jest dla Klientów, którzy przyjęli Ofertę „Przyszłość bez awarii. Oferta kompleksowa”. Ed. 1/2023.
- 1.2. Usługa „Kompleksowa pomoc fachowców” świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy, koszt połączenia jest liczony według taryfy operatora.
- 1.3. Usługa polega na zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów dojazdu odpowiedniego fachowca, robocizny, kosztów czynności diagnostycznych oraz kosztów części lub materiałów użytych do naprawy awarii przez niżej wymienionych fachowców w opisanych poniżej przypadkach:
 - a. ślusarza - w przypadku konieczności wymiany zamków w PPE po kradzieży z włamaniem lub w przypadku konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych;
 - b. elektryka - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE;
 - c. hydraulika - w przypadku awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania w PPE;
 - d. szklarza - w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych w PPE;
 - e. technika urządzeń grzewczych i gazowych - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego;
 - f. dekarza - w przypadku uszkodzenia dachu w PPE, jeżeli takie uszkodzenie dachu utrudnia korzystanie z PPE;
 - g. serwisanta urządzeń domofonowych i video-domofonowych w przypadku awarii instalacji domofonowej lub video-domofonowej;
 - h. informatyka - w przypadku awarii sprzętu PC;
 - i. serwisanta - w przypadku awarii sprzętu RTV i AGD.
- 1.4. 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.
- 1.5. Usługa „Kompleksowa pomoc fachowców” świadczona jest na terenie RP.
- 1.6. Usługa „Kompleksowa pomoc fachowców” 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.
- 1.7. Koszty usługi wymienione w pkt 1.3. odnoszą się do 3 awarii w ciągu 12 miesięcy, liczonych od dnia przyjęcia Oferty i mogą wynosić:
 - a. 500 zł w odniesieniu do jednej awarii do kosztów części i materiałów użytych do naprawy i robocizny;
 - b. 200 zł w odniesieniu do jednej awarii do kosztów dojazdu, czynności diagnostycznych.Limit ten odnawiany jest co 12 kolejnych miesięcy w czasie trwania Oferty „Przyszłość bez awarii. Oferta kompleksowa” Ed.1/2023.
- 1.8. Korzystanie z usługi „Kompleksowa pomoc fachowców” 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 „Kompleksowa pomoc fachowców”, 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 „Kompleksowa pomoc fachowców”.
- 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 i 4 godziny w

zakresie usług świadczonych przez technika urządzeń grzewczych i gazowych.

- 2.5. Centrum Pomocy może nie przekazywać powyższej informacji, jeżeli Klient wskaże inny, dogodny dla siebie termin.
- 2.6. 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 usługa nie będzie świadczona w dni ustawowo wolne od pracy, będzie realizowana w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym od pracy.
- 2.7. Jeżeli ustalony limit wskazany w pkt 1.7 lit. a. niniejszego Regulaminu nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania usługi, a Klient nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania naprawy a kwotą wskazaną w pkt 1.7 lit. a. niniejszego 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 1.7 lit. a. niniejszego Regulaminu.
- 2.8. 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 dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych pokrywane są przez podmiot realizujący usługę.
- 2.9. 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 1.7 lit. a. niniejszego Regulaminu.

3. ZAKRES USŁUGI

- 3.1. Usługa „Kompleksowa pomoc fachowców” organizowana jest przez podwykonawcę PGE Obrót S.A. i w przypadku, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, przepięcia, dewastacji lub kradzieży z włamaniem, PGE Obrót S.A. zobowiązana jest do zorganizowania i pokrycia kosztów interwencji w PPE, tj. kosztów dojazdu, przeprowadzenia czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy, wyżej wymienionych fachowców, o których mowa w pkt 1.3. Regulaminu.

4. WYŁĄCZENIA Z ZAKRESU USŁUG LUB USŁUGI POZA ZAKRESEM OFERTY

- 4.1. Z zakresu usługi „Kompleksowa pomoc fachowców” 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 „Kompleksowa pomoc fachowców” nie obejmuje:
 - a. awarii z 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;
 - e. awarii podziemnych linii instalacji gazowej;
 - f. uszkodzeń wynikających z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, konserwacją czy przepisami bezpieczeństwa urządzeń grzewczych i gazowych;
 - g. uszkodzeń wynikających z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawą, przeróbką lub zmianami konstrukcyjnymi urządzeń grzewczych i gazowych lub wewnętrznej instalacji gazowej;
 - h. chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia urządzeń grzewczych i gazowych;
 - i. urządzeń objętych gwarancją producenta;
 - j. czynności związane z przeglądem urządzeń lub instalacji;
 - k. wymiany starych urządzeń gazowych na nowe;
 - l. polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez fachowca wskazanego przez Centrum Pomocy.

- 4.3. Ponadto z zakresu usługi „Kompleksowa pomoc fachowców” wyłączone są awarie, które powstały w związku:
- ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - ze zdarzeniami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - ze zdarzeniami powstałymi z powodu zalania na które Klient nie miał wpływu na zajście awarii;
 - ze zdarzeniami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - ze zdarzeniami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;
- 4.4. Z zakresu usługi „Kompleksowa pomoc fachowców” wyłączone są usługi:
- elektryka świadczone w związku z uszkodzeniem żarówek lub bezpieczników;
 - hydraulika związane z uszkodzeniem baterii wodnych, zatankiem zlewu, umywalki, wanny lub brodzika;
 - świadczone w związku z uszkodzeniem podziemnych rur instalacji kanalizacyjnych, gazowych, wodociągowych lub podziemnych linii energetycznych, oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację, których odpowiadają administracja budynku, lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - świadczone w związku z uszkodzeniem urządzeń elektrycznych gospodarstwa domowego, maszyn lub urządzeń służących do prowadzenia działalności gospodarczej oraz ich podłączeniem do sieci elektrycznej lub wodno-kanalizacyjnej; wyłączenie nie dotyczy usług świadczonych w związku z awarią sprzętu AGD, RTV lub PC;
 - dotyczące uszkodzenia obudowy lub ekranu sprzętu AGD lub RTV, które nie zakłócają prawidłowego działania tego sprzętu;
 - polegające na konserwacji instalacji;
 - ślusarza świadczone w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego, piwnicznego lub drzwi balkonowych znajdującego się w PPE;
 - polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - usług związanych z uszkodzeniem: źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.), zasilaczy, transformatorów i listw zasilających, przedłużaczy, urządzeń elektrycznych;
 - uszkodzeń o charakterze estetycznym (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.).
- 4.5. Ponadto, w ofercie „Kompleksowa pomoc fachowców” w przypadku awarii sprzętu PC, wyłączone są usługi:
- związane z uszkodzeniem centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, myszy komputerowych;
 - związane z uszkodzeniem wynikłym z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu PC lub używania sprzętu PC niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa;
 - związane z uszkodzeniem lub wadami wynikłymi z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, naprawy, przeróbki, dostrojenia lub zmian konstrukcyjnych;
 - związane z brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania lub wynikających z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
 - związane z uszkodzeniami chemicznymi, termicznymi lub mechanicznymi;
 - związane z normalnym zużyciem następujących elementów: toner, atrament, bateria, czytnik lasera;
 - informatyka w zakresie odzyskiwania danych w przypadku awarii sprzętu PC;
 - związane z awarią sprzętu PC powstałą wskutek nieprawidłowego użytkowania sprzętu (tj. niezgodnego z zaleceniami producenta lub dostawcy), użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych lub nieprawidłowości software’u;
 - związane z uszkodzeniami obudowy lub ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania sprzętu PC;
 - wynikające z normalnego zużycia się części sprzętu PC spowodowanego jego normalnym użytkowaniem lub eksploatacją.
- 4.6. Z zakresu usługi „Kompleksowa pomoc fachowców” wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba, że

skontaktowanie się z Centrum Pomocy nie było możliwe. Jeżeli skontaktowanie się telefoniczne z Centrum Pomocy było niemożliwe z rzeczyn 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 niniejszego Regulaminu. Jeżeli usługa „Kompleksowa pomoc fachowców” 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.

4.7. Z zakresu usługi „Kompleksowa pomoc fachowców” 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 niemożliwości skontaktowania się z Centrum Pomocy i usunięciu 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.

5. OCHRONA DANYCH

5.1. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez PGE Obrót S.A. i podwykonawców PGE Obrót S.A. w zakresie niezbędnym do realizacji usługi „Kompleksowa pomoc fachowców”, zgodnie ze stosownym oświadczeniem Klienta, na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

6. OCHRONA DANYCH

6.1 Usługa „Kompleksowa pomoc fachowców” jest elementem Oferty „Przyszłość bez awarii. Oferta kompleksowa”. Ed.1/2023. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w ww. Ofercie płatności za korzystanie z usługi „Kompleksowa pomoc fachowców”. Usługa obowiązuje do dnia obowiązywania Oferty.

7. OCHRONA DANYCH

- Klient może złożyć reklamację dotyczącą usługi „Kompleksowa pomoc fachowców”.
- Reklamacje należy składać telefonicznie 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 w formie pisemnej na adres wskazany na fakturze lub na adres e-mail wskazany na fakturze.
- Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty wpłynięcia reklamacji.
- Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: numer telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
- Reklamacje dotyczące Cennika Produktu z usługą „Kompleksowa pomoc fachowców” w części dotyczącej energii elektrycznej rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w PGE Obrót S.A.
- Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.