

## 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 rozszerzona”. Edycja zimowa 2019 z dnia 15.01.2019 roku. (zwaną dalej Ofertą).

Jednocześnie oświadczam, że akceptuję ceny zawarte w Tabeli nr 2 (która stanowi integralną część Oświadczenia), na podstawie których rozliczana będzie energia elektryczna według grupy taryfowej określonej w Umowie sprzedaży energii elektrycznej lub Umowie kompleksowej.

Wariant 1\*(kod produktowy: 0000002951)

Wariant 2\*(kod produktowy: 0000002952)

określone w przedmiotowej Ofercie, dla niżej wymienionego/ych punktu/ów poboru energii elektrycznej (PPE).

Oferta obowiązuje od dnia \_\_\_\_\_ r.

od wskazań układu/ów pomiarowo-rozliczeniowego/ych wyszacowanego/ych przez Sprzedawcę\*

od wskazań układu/ów pomiarowo-rozliczeniowego/ych dla nw. PPE\*

od wskazań układu/ów pomiarowo-rozliczeniowego/ych dokonanych przez Operatora Systemu Dystrybucyjnego\*

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

Podpisanie niniejszego Oświadczenia o przyjęciu Oferty jest równoznaczne ze zmianą warunków w dotychczasowej/dotychczasowych umowie/umowach\* sprzedaży energii elektrycznej/kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji\*\*, obejmującej/ych 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\*\*\*.

W przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony, w okresie obowiązywania niniejszej Oferty, Umowy do których została przyjęta niniejsza Oferta przekształcają się w Umowy zawarte na czas określony. Po upływie okresu obowiązywania niniejszej Oferty Umowy, o których mowa w zdaniu pierwszym, przekształcają się na czas nieokreślony, chyba że zostanie przyjęta kolejna Oferta.

Przetwarzanie danych osobowych zawartych w Oświadczeniu następuje w celu realizacji Umowy sprzedaży energii elektrycznej lub Umowy kompleksowej przez PGE Obrót S.A. lub inne podmioty świadczące usługi na rzecz PGE Obrót S.A. w ramach Promocyjnej Oferty sprzedaży energii elektrycznej „Przyszłość bez awarii. Oferta rozszerzona”. Edycja zimowa 2019. Administratorem danych osobowych jest PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. 8 Marca 6. Kontakt do Inspektora ochrony danych: iod-pgeobrotsa@gkpgę.pl.

Podstawą przetwarzania jest Umowa sprzedaży energii elektrycznej lub Umowa kompleksowa. Dane będą przetwarzane w celu wykonania Umowy sprzedaży energii elektrycznej lub Umowy kompleksowej oraz w celach administracyjnych, statystycznych, archiwalnych, dowodowych, analitycznych, marketingowych Sprzedawcy. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia Umowy. Dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy i przez czas wymagany prawem oraz niezbędny do realizacji ww. celów przetwarzania. Odbiorcą danych będzie Operator Systemu Dystrybucyjnego oraz TUV PZUW. Zgody na poszczególne sposoby przetwarzania danych mogą być cofnięte w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Osoba, której dane są przetwarzane uprawniona jest do dostępu do danych osobowych dotyczących jej osoby, do ich sprostowania oraz w prawem przewidzianych przypadkach żądania ich usunięcia i ograniczenia ich przetwarzania. Osoby, których dane są przetwarzane uprawnione są do przenoszenia danych, a także do wniesienia sprzeciwu wobec marketingu bezpośredniego. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Ja niżej podpisany/a zostałem/am poinformowany/a, że jeżeli usługa „Rozszerzona 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 2017 r., poz. 683 ze zm.) (dalej: „prawa konsumenta”) po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 praw konsumenta, w takim przypadku Klient 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 (wypełnia Sprzedawca!)

\*\*nie dotyczy Odbiorców, którzy złożyli potwierdzenie przyjęcia oferty za pośrednictwem Infolinii lub email

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

\*\*\*\*dotyczy nowych odbiorców bez umowy

**PROMOCYJNA OFERTA SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ DLA GOSPODARSTW  
DOMOWYCH „PRZYSZŁOŚĆ BEZ AWARII. OFERTA ROZSZERZONA” EDYCJA ZIMOWA 2019  
zatwierdzona w dniu 15.01.2019 roku**

### **1. INFORMACJE OGÓLNE**

- 1.1. Niniejsza Oferta dedykowana jest dla Odbiorców, o których mowa w pkt 3.1., którzy w okresie obowiązywania Oferty posiadają lub zawrą z PGE Obrót S.A. Umowy sprzedaży energii elektrycznej lub Umowy sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji - Umowy kompleksowe.
- 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 na własny użytek, stosownie do zakresu zawartych Umów sprzedaży energii elektrycznej lub Umów kompleksowych.
- 1.4. Ustalone w Ofercie ceny i stawki opłat zawierają podatek od towarów i usług (VAT), naliczany zgodnie z obowiązującymi przepisami. W Tabeli nr 2 podano ceny brutto, zaś w nawiasach ujęte zostały ceny netto.
- 1.5. Ceny energii i stawki opłaty handlowej ustalone w Ofercie nie zawierają opłat z tytułu dystrybucji energii elektrycznej. Dla Odbiorców 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. W przypadku Umów sprzedaży rozliczenia usług dystrybucji dokonywane będą na podstawie Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej zawartej przez Odbiorcę z OSD.
- 1.6. W przypadku zawarcia Umowy kompleksowej/Umowy sprzedaży energii elektrycznej, w związku z przyjęciem przez Odbiorcę Oferty, rozpoczęcie sprzedaży energii elektrycznej, w ramach Oferty, nastąpi w terminie określonym w Umowie, a w przypadku Odbiorców dokonujących zmiany sprzedawcy energii dodatkowo nie wcześniej niż w dniu przyjęcia do wykonywania przez właściwego OSD zgłoszonej Umowy sprzedaży, zgodnie z zapisami IRiESD danego OSD i po uprzednim:
  - a. przyjęciu Umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej do realizacji przez OSD;
  - b. zawarciu przez Odbiorcę z OSD Umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, w przypadku umowy sprzedaży energii elektrycznej;
  - c. rozpoczęciu świadczenia przez OSD usługi dystrybucji.
- 1.7. Celem skorzystania z Oferty Odbiorca zobowiązany jest do oświadczenia skorzystania z Oferty wraz z określeniem wybranego Wariantu Oferty.

### **2. OKRES OBOWIĄZYWANIA OFERTY**

- 2.1. Oferta obowiązuje w okresie od 18.01.2019r. do 30.06.2019r. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do skrócenia okresu obowiązywania Oferty przed terminem wskazanym w zdaniu poprzednim.
- 2.2. W ramach niniejszej Oferty, z uwzględnieniem postanowień pkt 2.3., 2.4. oraz 4.2. Odbiorca ma możliwość wyboru jednego Wariantu określonego w Tabeli nr 2. W przypadku wyboru przez Odbiorcę:
  - a. Wariantu nr 1, Sprzedawca zastosuje cenę energii elektrycznej zawartą w obowiązującej Taryfie dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, z uwzględnieniem 1% upustu w okresie do 30.06.2021r.;
  - b. Wariantu nr 2, Sprzedawca zastosuje cenę energii elektrycznej zawartą w obowiązującej Taryfie dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G, zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, z uwzględnieniem 1% upustu w okresie do 30.06.2022r.
- 2.3. Do ceny, o której mowa w pkt 2.2. Oferty, zostanie doliczona opłata handlowa, określona w Tabeli nr 2.
- 2.4. 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 zastępującą wcześniejszą Taryfę zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- 2.5. W ramach wybranego Wariantu Oferty Odbiorca posiada możliwość zmiany grupy taryfowej określonej w Ofercie na zasadach określonych w Umowie.

### **3. ZASADY KWALIFIKACJI ODBIORCÓW**

- 3.1. Z niniejszej Oferty mogą skorzystać Odbiorcy, będący konsumentami, którzy:
  - a. będą korzystać z grupy taryfowej G11 lub G12 PGE Obrót S.A. w przypadku, gdy Odbiorca jest przyłączony do sieci OSD innego niż PGE Dystrybucja S.A., lub będą korzystać z grupy taryfowej G11, G12, G12w lub G12n PGE Obrót S.A. w przypadku gdy Odbiorca jest przyłączony do sieci OSD, którym jest PGE Dystrybucja S.A.;

- b. są przyłączeni do sieci OSD, z którym Sprzedawca posiada podpisaną generalną umowę dystrybucyjną;
  - c. posiadają lub zawrą z PGE Obrót S.A. Umowę kompleksową w przypadku Odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej PGE Dystrybucja S.A. lub Umowę sprzedaży energii elektrycznej w przypadku Odbiorców przyłączonych do sieci dystrybucyjnej OSD innego niż PGE Dystrybucja S.A. na czas nie krótszy niż do końca okresu obowiązywania ceny;
  - d. nie posiadają przedpłatowego układu pomiarowo-rozliczeniowego;
  - e. nie posiadają zaległych zobowiązań wobec przedsiębiorstw energetycznych;
  - f. nie figurują w żadnym z rejestrów dłużników;
  - g. 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 niezbędnej 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 z zastrzeżeniem pkt 3.1. lit. a).
  - 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. Odbiorcy, korzystający z innych Ofert promocyjnych Sprzedawcy, mogą skorzystać z niniejszej Oferty wyłącznie w zakresie Umowy na inny punkt poboru energii elektrycznej.
  - 3.5. W przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony, w okresie obowiązywania niniejszej Oferty, Umowy do których została przyjęta niniejsza Oferta przekształcają się w Umowy zawarte na czas określony. Po upływie okresu obowiązywania niniejszej Oferty, Umowy, o których mowa w zdaniu pierwszym, przekształcają się na czas nieokreślony, chyba że zostanie przyjęta kolejna Oferta.

### **4. CENY ENERGII ELEKTRYCZNEJ. WARUNKI HANDLOWE**

- 4.1. Sprzedawca, w okresie od wejścia w życie Oferty, zastosuje ceny energii elektrycznej zawarte w obowiązującej w danym okresie dostawy Taryfie dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G PGE Obrót S.A. z uwzględnieniem 1% upustu oraz stawki opłat handlowych, wskazane szczegółowo w Tabeli nr 2, zgodnie z pkt 1.6. oraz 2.2. do 30.06.2021 roku w przypadku wyboru Wariantu 1 lub do 30.06.2022 roku w przypadku wyboru Wariantu 2, z zastrzeżeniem pkt 4.5. poniżej.
- 4.2. Odbiorca z uwzględnieniem postanowień pkt 2.2. - 2.4. będzie objęty cenami i stawkami opłat, określonymi w Tabeli nr 2 przy czym cena za energię elektryczną wskazana w Tabeli nr 2, została ustalona dla danej grupy taryfowej zgodnie z obowiązującą na dzień zatwierdzenia niniejszej Oferty Taryfą energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G PGE Obrót S.A. zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.
- 4.3. Po upływie okresu stosowania przez Sprzedawcę cen, o których mowa w pkt 2.2. Oferty, Odbiorca będzie rozliczany za zakupioną energię według cen i stawek opłat z grupy taryfowej określonej w Umowie sprzedaży energii elektrycznej lub Umowie kompleksowej, zgodnie z obowiązującą Taryfą PGE Obrót S.A. dla energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G przyłączonych do sieci PGE Dystrybucja S.A. zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, z zastrzeżeniem pkt 2.4. lub odpowiednio Cennikiem Taryfowym energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G, spoza obszaru PGE Dystrybucja S.A., zatwierdzonym przez Sprzedawcę.
- 4.4. Odbiorcy przysługują prawo do skorzystania z usługi „Rozszerzona pomoc fachowców” w okresie wskazanym w pkt 2.2. Oferty, zgodnie z wybranym przez Odbiorcę Wariantem.

- 4.5. Sprzedawca zmieni ceny energii elektrycznej lub stawki opłat określone w Tabeli nr 2 poniżej w przypadku zmiany Taryfy wskazanej w pkt 2.2. z zastrzeżeniem pkt 2.4., jeżeli zmiana Taryfy spowoduje zmianę cen na podstawie których zostały ustalone ceny w Tabeli nr 2, w tym również poprzez wprowadzenie lub zmianę stawek opłat jak również w przypadku zmiany stawki podatku VAT lub podatku akcyzowego. W takim przypadku Odbiorcy przysługiwać będzie prawo wypowiedzenia Umowy bez ponoszenia żadnych kosztów i odszkodowań z tym związanych, na zasadach określonych w Umowie. W przypadku zmiany powyższej Taryfy, zmiana cen energii elektrycznej nastąpi z dniem wejścia w życie zmienionej Taryfy.
- 4.6. W przypadku rozwiązania Umowy lub w przypadku uniemożliwienia realizacji sprzedaży energii elektrycznej z przyczyn nieleżących po stronie Sprzedawcy w okresie obowiązywania cen, o których mowa w pkt 2.2. zgodnie z wybranym Wariantem, Odbiorca zapłaci Sprzedawcy karę umowną w wysokości 50 zł oraz sumy opłat handlowych wykazanych w pkt 4.1. niniejszej Oferty, w zależności od wybranego Wariantu, pozostających do zapłaty w ramach niniejszej Oferty w terminie wskazanym w nocie księgowej doręczonej stosownym wezwaniem do zapłaty przez Sprzedawcę. Obowiązek zapłaty kary umownej nie powstanie w przypadku utraty przez Odbiorcę, tytułu prawnego do lokalu (obiektu), do którego dostarczana jest energia elektryczna w ramach niniejszej Oferty, w tym również poprzez jego sprzedaż, potwierdzonej właściwym dokumentem. Sprzedawca zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego.
- 4.7. Zasady korzystania z usługi „Rozszerzona pomoc fachowców” określa - Regulamin usługi „Rozszerzona pomoc fachowców”, stanowiący integralną część Oferty dostępny również na stronie internetowej Sprzedawcy: [www.gkpgc.pl](http://www.gkpgc.pl).
- 4.8. Odbiorca oświadcza, że otrzymał i zapoznał się z treścią Umowy sprzedaży energii elektrycznej i Regulaminu sprzedaży energii elektrycznej PGE Obrót S.A. lub Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji, Regulaminu wykonywania Umów kompleksowych PGE Obrót S.A. oraz Regulaminu usługi „Rozszerzona pomoc fachowców”, które stanowią integralną część Oferty.

## 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 5.1. We wszelkich sprawach nieuregulowanych niniejszą Ofertą mają zastosowanie odpowiednie zapisy Umowy i Regulaminu sprzedaży energii elektrycznej PGE Obrót S.A. lub Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usług dystrybucji, Regulaminu wykonywania Umów kompleksowych PGE Obrót S.A. oraz Regulaminu usługi „Rozszerzona 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 ustawienia stref czasowych zgodnie z taryfą OSD.

**Tabela nr 2 Ceny energii elektrycznej i stawki opłat w grupach taryfowych.**

W tabeli podano stawki brutto uwzględniające podatek VAT. W nawiasach zamieszczono stawki netto:

Grupa taryfowa	Cena za energię elektryczną w zł/kWh*/**			Opłata handlowa zł/m-c*	
	Całodobowa	Dzienna	Nocna	Wariant 1	Wariant 2
G11	0,29590 (0,24057)				
G12		0,33718 (0,27413)	0,21529 (0,17503)	6,99 (5,68)	5,99 (4,87)
G12w		0,34851 (0,28334)	0,24769 (0,20137)		
G12n		0,32987 (0,26819)	0,23015 (0,18711)		

\*Cena obowiązuje od momentu określonego w Umowie do 30.06.2021r. (Wariant 1) lub 30.06.2022r. (Wariant 2) z zastrzeżeniem pkt 4.5.

\*\*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 jeżeli ostatnia cyfra jest większa lub równa 5 zaokrąglamy w górę, jeżeli jest mniejsza lub równa 4 zaokrąglamy w dół.

Kod produktowy: 0000002951 (Wariant 1); 0000002952 (Wariant 2)

## REGULAMIN USŁUGI - „ROZSZERZONA 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:

- 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,
- zatrzaśnięcie się drzwi w taki sposób, że Klient pozostaje na zewnątrz, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz;

### Awaria instalacji:

- wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania - wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej nagłe, niespodziewane i niezależne od woli Klienta uszkodzenie instalacji, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu znajdującym się w PPE,
- wewnętrznej instalacji elektrycznej - uszkodzenie nagłe wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej, niezależne od PGE zdarzenie przyszłe i niepewne, w postaci uszkodzenia wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące w PPE Klienta indywidualnego zaprzestanie jej działania lub działanie jest nieprawidłowe;

**Bezpiecznik** - zabezpieczenie elektryczne instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu włącznie z wyłącznikami różnicowoprądowymi;

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

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

**Centrum Pomocy** - centrum przyjmujące zgłoszenia telefoniczne związane z uruchomieniem usługi „Rozszerzona 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 wewnętrznej instalacji elektrycznej dotyczącej PPE w celu uzyskania pomocy. Informacja o numerze telefonu Centrum Pomocy dostępna jest również na stronie internetowej [www.gkpgc.pl](http://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 zgłoszonej przez Klienta awarii lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu instalacji;

**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** - umyślnie zniszczenie lub uszkodzenie w PPE przez osoby trzecie, w tym w związku z usiłowaniami lub dokonaniem kradzieży z włamaniem.

**Dym i sadza** - zawiesina cząsteczek będąca bezpośrednim skutkiem:

- spalania, która nagłe i w sposób krótkotrwały wydobywa się z urządzeń znajdujących się w miejscu świadczenia usługi, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi oraz przy sprawnym działaniu urządzeń wentylacyjnych,
- ognia, niezależnie od miejsca jego powstania;

**Eksplozja** - gwałtowna zmiana stanu równowagi układu z jednoczesnym wyzwoleniem się gazów, pyłów lub pary, wywołanym ich właściwością rozprzestrzeniania się; w odniesieniu do naczyń ciśnieniowych i innych tego rodzaju zbiorników, warunkiem uznania szkody za spowodowaną eksplozją jest, aby ściany tych naczyń i zbiorników uległy rozdarciu w takich rozmiarach, iż wskutek ujęcia gazów, pyłów, pary lub cieczy nastąpiło nagłe wyrównanie ciśnień; za spowodowane eksplozją uważa się również szkody powstałe wskutek implozji, polegające na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu próżniowego ciśnieniem zewnętrznym;

**Grad** - opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;

**Huk ponadźwiękowy** - fala uderzeniowa wytworzona przez statek powietrzny poruszający się z prędkością większą od prędkości dźwięku;

**Huragan** - wiatr o prędkości nie mniejszej niż 17,5 m/s, ustalonej przez Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej, zwany dalej „IMiGW”, którego działanie wyrządza masowe szkody; w przypadku braku możliwości uzyskania opinii IMiGW wystąpienie huraganu stwierdza się na podstawie stanu faktycznego i rozmiaru szkód w miejscu ich powstania lub bezpośrednim sąsiedztwie

**Klient** - konsument, który dokonuje zakupu energii elektrycznej w grupie taryfowej G1x na podstawie zawartej z PGE Obrót S.A. Umowy kompleksowej lub Umowy sprzedaży energii elektrycznej w zakresie Regulaminu umożliwiającego skorzystanie przez Klienta z usługi „Rozszerzona 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 podstępem wobec osób małoletnich, niedoświadczonych - będących w podeszłym wieku lub nie w pełni sprawnych);

**Lawina** - gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich;

**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;

**Ogień** - ogień, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;

**Opad** - woda pochodząca z naturalnych opadów w postaci deszczu, topniejącego śniegu i lodu lub gradu powodującą zalanie PPE;

**Osoba bliska** - małżonek, konkubent, wstępny, brat, siostra, ojczym, macocha, pasierb, teść, teściowa, zięć, synowa, przysposobiony, przysposabiający, pozostający pod opieką lub przyjęty na wychowanie w ramach rodziny zastępczej w rozumieniu przepisów prawa rodzinnego;

**Osuwanie się ziemi** - niespodowodowane działalnością ludzką zsuwanie się ziemi po stoku;

**Piorun** - bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne pozostawiające ślady tego zdarzenia w PPE;

**Powódź** - zalanie terenów wskutek:

- podniesienia się poziomu wody w korytach wód płynących lub stojących,
- opadu,
- spływu wód po zboczach lub stokach na terenach górskich lub falistych,
- podniesienia się poziomu morskich wód przybrzeżnych (cofka);

**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, pod którym wskazany jest budynek, lub lokal mieszkalny (Klienta), 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;

**Śnieg i lód** - naturalny opad w postaci śniegu lub lodu, oddziaływujące swoim ciężarem bezpośrednio w PPE albo mogące spowodować przewrócenie się pod wpływem ich ciężaru drzew lub innych sąsiadujących z PPE obiektów - powodując uszkodzenie lub zniszczenie;

**Trzęsienie ziemi** - naturalne, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej;

**Upadek statku powietrzego** - katastrofa lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku;

**Upadek drzew lub masztów** - przewrócenie się drzew lub masztów lub oderwanie się i upadek ich części; przez maszty należy rozumieć w szczególności słupy energetyczne, kominy wolnostojące lub latarnie;

**Usługa „Rozszerzona pomoc fachowców”** - usługa, która świadczona jest w przypadku zajścia zdarzenia losowego, awarii drzwi zewnętrznych, awarii instalacji, przepięcia, dewastacji lub kradzieży z włamaniem zgodnie z Regulaminem usługi „Rozszerzona 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.

**Zalanie** - bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy, polegające na:

- a. spowodowanym awarią wydostaniu się wody, pary lub innych cieczy z instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, znajdującej się wewnątrz PPE lub poza nim,
- b. cofnięciu się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz PPE lub poza nim,
- c. zalaniu wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium, znajdujących się wewnątrz PPE lub poza nim,
- d. nieumyślnym pozostawieniu otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz PPE lub poza nim,
- e. zalaniu wodą lub inną cieczą pochodzącą spoza PPE przez osoby trzecie;

**Zapadanie się ziemi** - obniżenie terenu z powodu zaważenia się naturalnych, podziemnych pustych przestrzeni w gruncie;

**Zdarzenie losowe** - ogień, piorun, powódź, śnieg i lód, zalanie, opad, grad, huragan, eksplozję, osuwanie się ziemi, zapadanie się ziemi, lawinę, upadek statku powietrznego, uderzenie pojazdu, huk ponaddzwiękowy, trzęsienie ziemi, dym i sadzę, upadek drzew lub masztów.

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin usługi „Rozszerzona pomoc fachowców” (dalej zwany Regulaminem) określa zasady świadczenia usługi „Rozszerzona pomoc fachowców” i przeznaczony jest dla Klientów, którzy przyjęli Ofertę np.: „Przyszłość bez awarii. Oferta rozszerzona.” Edycja zimowa 2019.
- 1.2. Usługa „Rozszerzona pomoc fachowców” świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy, koszt połączenia jest liczony wg taryfy operatora.
- 1.3. Usługa polega na zorganizowaniu oraz pokryciu kosztów dojazdu odpowiedniego specjalisty, robocizny, kosztów czynności diagnostycznych oraz kosztów części lub materiałów użytych do naprawy przez niżej wymienionych specjalistów 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 instalacji elektrycznej w PPE;
  - c. hydraulika - w przypadku awarii instalacji wodnej lub kanalizacyjnej w PPE;
  - d. szklarza - w przypadku uszkodzenia szyb w oknach i drzwiach zewnętrznych w PPE;
  - e. technika urządzeń grzewczych i gazowych - w przypadku awarii instalacji centralnego ogrzewania;
  - f. dekarza - w przypadku uszkodzenia dachu w PPE, jeżeli takie uszkodzenie dachu utrudnia korzystanie z PPE.
- 1.4. Zorganizowanie usługi następuje w czasie:
  - a. nie dłuższym niż 4 godziny, liczonym od zgłoszenia awarii do przyjazdu elektryka;
  - b. nie dłuższym niż 24 godziny, liczonym od zgłoszenia awarii do przyjazdu pozostałych specjalistów pod wskazany przez Klienta adres (adres PPE). Klient zgłaszający awarię ma prawo wskazać inny, dogodny dla siebie, dłuższy niż ww. termin przyjazdu specjalisty.
- 1.5. Usługa „Rozszerzona pomoc fachowców” świadczona jest na terenie RP.
- 1.6. Usługa „Rozszerzona pomoc fachowców” będzie świadczona, o ile nie odmówiono dostępu do miejsca które ma być objęte interwencją. Przez odmowę dostępu rozumie się także w szczególności nieusunięcie przez Klienta z miejsca interwencji zwińnięcia, które może stanowić zagrożenie dla specjalisty oraz inne przeszkody uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie usługi.
- 1.7. Koszty usługi wymienione w pkt 1.3. mogą wynosić maksymalnie 500 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia i nie więcej niż 1500 zł w odniesieniu do 3 zdarzeń w skali 12 kolejnych miesięcy, liczonych od dnia przyjęcia Oferty. Limit ten odnawiany jest co 12 kolejnych miesięcy w czasie trwania Oferty np.: „Przyszłość bez awarii. Oferta rozszerzona”. Edycja zimowa 2019.
- 1.8. Korzystanie z usługi „Rozszerzona 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 „Rozszerzona 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 zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora).

- 2.2. Klient przed podjęciem działań we własnym zakresie powinien niezwłocznie po zajściu zdarzenia zawiadomić telefonicznie o tym zdarzeniu 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 specjalisty, w celu realizacji usługi „Rozszerzona pomoc fachowców”.

- 2.4. Centrum Pomocy, po zorganizowaniu właściwego usługodawcy, poinformuje telefonicznie Klienta o planowanym czasie dojazdu specjalisty. Powyższa informacja zostanie przekazana w czasie nie dłuższym niż 1 godzina od zgłoszenia szkody w Centrum Pomocy.

- 2.5. Centrum Pomocy może nie przekazywać powyższej informacji, jeżeli Klient wskaże inny, dogodny dla siebie termin (dłuższy niż 4 godziny w przypadku elektryka lub 24 godziny w przypadku innego specjalisty od zgłoszenia awarii w Centrum Pomocy).

## 3. ZAKRES USŁUGI

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

## 4. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

- 4.1. Z zakresu usługi „Rozszerzona pomoc fachowców” wyłączone jest zdarzenie, które powstało:
  - a. z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta lub osoby bliskiej, 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. w związku ze szkodami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego lub skażenia radioaktywnego;
  - d. w związku z uszkodzeniem, o którym istnieniu Klient wiedział przez zawarciem Umowy;
  - e. w związku z uszkodzeniem powstałym podczas konserwacji instalacji.
- 4.2. Ponadto z zakresu usługi „Rozszerzona pomoc fachowców” wyłączone jest zdarzenie, które powstało w związku:
  - a. ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
  - b. ze szkodami powstałymi wskutek systematycznego zawilgocenia miejsca interwencji 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 szkodami powstałymi z powodu zalania wskutek opadu poprzez niezamknięte lub niezabezpieczone okna, drzwi lub inne otwory, jeżeli obowiązek ich zamknięcia lub zabezpieczenia należał do Klienta, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia.
  - d. ze szkodami powstałymi z powodu zalania wskutek opadu poprzez niekonserwowane lub nienależycie konserwowane: dach, ściany, balkony, tarasy, okna, jeżeli obowiązek ich konserwacji należał do Klienta, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia;
  - e. ze szkodami powstałymi wskutek pęknięcia rur lub wyposażenia instalacyjnego w wyniku zamarnięcia wody lub innej cieczy spowodowanego nieutrzymywaniem właściwej temperatury w pomieszczeniach, jeżeli obowiązek utrzymywania właściwej temperatury w pomieszczeniach należał do Klienta, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia;
  - f. ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
  - g. ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych;
  - h. ze szkodami powstałymi wskutek upadku masztu spowodowanego brakiem konserwacji lub jego nienależytym konserwowaniem, jeżeli obowiązek jego konserwacji należał do Klienta, chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia;

- i. ze szkodami powstałymi wskutek upadku drzewa w wyniku jego wycinania lub przycinania przez Klienta bez pozwolenia, o ile takie pozwolenie jest wymagane przepisami prawa;
  - j. z pozostawieniem przez Klienta w stanie nietrzeźwości albo w stanie po użyciu alkoholu, lub pod wpływem środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii, chyba że nie miało to wpływu na zajście zdarzenia.
- 4.3. Z zakresu usługi „Rozszerzona pomoc fachowców” wyłączone są również poniższe usługi:
- a. elektryka świadczone w związku z uszkodzeniami żarówek lub bezpieczników;
  - b. hydraulika związane z uszkodzeniem baterii wodnych, zatknięciem 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, w którym znajduje się PPE lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
  - d. polegające na konserwacji instalacji;
  - e. ślusarza świadczone w związku z usunięciem awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego znajdującego się w PPE;
  - f. polegające na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
  - g. usług związanych z uszkodzeniem: źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.), bezpieczników, zasilaczy, transformatorów i listw zasilających, przedłużaczy, podziemnych linii i instalacji energetycznych, linii energetycznych lub instalacji, za których naprawę lub konserwację odpowiada administracja budynku lub inne służby techniczne, urządzeń elektrycznych;
  - h. uszkodzeń o charakterze estetycznym.
- 4.4. Z zakresu usługi „Rozszerzona pomoc fachowców” wyłączone są koszty usług poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że skontaktowanie się z Centrum Pomocy nie było możliwe. Jeżeli skontaktowanie się telefonicznie z Centrum Pomocy było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej roszczenie i usunięcie awarii zostało zorganizowane 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. W razie naruszenia z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa obowiązku powiadomienia w terminie, o którym mowa powyżej, świadczenie może zostać zmniejszone, jeżeli naruszenie to uniemożliwiło podwykonawcy ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia. 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 „Rozszerzona pomoc fachowców” wykonana zostanie w terminie od odstąpienia od Umowy, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r., poz. 683 ze zm.) (dalej: „prawa konsumenta”) po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 praw konsumenta, w takim przypadku Klient ponosi w całości koszty wykonania ww. usługi.
- 4.5. Z zakresu usługi „Rozszerzona pomoc fachowców” wyłączone są koszty usług poniesione we własnym zakresie przez Klienta w przypadku, gdy Klient odmówił dostępu do miejsca, w którym wystąpiło zdarzenie.

## 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 „Rozszerzona pomoc fachowców”, zgodnie ze stosownym oświadczeniem Klienta, na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

## 6. OPŁATY

- 6.1. Usługa „Rozszerzona pomoc fachowców” jest elementem Oferty np.: „Przyszłość bez awarii. Oferta rozszerzona” Edycja zimowa 2019. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w ww. Ofercie płatności za korzystanie z usługi „Rozszerzona pomoc fachowców”. Usługa obowiązuje do dnia obowiązywania Oferty zgodnie z wybranym przez Klienta Wariantem.

## 7. REKLAMACJE

- 7.1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą usługi „Rozszerzona pomoc fachowców”.
- 7.2. Reklamacje należy składać telefonicznie za pośrednictwem Centrum Pomocy pod numerem telefonu (22) 505 16 91 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) lub za pośrednictwem infolinii PGE Obrót S.A. pod numerem telefonu (42) 222 22 22 lub w formie pisemnej na adres wskazany na fakturze lub na adres e-mail wskazany na fakturze.
- 7.3. Skargi i zażalenia zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty wpłynięcia skargi.
- 7.4. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: numer telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
- 7.5. Reklamacje dotyczące Cennika Produktu z usługą „Rozszerzona pomoc fachowców” w części dotyczącej energii elektrycznej rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w PGE Obrót S.A.
- 7.6. Centrum Pomocy nie rozpatruje reklamacji w zakresie energii elektrycznej.