

Regulamin usługi dodatkowej

Informacje ogólne	1. Regulamin usługi dodatkowej „Domowe Naprawy. Wariant rozszerzony. Edycja 1.2025” (dalej Regulamin usługi) określa zasady świadczenia usługi przez fachowców (dalej usługę). 2. Usługa polega na zorganizowaniu i pokryciu kosztów usunięcia nagłej awarii w PPE, tj.: a. dojazdu odpowiedniego fachowca, b. przeprowadzenia czynności diagnostycznych, c. robocizny, d. części lub materiałów użytych do naprawy awarii. 3. Usługa świadczona jest na terenie RP.												
Co składa się na Twoje rozliczenie	4. W okresie obowiązywania warunków cenowych Oferty, w rozliczeniu z Tobą stosujemy comiesięczną stawkę opłaty za usługę dodatkową naliczaną, niezależnie od tego, w którym w dniu miesiąca nastąpiło podpisanie lub rozwiązanie Oferty. Jest to opłata jaką ponosisz za możliwość skorzystania z usługi dodatkowej. 5. Miesięczna opłata z tytułu usługi dodatkowej w kwocie brutto zawiera wyłącznie podatek od towarów i usług (VAT).												
Twoja stawka za usługę dodatkową	6. W ramach Oferty możesz skorzystać z promocji i otrzymać Wariant rozszerzony PLUS w cenie Wariantu podstawowego jeśli najpóźniej w momencie przyjęcia Oferty spełnisz łącznie poniższe warunki: a. wyrazisz wszystkie zgody marketingowe pozyskiwane przez nas; b. wyrazisz zgodę na przysyłanie korespondencji, w tym faktur VAT za pośrednictwem kanałów elektronicznych na obowiązującym u nas wzorze, oraz c. założysz konto na eBOK lub mBOK. 7. Jeśli w trakcie obowiązywania Wariantu rozszerzonego PLUS odwołasz jakąkolwiek zgodę wskazana powyżej lub usuniesz konto eBOK lub mBOK, wówczas zastosujemy wysokość opłaty za usługę dodatkową jak w Wariantie rozszerzonym, od pierwszego dnia kolejnego miesiąca następującego po wycofaniu zgody. 8. Miesięczna opłata za usługę dodatkową na dzień zawarcia Oferty <table><tr><th>stawka</th><th>Wariant podstawowy [zł/mc]</th><th>Wariant rozszerzony [zł/mc]</th><th>Wariant rozszerzony PLUS [zł/mc]</th></tr><tr><td>brutto</td><td>16,49</td><td>17,99</td><td>16,49</td></tr><tr><td>netto</td><td>13,41</td><td>14,63</td><td>13,41</td></tr></table>	stawka	Wariant podstawowy [zł/mc]	Wariant rozszerzony [zł/mc]	Wariant rozszerzony PLUS [zł/mc]	brutto	16,49	17,99	16,49	netto	13,41	14,63	13,41
stawka	Wariant podstawowy [zł/mc]	Wariant rozszerzony [zł/mc]	Wariant rozszerzony PLUS [zł/mc]										
brutto	16,49	17,99	16,49										
netto	13,41	14,63	13,41										
Kiedy możemy zaktualizować stawkę za usługę dodatkową w Ofercie	Cena brutto zawiera 23% podatku od towarów i usług (VAT) oraz nie zawiera podatku akcyzowego. Cena netto nie zawiera 23% podatku od towarów i usług (VAT), nie zawiera podatku akcyzowego. 9. Mamy prawo do zmiany wysokości stawki za usługę dodatkową lub wypowiedzenia warunków tej Oferty z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadkach: a. zmiany stawki podatku VAT b. zwiększenia kosztów usług lub rozwiązania umowy z dostawcą na podstawie, której wykonywana jest usługa dodatkowa 10. Jeśli wprowadzona zmiana, spowoduje podwyższenie stawki za usługę dodatkową, 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 dodatkowej	11. Usługa organizowana jest przez partnera PGE Obrót S.A. 12. Usługa w zależności od wybranego wariantu obejmuje pomoc: a. elektryka - w przypadku awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej w PPE; b. ślusarza - w przypadku konieczności wymiany zamków w PPE po kradzieży z włamaniem lub w przypadku konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych; 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;												

Zasady
korzystania z
usługi
dodatkowej

13. Centrum Pomocy poinformuje Cię, o planowanym czasie dojazdu fachowca. Informacje przekaze Ci w czasie nie dłuższym niż:
- 1 godzina od zgłoszenia awarii w zakresie usług świadczonych przez elektryka
 - 4 godziny od zgłoszenia awarii w zakresie usług świadczonych przez pozostałych fachowców.
13. Zorganizowanie usługi następuje w czasie liczącym od zgłoszenia awarii do organizacji przyjazdu nie dłuższym niż:
- 4 godziny, w przypadku elektryka;
 - 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:
- do kwoty 500 zł - koszt części i materiałów użytych do naprawy oraz robocizny;
 - 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:
- 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 i naprawa awarii została zorganizowana we własnym zakresie,

**Wyłączenia z
zakresu usługi
dodatkowej**

- 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 górnictwymi 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 świadczona w związku z uszkodzeniem żarówek lub bezpieczników;
 - b. hydraulika związane z uszkodzeniem baterii wodnych, zatkaniem zlewu, umywalki, wanny lub brodzika;
 - c. świadczona 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.
Reklamacja	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.
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	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 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 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 usiłowaniem 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, 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 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**

**Usługa
dodatkowa**

**Wewnętrzna
instalacja
elektryczna**

**Wewnętrzna
instalacja
gazowa**

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

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

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;

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.