

Regulamin usługi VAS

Informacje ogólne	<ol style="list-style-type: none"> Regulamin usługi VAS „PGE Prosument Komfort” określa zasady świadczenia usługi przez fachowców (dalej Usługa VAS). Usługa VAS polega na zorganizowaniu i pokryciu kosztów usunięcia nagłej awarii w PPE, tj.: <ol style="list-style-type: none"> dojazdu odpowiedniego fachowca, przeprowadzenia czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy awarii. Usługa VAS świadczona jest na terenie Polski. 						
Co składa się na Twoje rozliczenie	<ol style="list-style-type: none"> W okresie obowiązywania warunków cenowych Oferty, w rozliczeniu z Tobą stosujemy miesięczną opłatę VAS naliczaną, niezależnie od tego, w którym w dniu miesiąca nastąpiło podpisanie lub rozwiązanie Oferty. Jest to opłata jaką ponosisz za możliwość skorzystania z Usługi VAS. Stawka opłaty VAS pokrywa w całości koszt Usługi VAS. Miesięczna opłata VAS w kwocie brutto zawiera wyłącznie podatek od towarów i usług (VAT). 						
Twoja opłata VAS	<ol style="list-style-type: none"> Miesięczna opłata VAS na dzień zawarcia Oferty <table border="1" style="margin: 10px auto; width: 80%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #006666; color: white;">Stawka</th> <th style="background-color: #006666; color: white;">Miesięczna opłata VAS [zł/mc]</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">brutto</td> <td style="text-align: center;">29,90</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">netto</td> <td style="text-align: center;">24,31</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Stawka brutto zawiera 23% podatku od towarów i usług (VAT). Stawka netto nie zawiera 23% podatku od towarów i usług (VAT).</p> 	Stawka	Miesięczna opłata VAS [zł/mc]	brutto	29,90	netto	24,31
Stawka	Miesięczna opłata VAS [zł/mc]						
brutto	29,90						
netto	24,31						
Kiedy możemy zaktualizować stawkę za Usługę VAS	<ol style="list-style-type: none"> Mamy prawo do zmiany wysokości opłaty VAS lub wypowiedzenia warunków tej Oferty z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadkach: <ol style="list-style-type: none"> zmiany stawki podatku VAT; zwiększenia kosztów usług lub rozwiązania umowy z dostawcą na podstawie, której wykonywana jest Usługa VAS. Jeśli wprowadzona zmiana, spowoduje podwyższenie opłaty VAS, masz prawo wypowiedzenia umowy bez ponoszenia żadnych kosztów i odszkodowań z tym związanych na zasadach określonych w Umowie, pod warunkiem, że mają zastosowanie do Ciebie przepisy art. 22¹ kodeksu cywilnego. 						
Zakres Usługi VAS	<ol style="list-style-type: none"> Usługa VAS organizowana jest przez Partnera, z którym PGE Obrót S.A. ma podpisaną umowę Assistance. Usługa VAS obejmuje pomoc: <ol style="list-style-type: none"> elektryka - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, awarii instalacji antenowej, awarii instalacji odgromowej; dekarza - w przypadku Uszkodzenia dachu; W przypadku awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej w pierwszej kolejności organizowana jest zdalna diagnostyka i zdalna naprawa fotowoltaicznej instalacji elektrycznej przez elektryka. Usługa zdalna wskazana powyżej, wykonana jest na odległość poprzez rozmowę telefoniczną lub zdalne połączenie elektryka z instalacją, której dotyczy awaria. Zdalne połączenie się elektryka z instalacją wymaga Twojej zgody i możliwe będzie tylko i wyłącznie w przypadku gdy instalacja ta posiada moduł umożliwiający łączność poprzez sieć Internet oraz jest podłączona do Internetu. W przypadku braku możliwości przeprowadzenia zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej lub po zdiagnozowaniu awarii jej naprawa w sposób zdalny nie jest możliwa, zorganizowana będzie interwencja w PPE. Kontynuacja Usługi VAS realizowana jest w ramach limitu. Zorganizowanie Usługi VAS: <ol style="list-style-type: none"> w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w ciągu 1 godziny od otrzymania zawiadomienia o awarii Centrum Pomocy poinformuje Cię o terminie przybycia elektryka i organizacji interwencji w czasie nie dłuższym niż 4 godziny 						

- (liczonym od zgłoszenia awarii do interwencji elektryka). Serwis może być zorganizowany w dogodnym dla Ciebie terminie;
- b. w przypadku awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej Centrum Pomocy w pierwszej kolejności zobowiązane jest do zorganizowania zdalnej interwencji elektryka w czasie nie dłuższym niż 48 godzin od zgłoszenia awarii. Serwis jest świadczony w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 18:00. Serwis nie jest realizowany w dni ustawowo wolne od pracy. Jeśli wyrazisz na to zgodę, serwis może być zorganizowany w dłuższym terminie. Gdy zdalna diagnoza i zdalna naprawa awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej nie będzie możliwa lub po przeprowadzeniu diagnozy zdalna naprawa awarii nie będzie możliwa, wówczas interwencja elektryka zrealizowana będzie w terminie wskazanym przez Centrum Pomocy;
 - c. w przypadku awarii instalacji antenowej, instalacji odgromowej, uszkodzenia dachu, Centrum Pomocy po otrzymaniu zawiadomienia o zdarzeniu poinformuje Cię o planowanym terminie przybycia Specjalisty. Usługa VAS zostanie zorganizowana w terminie wskazanym przez Centrum Pomocy. Serwis jest świadczony w dni robocze od poniedziałku do piątku. Serwis nie jest realizowany w dni ustawowo wolne od pracy. Serwis może być zrealizowany w dogodnym dla Ciebie terminie.
15. Opis procesu zdalnej diagnostyki oraz wymagań technicznych.
- a. wymagania techniczne, które muszą zostać spełnione w przypadku pomocy zdalnej:
 - możliwość kontaktu telefonicznego elektryka z Tobą;
 - instalacja fotowoltaiczna, której dotyczy awaria musi posiadać moduł umożliwiający łączność poprzez sieć Internet oraz musi być podłączona do Internetu.
 - b. Opis procesu zdalnego połączenia:
 - elektryk kontaktuje się z Tobą i na podstawie wywiadu podejmuje próbę zdiagnozowania awarii;
 - jeżeli na podstawie rozmowy telefonicznej nie jest możliwe ustalenie przyczyny awarii, a instalacja fotowoltaiczna posiada moduł umożliwiający łączność za pomocą Internetu i jest do niego podłączona, elektryk po wyrażeniu przez Ciebie zgody, połączy się zdalnie z instalacją;
 - do zdalnego połączenia z instalacją konieczne jest podanie: producenta, nr seryjnego oraz typu inwertera.
16. Centrum Pomocy poinformuje Cię o planowanym terminie przybycia Specjalisty w celu realizacji Usługi VAS.
17. Usługa VAS będzie świadczona przez fachowców, o ile nie odmówiłeś dostępu do miejsca, które ma być objęte interwencją. Przez odmowę dostępu rozumiemy także nieusunięcie z miejsca interwencji zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla fachowca oraz inne przeszkody uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie Usługi VAS.
18. W zakresie usługi fachowca elektryka Usługa VAS będzie świadczona zarówno w dni robocze jak i ustawowo wolne od pracy. W zakresie usług świadczonych przez pozostałych fachowców Usługa VAS będzie świadczona jedynie w dni robocze.
19. W ciągu 12 miesięcy - 3 interwencje specjalistów liczonych od dnia przyjęcia Oferty. Limit ten odnawialny jest co 12 miesięcy w czasie trwania Oferty.
20. Maksymalne koszty realizacji Usługi VAS w odniesieniu do jednej awarii to 1000 zł (słownie: tysiąc złotych).
21. Wykonanie przez fachowca czynności diagnostycznych, a nie usunięcie awarii pomniejsza limit interwencji dostępnych w okresie 12 miesięcy.
22. Jeżeli ustalony limit określony w Ofercie nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu usunięcia awarii, a Ty nie wyrażasz zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania naprawy a wskazaną kwotą, wówczas możesz uzyskać zwrot poniesionych kosztów w wysokości określonej w limicie w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu. Kwota zostanie pomniejszona o koszty dojazdu Specjalisty oraz przeprowadzonych przez niego czynności diagnostycznych.
23. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Polski, potrzebnych do realizacji zgłoszenia, wskazanych przez podmiot realizujący Usługę VAS, koszty w zakresie: dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych pokrywane są przez ten podmiot, w ramach limitu.
24. Zwrot kosztów dotyczący części zamiennych, które zakupisz we własnym zakresie następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej

jednak niż do wysokości kwoty wskazanego limitu pomniejszonego o koszty dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych.

Zasady korzystania z Usługi VAS

25. Aby skorzystać z Usługi VAS skontaktuj się z Centrum Pomocy, które czynne jest całą dobę, przez 7 dni w tygodniu.

Numer telefonu do Centrum Pomocy **(22) 505 16 91**
(opłata jak za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora)

26. Po wystąpieniu awarii niezwłocznie skontaktuj się z Centrum Pomocy oraz podaj następujące informacje:
- imię i nazwisko
 - numer PESEL
 - adres PPE;
 - numer telefonu
 - opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
27. Jeżeli kontakt z Centrum Pomocy był niemożliwy z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej awarię albo serwis nie zostanie zorganizowany w czasie jak w pkt 14 możesz zorganizować naprawę awarii we własnym zakresie, poinformuj o tym fakcie Centrum Pomocy w terminie 7 dni od dnia, kiedy udało się skontaktować i podaj przyczynę.
28. Jeśli usuniesz awarię we własnym zakresie, koszty zostaną zwrócone na podstawie przedłożonych dokumentów potwierdzających fakt zajścia zdarzenia i poniesienia kosztów (faktur VAT lub rachunków) do wysokości faktycznie poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty limitu.
29. W przypadku, gdy nie możesz skontaktować się z Centrum Pomocy i usuniesz awarię we własnym zakresie, zwrot kosztów nastąpi w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania przez Centrum Pomocy zgłoszenia awarii.
30. Gdyby wyjaśnienie, okoliczności awarii albo wysokości kosztów podlegających zwrotowi okazało się niemożliwe w określonym terminie to zwrot kosztów następuje 14 dni od dnia, w którym wyjaśnienie tych okoliczności stało się możliwe.
31. Jeżeli Usługa VAS 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.
32. Z zakresu usługi VAS wyłączone są koszty usług poniesione przez Ciebie we własnym zakresie w przypadku, gdy odmówiłeś dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria.
33. Z zakresu Usługi VAS wyłączone są awarie, które powstały:
- z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba, że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
 - wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
 - są związane z uszkodzeniem, o którym wiedziałeś przed zawarciem umowy świadczenia Usługi VAS.
34. Zakres Usługi VAS nie obejmuje:
- szkód górniczych w rozumieniu prawa górniczego;
 - ustawienia lub montażu anteny, chyba, że związane są z jej naprawą i przeprowadzone będzie przez Specjalistę;
 - uszkodzeń, które wynikają z niezgodnego z instrukcją: użytkowania i konserwacji instalacji fotowoltaicznej;
 - uszkodzeń, które wynikają z niezgodnego z instrukcją: montażu, naprawy, przeróbki lub zmian konstrukcyjnych instalacji fotowoltaicznej;
 - kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których użytkownik instalacji fotowoltaicznej jest zobowiązany we własnym zakresie i na własny koszt;
 - instalacji fotowoltaicznych innych niż mikroinstalacje;

Wyłączenia z zakresu Usługi VAS

	<p>g. utraty gwarancji producenta, w przypadku usunięcia przez elektryka awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, która była nią objęta;</p> <p>35. Ponadto z zakresu Usługi VAS wyłączone są awarie, które powstały w związku:</p> <ul style="list-style-type: none">a. 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;b. ze zdarzeniami powstałymi z powodu zalania, na które nie miałeś wpływu;c. ze zdarzeniami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;d. ze zdarzeniami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;e. eksploatacją nienaprawionej instalacji fotowoltaicznej;f. zużyciem lub procesem starzenia się instalacji fotowoltaicznej spowodowanym jej użytkowaniem. <p>36. Z zakresu Usługi VAS wyłączone są usługi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. elektryka wynikające z uszkodzeniem bezpieczników z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;b. świadczone wskutek uszkodzenia podziemnych linii energetycznych oraz tych instalacji, za naprawę lub konserwację których odpowiadają właściwe służby pogotowia technicznego lub energetycznego;c. polegające na konserwacji i przeglądzie instalacji;d. polegające na remoncie wewnętrznej instalacji elektrycznej;e. polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez Specjalistę wskazanego przez Centrum Pomocy;f. polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;g. polegające na naprawie uszkodzeń: źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED etc.), zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających, urządzeń domowych, okablowania niepodłączonych na stałe sprzętów i urządzeń;h. podłączenia instalacji lub urządzeń do sieci elektrycznej;i. objęte gwarancją producenta; wyłączenie to nie dotyczy usług elektryka w przypadku naprawy awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej objętej gwarancją producenta. <p>37. Z zakresu Usługi VAS wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba, że skontaktowanie się z Centrum Pomocy nie było możliwe.</p> <p>38. Usługa VAS jest elementem Oferty „PGE Prosument Komfort” nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w tej Ofercie płatności za korzystanie z tej usługi. Usługa VAS obowiązuje do dnia obowiązywania Oferty.</p>
Reklamacja	<p>39. Masz prawo do złożenia reklamacji dotyczącej Usługi VAS</p> <p>40. Reklamacje możesz złożyć między innymi w jeden z następujących sposób:</p> <ul style="list-style-type: none">• telefoniczny 22 505 16 91 za pośrednictwem Centrum Pomocy, 422 222 222 za pośrednictwem infolinii PGE Obrót S.A. (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora)• elektroniczny: Biuro Obsługi Klienta PGE eBOK: www.ebok.gkpge.pl lub aplikacja Moje PGE;• korespondencyjny: PGE Obrót SA, ul. 8 Marca 6, 35-959 Rzeszów lub adresy Oddziałów; <p>41. Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty jej wpłynięcia.</p> <p>42. Przy składaniu reklamacji musisz podać dane kontaktowe: numer telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.</p> <p>43. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.</p>
Słowniczek	<p>44. Poniżej wyjaśniamy co oznaczają pojęcia, których używamy w Regulaminie usługi VAS</p>
Akty terroryzmu	<p>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;</p>
Awaria wewnętrznej instalacji elektrycznej	<p>nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania</p>

Awaria fotowoltaicznej instalacji elektrycznej	nagle i niespodziewane uszkodzenie fotowoltaicznej instalacji elektrycznej powodujące zaprzestanie działania instalacji fotowoltaicznej lub nieprawidłowość jej działania
Awaria instalacji antenowej	nagle i niespodziewane uszkodzenie instalacji antenowej powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
Awaria instalacji odgromowej	nagle i niespodziewane uszkodzenie instalacji odgromowej powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
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 fachowca. Centrum Pomocy dostępne jest 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu (w tym święta państwowe i kościelne), pod numerem telefonu (22) 505 16 91 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) dla Klientów, do którego należy zgłosić zajście awarii, w celu uzyskania pomocy. Informacja o numerze telefonu Centrum Pomocy dostępna jest również na stronie internetowej www.gkpgge.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 rozbięcie sił zbrojnych przeciwnika na lądzie, w powietrzu lub na morzu;
Dzień roboczy	dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
Fotowoltaiczna instalacja elektryczna	układ przewodów i urządzeń stanowiących część instalacji fotowoltaicznej umożliwiających przekazywanie energii elektrycznej wytworzonej przez panel lub zespół paneli fotowoltaicznych do instalacji wewnętrznej budynku lub do zewnętrznej sieci elektroenergetycznej;
Instalacja antenowa	instalacja umożliwiająca odbiór telewizji naziemnej, satelitarnej, radia, która składa się z anteny, przewodów instalacyjnych, zwrotnic, gniazd satelitarnych, urządzeń typu multiswitch, wzmacniaczy antenowych;
Instalacja fotowoltaiczna	panel fotowoltaiczny lub zespół paneli fotowoltaicznych wraz z wyposażeniem oraz infrastrukturą, służący do przetwarzania energii promieniowania słonecznego w energię elektryczną oraz wprowadzenia tej energii do instalacji wewnętrznej budynku lub do zewnętrznej sieci elektroenergetycznej;
Instalacja odgromowa	instalacja chroniąca budynek mieszkalny przed porażeniami wynikłymi z wyładowań atmosferycznych, która składa się z: a) zwodów bezpośrednio przyjmujących wyładowania, przewodów odprowadzających, łączących zwody z przewodami uziemiającymi, b) przewodów uziemiających, łączących przewody odprowadzające z uziomem,

	c) uziomu, odprowadzającego ładunek elektryczny do metalowych części umieszczonych w gruncie;
Klient	Osoba fizyczna, który przystępuje do Oferty.
Mikroinstalacja	instalacja odnawialnego źródła energii o łącznej mocy zainstalowanej elektrycznej nie większej niż 50 kW, przyłączona do sieci elektroenergetycznej o napięciu znamionowym niższym niż 110 kV albo o mocy osiągalnej cieplnej w skojarzeniu nie większej niż 150 kW, w której łączna moc zainstalowana elektryczna jest nie większa niż 50 kW;
Panel fotowoltaiczny	pojedynczy element instalacji fotowoltaicznej, w którym następuje przemiana energii promieniowania słonecznego w energię elektryczną w wyniku zjawiska fotowoltaicznego;
PPE (Punkt Poboru Energii)	punkt w sieci elektroenergetycznej lub adres odbiorcy, w którym produkty energetyczne (energia, usługi dystrybucji, moc, itp.) są mierzone przez urządzenia umożliwiające rejestrację danych pomiarowych; jeśli pod jednym adresem znajduje się więcej niż jedno urządzenie pomiarowe to każde z nich jest osobnym PPE; każde PPE posiada unikatowy numer identyfikacyjny;
Serwis	naprawa: awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, awarii instalacji antenowej, awarii instalacji odgromowej, uszkodzenia dachu;
Specjalista	elektryk, dekarz;
Uszkodzenie dachu	nagle i niespodziewane uszkodzenie pokrycia dachowego, z wyłączeniem konstrukcji dachu, kominów oraz rynien, powodujące powstanie szkody w PPE;
Usługa fachowca PV	usługa serwisu, która świadczona jest w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii fotowoltaicznej instalacji elektrycznej, awarii instalacji antenowej, awarii instalacji odgromowej, uszkodzenia dachu zgodnie z Regulaminem usługi VAS;
Wewnętrzna instalacja elektryczna	układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych łączących wewnętrzną instalację tego budynku z siecią dystrybucyjną, a kończącą się gniazdami wtykowymi, wyłącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.