

Regulamin usługi dodatkowej

Informacje ogólne	
-------------------	--

Zasady
korzystania z
usługi
dodatkowej

13. Centrum Pomocy poinformuje Cię, o planowanym czasie dojazdu fachowca. Informacje przekaze Ci w czasie nie dłuższym niż:
 - a. 1 godzina od zgłoszenia awarii w zakresie usług świadczonych przez elektryka
 - b. 4 godziny od zgłoszenia awarii w zakresie usług świadczonych przez pozostałych fachowców.
13. Zorganizowanie usługi następuje w czasie liczonym od zgłoszenia awarii do organizacji przyjazdu nie dłuższym niż:
 - a. 4 godziny, w przypadku elektryka;
 - b. 24 godziny, w przypadku pozostałych fachowców;
14. Usługa może zostać zorganizowana w terminie dłuższym niż wskazany powyżej, jeżeli Ty lub osoba przez Ciebie wskazana wyrazi na to zgodę.
15. Naprawa awarii może być zrealizowana w innym dogodnym dla Ciebie terminie.
16. Usługa będzie świadczona przez fachowców, o ile nie odmówiłeś dostępu do miejsca, które ma być objęte interwencją. Przez odmowę dostępu rozumiemy także nieusunięcie z miejsca interwencji zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla fachowca oraz inne przeszkody uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie usługi.
17. W zakresie usługi fachowca elektryka usługa będzie świadczona zarówno w dni robocze jak i ustawowo wolne od pracy. W zakresie usług świadczonych przez pozostałych fachowców usługa będzie świadczona jedynie w dni robocze.

Przykład

Jeżeli awaria nastąpi w dni ustawowo wolne od pracy, to jej naprawa będzie realizowana w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym od pracy.

18. W ciągu 12 miesięcy - 3 interwencje specjalistów liczonych od dnia przyjęcia Oferty. Limit ten odnawialny jest co 12 miesięcy w czasie trwania Oferty
19. Maksymalne koszty realizacji usługi w odniesieniu do jednej awarii:
 - a. do kwoty 500 zł - koszt części i materiałów użytych do naprawy oraz robocizny;
 - b. do kwoty 200 zł - koszt dojazdu i czynności diagnostycznych;
20. Wykonanie przez fachowca czynności diagnostycznych, a nie usunięcie awarii pomniejsza limit interwencji dostępnych w okresie 12 miesięcy.
21. Jeżeli ustalony limit określony w Ofercie nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu usunięcia awarii, a Ty nie wyrażasz zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania naprawy a wskazaną kwotą, wówczas możesz uzyskać zwrot poniesionych kosztów w wysokości określonej w limicie w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu.
22. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Polski, potrzebnych do realizacji zgłoszenia, wskazanych przez podmiot realizujący usługę, koszty w zakresie: dojazdu oraz przeprowadzenia czynności diagnostycznych pokrywane są przez ten podmiot.
23. Zwrot kosztów dotyczący części zamiennych, które zakupisz we własnym zakresie następuje na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty wskazanego limitu.
24. Koszty niewykonanej usługi, zostaną zwrócone na podstawie przedłożonych dokumentów (faktur VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty) potwierdzających fakt zajścia zdarzenia, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie jednak do kwoty określonego limitu.
25. Aby skorzystać z usługi skontaktuj się z Centrum Pomocy, które czynne jest całą dobę, przez 7 dni w tygodniu.

Numer telefonu do Centrum Pomocy **(22) 505 16 91**

(opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora)

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

**Wyłączenia z
zakresu usługi
dodatkowej**

27. Jeżeli kontakt z Centrum Pomocy był niemożliwy z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej awarię i naprawa awarii została zorganizowana we własnym zakresie, poinformuj o tym fakcie Centrum Pomocy w terminie 7 dni od dnia, kiedy udało się skontaktować i podaj przyczynę.
28. 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.
29. 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.
30. Jeżeli usługa wykonana zostanie w terminie do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017r. poz. 683 ze zm.) (dalej: „prawa konsumenta”) po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 praw konsumenta, Klient ponosi w całości koszty wykonania ww. usługi.
31. Z zakresu usługi wyłączone są koszty usług poniesione przez Ciebie we własnym zakresie w przypadku, gdy odmówiłeś dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria.
32. Z zakresu usługi wyłączone są awarie, które powstały:
 - a. z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa, chyba, że pokrycie kosztów usług odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - b. w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi;
 - c. wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego.
33. Zakres usługi nie obejmuje:
 - a. awarii za których usunięcie odpowiada Pogotowie Gazowe lub inne służby techniczne;
 - b. uszkodzeń źródeł światła znajdujących się w urządzeniach grzewczych i gazowych, np. piekarnikach;
 - c. uszkodzeń instalacji gazowej, za której naprawę lub konserwację odpowiada administracja budynku lub inne służby techniczne np. usunięcie awarii układu pomiarowego, wymiana układu pomiarowego, podłączenie układu pomiarowego, zdjęcie plomb z układu pomiarowego, usuwanie awarii na sieci dystrybucyjnej;
 - d. uszkodzeń o charakterze estetycznym w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania urządzeń grzewczych i gazowych;
 - 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;
 - j. urządzeń objętych gwarancją producenta;
 - k. czynności związane z przeglądem urządzeń lub instalacji;
 - l. wymiany starych urządzeń gazowych na nowe;
 - m. montażu części, które nie zostały zakupione przez fachowca wskazanego przez Centrum Pomocy.
34. Ponadto z zakresu usługi wyłączone są awarie, które powstały w związku:
 - a. ze zdarzeniami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - b. ze zdarzeniami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia z powodu nieszczelności instalacji wodnej, centralnego ogrzewania lub kanalizacyjnej, klimatyzacji lub niewłaściwej wentylacji pomieszczeń, a także kondensacji na powierzchni rur lub ścian wilgoci zawartej w powietrzu;
 - c. ze zdarzeniami powstałymi z powodu zalania na które nie miałeś wpływu;
 - d. ze zdarzeniami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - e. ze zdarzeniami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych.
35. Z zakresu usługi wyłączone są usługi:
 - a. elektryka świadczone w związku z uszkodzeniem żarówek lub bezpieczników;
 - b. hydraulika związane z uszkodzeniem baterii wodnych, zatkaniem zlewu, umywalki, wanny lub brodzika;

	c. 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; d. 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; e. polegające na konserwacji instalacji; f. ślusarza świadczone w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego, piwnicznego lub drzwi balkonowych znajdującego się w PPE; g. polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach; h. usług związanych z uszkodzeniem: źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.), zasilaczy, transformatorów i listew zasilających, przedłużaczy, urządzeń elektrycznych; i. uszkodzeń o charakterze estetycznym (tj. zarysowanie, przebarwienie etc.). 36. Z zakresu usługi wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba, że skontaktowanie się z Centrum Pomocy nie było możliwe. 37. Masz prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usługi dodatkowej. 38. Reklamacje możesz złożyć między innymi w jeden z następujących sposób: ☎ 22 505 16 91 za pośrednictwem Centrum Pomocy, 422 222 222 za pośrednictwem infolinii PGE Obrót S.A. (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) ✉ na adres wskazany na fakturze @ na adres wskazany na fakturze. 39. Reklamacje zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty jej wpłynięcia. 40. Przy składaniu reklamacji musisz podać dane kontaktowe: numer telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail. 41. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.
Reklamacja	
Słowniczek	42. Poniżej wyjaśniamy co oznaczają pojęcia, których używamy w Regulaminie usług
Akty terroryzmu	działania indywidualne lub grupowe skierowane przeciwko ludności lub mieniu w celu wprowadzenia chaosu, zastraszenia ludności, dezorganizacji życia publicznego – dla osiągnięcia skutków ekonomicznych, politycznych lub społecznych;
Awaria drzwi zewnętrznych	nagle 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;
Awaria urządzenia grzewczego i gazowego	nagle i niespodziewane, uszkodzenie urządzenia grzewczego i gazowego, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego urządzenia, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi;
Bezpiecznik	zabezpieczenie elektryczne instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu;

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.gkpge.pl ;
Części zamienne	części produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta lub wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi producenta oraz takie, które są tej samej jakości co części stosowane do montażu urządzeń danej marki przez jego producenta;
Czynności diagnostyczne	wszelkie działania podejmowane przez specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii;
Działania wojenne	działania sił zbrojnych w czasie wojny mające na celu rozbić siły 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;
Klient	Osoba fizyczna, który przystępuje do Oferty.
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, niedołążnych - 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 nieruchomość albo będące przedmiotem własnościowego lub lokatorskiego spółdzielczego prawa do lokalu;
Przepięcie	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;
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 dodatkowa	usługa, która świadczona jest w przypadku awarii i polega na zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów dojazdu odpowiedniego fachowca, robocizny, kosztów przeprowadzenia czynności diagnostycznych oraz kosztów części lub materiałów użytych do jej naprawy
Wewnętrzna instalacja elektryczna	układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku mieszkalnego, pomieszczenia garażowego lub pomieszczenia gospodarczego na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych łączących wewnętrzną instalację tego budynku lub pomieszczenia z siecią dystrybucyjną, a w przypadku lokalu mieszkalnego - rozpoczynająca się w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończąca się gniazdami wtykowymi, wyłącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi;
Wewnętrzna instalacja gazowa	układ przewodów i urządzeń służących do dostarczania paliwa gazowego do PPE, mający początek za kurkiem głównym odcinającym dopływ paliwa gazowego do instalacji gazowej, usytuowany na przyłączy gazowym w punkcie redukcyjno-pomiarowym z wyłączeniem układu pomiarowego, a kończący się przed odbiornikiem paliwa gazowego.