

Regulamin usługi Pomocna ekipa

Definicje

1. awaria:

- a) **drzwi zewnętrznych:**
 - 1) nagle i niespodziewane 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 do MRS nie jest możliwe bez interwencji ślusarza,
 - 2) nagle i niespodziewane zatrzaśnięcie się drzwi w taki sposób, że Klient PGNiG OD MŚP pozostaje na zewnątrz MRS, a klucze lub inne urządzenia otwierające znajdują się wewnątrz MRS,
 - 3) w przypadku kradzieży z włamaniem – wymiana zamków,
 - b) **instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania** – nagle i niespodziewane uszkodzenie instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, powodujące zaprzestanie jej funkcjonowania lub nieprawidłowość działania, co wiąże się z powstaniem lub możliwością powstania szkód w mieniu znajdującym się w MRS,
 - c) **oprogramowania** – nagle i niespodziewane, nieprawidłowe działanie oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie PC uniemożliwiające korzystanie z tego oprogramowania,
 - d) **sprzętu RTV/AGD lub PC** – nagle i niespodziewane uszkodzenie sprzętu RTV/AGD lub PC uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi,
 - e) **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,
 - f) **wewnętrznej instalacji gazowej** – nagle i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji gazowej, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tej instalacji, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka,
 - g) **wewnętrznej instalacji elektrycznej** – nagle i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania;
2. **bezpiecznik** – zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu;
 3. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta PGNiG;
 4. **budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
 5. **budynek mieszkalny** – budynek wielorodzinny lub jednorodzinny w zabudowie pojedynczej, bliźniaczej lub szeregowej, przeznaczony na cele mieszkalne;
 6. **Centrum Pomocy** – centrum organizujące Serwis; czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, dostępne pod numerem telefonu 22 505 14 25 (opłata za połączenie jak za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić zajście zdarzenia, w celu uzyskania pomocy;
 7. **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;
 8. **czynności diagnostyczne** – działania podejmowane przez Specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii;
 9. **dokumenty rozliczeniowe** – wystawione na rzecz Klienta PGNiG OD faktury VAT, korekty faktur z tytułu świadczenia usługi;
 10. **dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
 11. **instalacja centralnego ogrzewania** – układ przewodów i urządzeń mający początek za urządzeniem grzewczym mającym na celu dystrybucję ciepła uzyskanego z przetworzenia paliwa po budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym;
 12. **instalacja kanalizacyjna** – system rur, koryt, kolektorów, służący do odprowadzania ścieków sanitarnych;
 13. **instalacja wodna** – układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania budynku mieszkalnego lub lokalu mieszkalnego w zimną i ciepłą wodę;
 14. **Klient PGNiG OD** – osoba fizyczna, będąca stroną obowiązującej umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego lub energii elektrycznej zawartej z PGNiG OD w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
 15. **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;

16. **MRS** – znajdujące się na terytorium RP miejsce realizacji Serwisu w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym wskazanym w oświadczeniu. MRS musi być tożsame z adresem punktu poboru energii elektrycznej/paliwa gazowego, objętego umową kompleksową;
17. **numer MRS** – numer oświadczenia;
18. **opłata aktywacyjna** – wpłata dokonana na rzecz Klienta PGNiG OD, która po spełnieniu przez Klienta PGNiG OD łącznie warunków wskazanych w § 1 ust. 2 Regulaminu zostanie zaliczona na poczet raty za pierwszy okres rozliczeniowy, dokonywana po złożeniu oświadczenia;
19. **oświadczenie** – oświadczenie Klienta PGNiG OD o przystąpieniu do umowy o świadczenie usługi Pomocna ekipa oraz zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu;
20. **Partner PGNiG OD** – przedsiębiorca organizujący Serwis, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu – TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie;
21. **PGNiG OD** – PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.;
22. **Rata** – kwota pieniężna za usługę wpłacana przez Klienta PGNiG OD za miesięczne / roczne okresy rozliczeniowe (zgodnie z wyborem dokonany przez Klienta PGNiG OD w oświadczeniu);
23. **Regulamin** – niniejszy Regulamin usługi „Pomocna ekipa”;
24. **RP** – Rzeczpospolita Polska;
25. **Serwis** – naprawa awarii drzwi zewnętrznych, awarii wewnętrznej instalacji gazowej, awarii urządzenia grzewczego lub gazowego, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii sprzętu AGD, awarii sprzętu RTV, awarii sprzętu PC, awarii oprogramowania;
26. **Specjalista** – technik urządzeń grzewczych i gazowych, ślusarz, hydraulik, elektryk, serwisant sprzętu RTV/AGD, informatyk;
27. **sprzęt AGD** – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta PGNiG OD i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: pralka, pralka z suszarką, suszarka pralnicza, zmywarka, chłodziarka (lodówka), zamrażarka, chłodziarko-zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo-elektryczna, kuchenka mikrofalowa, płyta indukcyjna, wyciąg, okap, piekarnik, robot kuchenny, ciśnieniowy ekspres do kawy, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
28. **sprzęt PC** – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta PGNiG OD i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: komputer stacjonarny wraz z monitorem i komputery przenośne, wraz z zainstalowanym na komputerze stacjonarnym lub przenośnym systemem operacyjnym laptop, tablet, notebook, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
29. **sprzęt RTV** – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta PGNiG OD i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej urządzenia audio-video zasilane wyłącznie z sieci elektrycznej, których zasilanie z baterii lub akumulatora nie jest możliwe: odbiorniki telewizyjne (z wyłączeniem pilota), odtwarzacze, nagrywarki DVD, zestawy Hi-Fi, które nie są już objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
30. **system operacyjny** – oprogramowanie zarządzające systemem komputerowym, tworzące środowisko do uruchomienia i kontroli zadań;
31. **umowa kompleksowa** – umowa, której przedmiotem jest dostarczanie paliwa gazowego i/lub energii elektrycznej, zawarta przez Klienta PGNiG OD z PGNiG OD, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
32. **urządzenia grzewcze i gazowe** – zasilane paliwem następujące urządzenia, które nie są już objęte gwarancją producenta i nie są starsze niż 8 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;
33. **usługa** – usługa pod nazwą Pomocna ekipa polegająca na świadczeniu Serwisu, dostępna w wariantach: Fachowiec 1, Fachowiec 2, Fachowiec 3 lub Fachowiec 4;
34. **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 w przypadku lokalu mieszkalnego – rozpoczynającą się w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończącą się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi;
35. **wewnętrzna instalacja gazowa** – układ przewodów i urządzeń służących do dostarczania paliwa gazowego do MRS, 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;
36. **zdarzenie** – zdarzenie, które zaszło w okresie świadczenia usługi, polegające na awarii wewnętrznej instalacji gazowej, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii sprzętu RTV, awarii sprzętu AGD, awarii sprzętu PC, awarii oprogramowania, awarii drzwi zewnętrznych.

Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usługi Pomocna ekipa, która oferowana jest Klientom PGNiG OD do korzystania w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową. Korzystanie z

- usługi wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu. Akceptacja jest dobrowolna, ale niezbędna w celu realizacji usługi. Klient PGNiG OD składając oświadczenie zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w niniejszym Regulaminie zasad.
2. Warunkami koniecznymi do rozpoczęcia świadczenia usługi są łącznie:
 - a) posiadanie przez Klienta PGNiG OD w momencie składania oświadczenia statusu strony umowy kompleksowej zawartej z PGNiG OD;
 - b) złożenie przez Klienta PGNiG OD oświadczenia;
 - c) wniesienie opłaty aktywacyjnej przed dniem rozpoczęcia świadczenia usługi, na podstawie dokumentu przedpłaty otrzymanego przez Klienta PGNiG OD po złożeniu oświadczenia;
 - d) brak, w momencie składania oświadczenia, zaległości w płatnościach na podstawie jakichkolwiek umów pomiędzy PGNiG OD a Klientem PGNiG OD.
 3. Klient PGNiG OD w oświadczeniu wybiera jeden spośród dostępnych wariantów usługi Pomocna ekipa: Fachowiec 1, Fachowiec 2, Fachowiec 3 lub Fachowiec 4, który będzie obowiązywał Klienta PGNiG OD przez okres 24 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi, z zastrzeżeniem § 8 ust. 2.
 4. Świadczenie usługi rozpocznie się od:
 - 1) pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym dokonano opłaty aktywacyjnej – dotyczy Klientów PGNiG OD, na rzecz których opłata aktywacyjna została dokonana do 20 dnia miesiąca;
 - 2) pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym dokonano opłaty aktywacyjnej – dotyczy Klientów PGNiG OD, na rzecz których opłata aktywacyjna została dokonana po 20 dniu miesiąca oraz Klientów PGNiG OD, którzy składają oświadczenie na odległość w kanale komunikacji dedykowanym przez PGNiG OD dla usługi.
 5. Opłata aktywacyjna zostanie zaliczona na poczet pierwszej raty opłaty zgodnie z § 6 ust. 3, z zastrzeżeniem § 1 ust. 2 lit.c.
 6. Termin na wniesienie opłaty aktywacyjnej wynosi 60 dni od dnia złożenia oświadczenia. Brak wpłaty opłaty aktywacyjnej na właściwy numer rachunku bankowego, o którym mowa § 6 ust. 4, w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim powoduje wygaśnięcie złożonego oświadczenia, co jest równoznaczne z niezawarciem umowy o świadczenie usługi.
 7. Wygaśnięcie oświadczenia i w konsekwencji niezawarcie umowy o świadczenie usługi, spowodowane brakiem opłaty aktywacyjnej, nie wymaga dodatkowego powiadomienia Klienta PGNiG OD.
 8. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy.
 9. Usługa jest realizowana przez Partnera PGNiG OD.
 10. Usługa świadczona jest na terytorium RP.

Zasady korzystania z usługi

§2

1. W celu skorzystania z usługi Klient PGNiG OD zobowiązany jest, przed podjęciem działań we własnym zakresie, niezwłocznie po zajściu zdarzenia skontaktować się telefonicznie z Centrum Pomocy i podać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko Klienta PGNiG OD,
 - b) PESEL Klienta PGNiG OD lub w przypadku osób nie posiadających numeru PESEL, datę urodzenia i płeć,
 - c) adres Klienta PGNiG OD (zgodny z adresem wskazanym w oświadczeniu) oraz numer MRS,
 - d) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem PGNiG OD,
 - e) opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. Centrum Pomocy telefonicznie poinformuje Klienta PGNiG OD o warunkach realizacji usługi.
3. Jeżeli skontaktowanie się telefonicznie z Centrum Pomocy było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej zdarzenie i naprawa awarii została zorganizowana we własnym zakresie, należy poinformować o tym fakcie Centrum Pomocy w terminie 7 dni od dnia, kiedy skontaktowanie z Centrum Pomocy stało się możliwe. Ponadto należy podać przyczynę niemożności skontaktowania się z Centrum Pomocy. Po spełnieniu warunków opisanych w zdaniach poprzednich Klient PGNiG OD ma prawo do otrzymania zwrotu kosztów usunięcia awarii, usuniętej we własnym zakresie na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie do kwoty określonej w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
4. W razie niezorganizowania Serwisu w czasie wskazanym w § 3 ust. 5 niniejszego Regulaminu Klient PGNiG OD może usunąć awarię we własnym zakresie. Wówczas Klient PGNiG OD ma prawo do otrzymania zwrotu poniesionych kosztów usunięcia awarii na podstawie faktur VAT lub rachunków i dowodów ich zapłaty, do wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów, maksymalnie do kwoty określonej w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
5. Jeżeli limit dla danego Serwisu nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania tej naprawy, a Klient PGNiG OD nie wyrazi zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania Serwisu a wysokością limitu określonego w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu, naprawa nie zostanie wykonana, a Klient PGNiG OD otrzyma w ciągu 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o zdarzeniu, kwotę w wysokości nie wyższej niż określona w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu, pomniejszoną o koszty dojazdu Specjalisty oraz przeprowadzonych przez niego czynności diagnostycznych.
6. W przypadku braku dostępności wymaganych nowych części zamiennych (oryginalnych lub zamienników) u dostawców na terenie Polski, wskazanych przez podmiot realizujący Serwis, potrzebnych do realizacji Serwisu, pokrywane są wyłącznie koszty w zakresie: dojazdu Specjalisty oraz przeprowadzenia przez niego czynności diagnostycznych.
7. W przypadku zajścia sytuacji, o której mowa w ust. 6, gdy Klient PGNiG OD zakupi części zamienne we własnym zakresie, ma prawo do otrzymania zwrotu kosztów dotyczących części zamiennych na podstawie faktur VAT lub rachunków i

dowodów zapłaty, nie więcej jednak niż do wysokości kwoty określonej w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu pomniejszonej o koszty, o których mowa w ust. 5.

Zakres usługi

§ 3

1. Usługa obejmuje zorganizowanie Serwisu w zakresie określonym dla wskazanego w oświadczeniu wariantu, zgodnie z postanowieniami § 1 ust. 3 niniejszego Regulaminu, przy czym pokrycie kosztów dojazdu, czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy awarii następuje na poniższych zasadach:
 - 1) maksymalnie do kwoty 500,00 zł w odniesieniu do jednego zdarzenia, oraz
 - 2) za maksymalnie 3 zdarzenia w okresie 12 miesięcy, liczonych od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi.
2. Świadczenie usługi trwa przez okres 24 miesięcy, z zastrzeżeniem § 8 ust. 2. Przysługujące limity wskazane w ust. 1 odnawiają się co 12 miesięcy.
3. Usługa, o której mowa w niniejszym Regulaminie obejmuje organizację Serwisu w następujących wariantach (z zastrzeżeniem § 4 usługa polega na telefonicznym przyjęciu i zarejestrowaniu zgłoszenia, zorganizowaniu i pokryciu kosztów interwencji w MRS, tj. kosztów: dojazdu, czynności diagnostycznych, robocizny oraz części lub materiałów użytych do usunięcia awarii):

Fachowiec 1

- **technik urządzeń grzewczych i gazowych** w razie awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego
- **ślusarz** w razie konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych

Fachowiec 2

- **technik urządzeń grzewczych i gazowych** w razie awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego
- **ślusarz** w razie konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych
- **hydraulik** w razie awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania

Fachowiec 3

- **technik urządzeń grzewczych i gazowych** w razie awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego
- **ślusarz** w razie konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych
- **hydraulik** w razie awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania
- **elektryk** w razie awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej

Fachowiec 4

- **technik urządzeń grzewczych i gazowych** w razie awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego
 - **ślusarz** w razie konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych
 - **hydraulik** w razie awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania
 - **elektryk** w razie awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej
 - **serwisant sprzętu RTV/AGD** w razie awarii sprzętu RTV/AGD
 - **informatyk** w razie awarii sprzętu PC, awarii oprogramowania
4. W trakcie obowiązywania umowy o świadczenie usługi nie ma możliwości zmiany wskazanego w oświadczeniu wariantu usługi.
 5. Organizacja Serwisu następuje:
 - 1) w ciągu 4 godzin od otrzymania przez Centrum Pomocy zawiadomienia o zajściu zdarzenia zgodnie z § 2 ust. 1 niniejszego Regulaminu, Klient PGNiG OD zostanie telefonicznie poinformowany o planowanym terminie przyjazdu Specjalisty, oraz
 - 2) w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od zawiadomienia o zajściu zdarzenia zgodnie z § 2 ust. 1 niniejszego Regulaminu, zorganizowany zostanie Serwis, z zastrzeżeniem pkt. 3 oraz ust. 7.;
 - 3) w przypadku awarii oprogramowania, o której mowa w § 4 Regulaminu, zdalna interwencja informatyka organizowana jest w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od otrzymania przez Centrum Pomocy zawiadomienia o zdarzeniu zgodnie z § 2 ust. 1 niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 8.
 6. Powyższe czasy realizacji Serwisu mogą ulec wydłużeniu, jeżeli Klient PGNiG OD wyrazi na to zgodę.
 7. Serwis jest świadczony w dni robocze od poniedziałku do piątku, nie jest świadczony w dni ustawowo wolne od pracy, z zastrzeżeniem ust. 8. W razie zawiadomienia Centrum Pomocy o zdarzeniu w dniu ustawowo wolnym od pracy Serwis jest realizowany w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu ustawowo wolnym od pracy.
 8. W przypadku awarii oprogramowania, Serwis jest świadczony w godzinach 10.00-21.00. Usługa nie jest realizowana w dni ustawowo wolne od pracy.

9. PGNiG OD nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w § 3 ust. 5 Regulaminu, jeśli w zawiadomieniu Centrum Pomocy nie podano wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do wykonania Serwisu, o których mowa w § 2 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
10. Realizacja Serwisu odbędzie się, o ile Klient PGNiG OD nie odmówił dostępu do MRS. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie z MRS przez Klienta PGNiG OD zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla Specjalisty oraz innych przeszkód uniemożliwiających wykonanie Serwisu.

Zakres usługi pomocy zdalnej **§ 4**

1. W przypadku zajścia awarii oprogramowania w sprzęcie PC organizowane i pokrywane są koszty zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania przez informatyka.
2. Usługa zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania przez informatyka obejmuje:
 - 1) instalację lub odinstalowanie oprogramowania, w tym programów antywirusowych;
 - 2) aktualizację wersji systemu operacyjnego lub oprogramowania;
 - 3) konfigurację systemu operacyjnego lub oprogramowania, m.in. poczty, instalacje przeglądarek, wtyczek;
 - 4) instalację sterowników oraz konfigurację drukarki i/lub skanera;
 - 5) usunięcie wirusów komputerowych ze sprzętu PC;
 - 6) diagnostykę i rozwiązywanie problemów, które wystąpiły w obszarze sprzętu i oprogramowania komputerowego;
 - 7) zdalne wsparcie;
 - 8) inne czynności niż wymienionej powyżej niezbędne do zdalnej naprawy awarii oprogramowania.
3. Usługi, o których mowa w ust. 2 wykonywane są na odległość poprzez rozmowę telefoniczną lub aplikację pozwalającą na połączenie się informatyka ze sprzętem PC, którego dotyczy awaria oprogramowania, przy czym wymagana jest uprzednia zgoda Klienta PGNiG OD na połączenie się informatyka z tym sprzętem PC. Proces zdalny oraz wymagania techniczne zostały opisane w ust. 6.
4. Zgoda, o której mowa w ust. 3 wyrażana jest poprzez akceptację przez Klienta PGNiG OD komunikatu wyświetlonego na monitorze sprzętu PC. W przypadku gdy do instalacji oprogramowania na sprzęcie PC, którego dotyczy awaria oprogramowania, wymagany jest klucz lub kod, Klient PGNiG OD zobowiązany jest podać ten klucz lub kod informatykowi.
5. W przypadku braku możliwości zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania, o której mowa w ust. 2, organizowane i pokrywane są koszty doradztwa informatyka w zakresie doboru odpowiedniego oprogramowania do wymagań sprzętu PC niezbędnego do prawidłowego funkcjonowania sprzętu PC.
6. Opis procesu i wymagań technicznych dla usługi zdalnej diagnostyki i zdalnej naprawy oprogramowania:
 - a) Wymagania techniczne, które muszą zostać spełnione aby nastąpiła pomoc zdalna:
 - 1) Możliwość kontaktu telefonicznego Informatyka z Klientem PGNiG OD.
 - 2) Urządzenie Klienta PGNiG OD, na którym ma być udzielona pomoc zdalna, musi być podłączone do Internetu (im większa przepustowość łącza Internetowego oraz lepsza wydajność urządzenia Klientem PGNiG OD, tym szybsza i skuteczniejsza pomoc).
 - b) Opis procesu zdalnego połączenia z Klientem PGNiG OD:
 - 1) Informatyk organizujący pomoc zdalną otrzymuje od Partnera PGNiG OD dane Klienta PGNiG OD, któremu należy udzielić zdalnego wsparcia IT.
 - 2) Informatyk kontaktuje się z Klientem PGNiG OD, informuje go o nagrywaniu rozmowy. Po wyrażeniu zgody przez Klienta PGNiG OD następuje wejście Klienta PGNiG OD na stronę internetową <https://pzu.pomocinformatyczna.pl/> z urządzenia, na którym wystąpił problem.
 - 3) Po wejściu Klienta PGNiG OD na <https://pzu.pomocinformatyczna.pl/> następuje kliknięcie w pole „Połącz zdalnie”, gdzie jest podlinkowana aplikacja Teamviewer do połączenia zdalnego z urządzeniem Klienta.
 - 4) Po kliknięciu przez Klienta PGNiG OD w pole „Połącz zdalnie” Klient przechodzi do <https://get.teamviewer.com/pipzu>, gdzie następuje automatyczne pobranie aplikacji na urządzenie Klienta PGNiG OD do połączenia zdalnego.
 - 5) Klient PGNiG OD uruchamia pobraną aplikację bez jej instalacji, gdzie wyświetla się okno z unikatowym ID i hasłem, które Klient PGNiG OD podaje informatykowi w celu możliwości połączenia zdalnego. Aplikacja generuje losowe hasło dla każdej nawiązywanej sesji.
 - 6) Następuje połączenie zdalne informatyka z urządzeniem Klienta PGNiG OD. Informatyk rozwiązując problem zdalnie może wprowadzać zmiany na urządzeniu Klienta PGNiG OD, które są widoczne dla Klienta PGNiG OD.
 - 7) Po udzieleniu pomocy Klientowi PGNiG OD sesja zostaje zamknięta poprzez zamknięcie aplikacji i następuje zakończenie udzielania pomocy.

Wyłączenia dotyczące zakresu usługi **§ 5**

1. Usługa nie obejmuje sytuacji, gdy awaria:
 - 1) powstała z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta PGNiG OD, chyba że w razie rażącego niedbalstwa organizacja oraz pokrycie kosztów Serwisu odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) powstała wskutek działań wojennych, stanu wojennego, stanu wyjątkowego, aktów terroryzmu, strajków;
 - 3) powstała wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;

- 4) jest związana z uszkodzeniem, o którym Klient PGNiG OD wiedział przed rozpoczęciem świadczenia usługi.
2. Ponadto zakres usługi nie obejmuje:
 - 1) usług ślusarza polegających na usunięciu awarii drzwi zewnętrznych prowadzących do pomieszczenia garażowego, piwnicznego lub awarii drzwi balkonowych;
 - 2) usług świadczonych wskutek uszkodzenia 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 MRS lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - 3) baterii, które są elementem armatury;
 - 4) uszkodzeń urządzeń/ sprzętów powstałych w wyniku zalania;
 - 5) wymiany starych urządzeń/ sprzętów na nowe;
 - 6) uszkodzeń urządzeń/ sprzętów o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania tych urządzeń/ sprzętów;
 - 7) uszkodzeń urządzeń/ sprzętów wynikających niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji;
 - 8) uszkodzeń wynikających niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacji, naprawy, przeróbki lub ze zmian konstrukcyjnych urządzeń/ sprzętów;
 - 9) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik urządzeń/ sprzętów we własnym zakresie i na własny koszt;
 - 10) chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia urządzeń/ sprzętów;
 - 11) napraw urządzeń/ sprzętów objętych gwarancją producenta;
 - 12) czynności polegających na przeglądzie urządzeń/sprzętów lub instalacji;
 - 13) podłączenia instalacji lub urządzeń/ sprzętów do sieci elektrycznej;
 - 14) usług polegających na konserwacji instalacji;
 - 15) usług polegających na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - 16) usług polegających na konserwacji urządzeń/ sprzętów;
 - 17) montażu części, które nie zostały zakupione przez Specjalistę wskazanego przez Centrum Pomocy.
3. Ponadto usługa nie obejmuje awarii, które powstały wskutek:
 - 1) szkód górniczych w rozumieniu prawa górniczego;
 - 2) systematycznego zawilgocenia MRS 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;
 - 3) przenikania wód podziemnych;
 - 4) przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków mieszkalnych.
4. Zakres Serwisu nie obejmuje usług:
 - 1) elektryka wynikających z uszkodzeń żarówek lub bezpieczników, z wyłączeniem wyłączników różnicowoprądowych;
 - 2) polegających na remoncie instalacji elektrycznej;
 - 3) polegających na naprawie uszkodzeń:
 - a) źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.),
 - b) zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających,
 - c) urządzeń elektrycznych, z wyłączeniem sprzętów RTV/AGD, urządzenia grzewczego i gazowego i sprzętów PC,
 - d) okablowania niepodłączonych na stałe urządzeń/ sprzętów.
5. Ponadto, w przypadku awarii sprzętu PC, wyłączone są usługi:
 - 1) spowodowane uszkodzeniem centrali telefonicznych, urządzeń peryferyjnych, myszy komputerowych, klawiatury;
 - 2) spowodowane uszkodzeniem wynikłym z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji sprzętu PC lub używania sprzętu PC;
 - 3) spowodowane uszkodzeniem lub wadami wynikłymi z niezgodnej z instrukcją instalacji, naprawy, przeróbki, dostrojenia lub zmian konstrukcyjnych;
 - 4) spowodowane brakiem wzajemnej kompatybilności elementów sprzętu PC i oprogramowania lub wynikające z zainstalowania oprogramowania bez ważnych licencji;
 - 5) spowodowane uszkodzeniami powstałymi w wyniku zalania;
 - 6) polegające na zużyciu następujących elementów: toner, atrament, bateria, czytnik lasera;
 - 7) informatyka w zakresie odzyskiwania danych;
 - 8) spowodowane awarią sprzętu PC powstałą wskutek użytkowania sprzętu w sposób niezgodny z zaleceniami producenta lub dostawcy, użycia niezgodnych z zaleceniami producenta materiałów eksploatacyjnych;
 - 9) polegające na uszkodzeniach obudowy lub ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania sprzętu PC;
 - 10) których wymogiem koniecznym jest dostęp do Internetu, a Klient PGNiG OD go nie zapewnia;
 - 11) spowodowane awarią oprogramowania:
 - a) wywołaną przez nielegalne oprogramowanie lub powstałą w nielegalnym oprogramowaniu,
 - b) dotyczącą gier komputerowych,
 - c) dotyczącą oprogramowania specjalistycznego, służącego do wykonania pracy zarobkowej;
 - 12) polegające na zakupie licencji, oprogramowania;

- 13) polegające na realizacji czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik sprzętu PC we własnym zakresie i na własny koszt np. zainstalowanie, konserwacja, instalacja oprogramowania, instalacja aktualizacji i modyfikacja.
6. Z zakresu Serwisu wyłączone są również koszty poniesione bez zgody Centrum Pomocy, chyba że telefoniczne skontaktowanie się z Centrum Pomocy w sposób określony w § 2 ust. 1 nie było możliwe, z zastrzeżeniem § 2 ust. 3-4 niniejszego Regulaminu.

Opłaty i rozliczenia §6

1. Stawki opłat za poszczególne warianty usług zawarte są w cenniku usługi stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
2. Wszystkie wartości wskazane w niniejszym Regulaminie i załącznikach są kwotami brutto (z uwzględnieniem podatku od towarów i usług).
3. Płatność opłaty za usługę następuje zgodnie z wyborem Klienta PGNiG OD wskazanym w oświadczeniu:
 - a) w 24 (dwudziestu czterech) miesięcznych ratach, lub
 - b) w 2 (dwóch) rocznych ratach.Opłata aktywacyjna zaliczana jest na poczet pierwszej raty.
4. Opłaty należy uiszczać na dedykowany dla usługi rachunek bankowy wskazany dla opłaty aktywacyjnej na dokumencie przedpłaty i dla pozostałych opłat na dokumentach rozliczeniowych zgodnie z podaną w nich datą płatności. Za dzień dokonania wpłaty opłaty aktywacyjnej jak i poszczególnych rat przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy PGNiG OD wskazany w tych dokumentach.
5. Opłaty należy uiszczać w pełnej kwocie raty wskazanej w dokumencie przedpłaty oraz w dokumentach rozliczeniowych. Dokonanie wpłaty częściowej (nie pokrywającej w całości kwoty raty wskazanej na dokumencie przedpłaty lub rozliczeniowym) może spowodować wypowiedzenie przez PGNiG OD umowy o świadczenie usługi zgodnie z postanowieniem w § 6 ust. 16-17.
6. Nabywcą wskazanym na dokumencie przedpłaty oraz na dokumentach rozliczeniowych jest Klient PGNiG OD.
7. W przypadku Klientów PGNiG OD, którzy są zobowiązani do uiszczenia opłaty aktywacyjnej – opłata za pierwszy okres rozliczeniowy dokonywana jest przed uruchomieniem usługi, na podstawie dokumentu przedpłaty otrzymywanego przez Klienta PGNiG OD przy składaniu oświadczenia o przystąpieniu do usługi. Dokonanie przedpłaty jest warunkiem koniecznym do uruchomienia usługi Pomocna ekipa. W przypadku Klientów PGNiG OD, którzy nie są zobowiązani do uiszczenia opłaty aktywacyjnej – usługa jest uruchamiana zgodnie z § 1, a opłata za pierwszy okres rozliczeniowy jest uiszczana na podstawie dokumentów rozliczeniowych.
8. Nie później niż do 15-go dnia pierwszego miesiąca świadczenia usługi zostaną wystawione przez PGNiG OD dokumenty rozliczeniowe (faktury) na kwoty rat opłaty za pierwsze 12 miesięcy świadczenia usługi. Po upływie pierwszych 12 miesięcy okresu świadczenia usługi zostaną wystawione przez PGNiG OD dokumenty rozliczeniowe (faktury) za kolejne 12 miesięcy świadczenia usługi.
9. Dokumenty rozliczeniowe zostaną przesłane do Klienta PGNG OD na adres wskazany w oświadczeniu lub udostępnione w postaci elektronicznej, jeżeli Klient PGNiG OD w odrębnym trybie wyraził zgodę na udostępnianie dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej.
10. W przypadku zakończenia świadczenia usługi przed upływem okresu jej obowiązywania oraz istnienia nadpłaty na rachunku usługi Klientowi PGNiG OD przysługuje zwrot za niewykorzystany okres świadczenia usługi. Zwrot realizowany będzie na wniosek Klienta PGNiG OD.
11. Opłata raty uiszczona na rachunek bankowy wskazany w dokumencie rozliczeniowym zostanie zaliczona na wymagalne należności z tytułu świadczenia usługi – w pierwszej kolejności na poczet płatności najdawniej wymagalnej (niezależnie od wskazania lub braku wskazania przez wpłacającego z jakiego tytułu dokonuje płatności).
12. W przypadku gdy po rozliczeniu bieżących, wymagalnych należności z tytułu świadczenia usługi powstanie nadpłata, zostanie ona zaliczona na poczet najbliższych, niewymagalnych jeszcze płatności z tytułu świadczenia tej usługi, chyba że Klient PGNiG OD zażąda jej zwrotu lub dojdzie do kompensaty (potrącenia) należności, o której mowa w ust. 14.
13. Zaliczenie wpłat zgodnie z zasadami określonymi w ust. 11 i 12 nie wymaga wystawienia przez PGNiG OD pokwitowania ani poinformowania o sposobie zaliczenia wpłaty w odrębnym trybie, jednak na każde zapytanie Klienta PGNiG OD udzieli informacji o sposobie zaksięgowania jego płatności.
14. W przypadku gdy na saldzie płatności z tytułu świadczenia usługi powstanie nadpłata, a jednocześnie na saldzie innej umowy zawartej bądź uprzednio obowiązującej pomiędzy PGNiG OD a Klientem PGNiG OD będzie występować niedopłata, PGNiG OD ma możliwość wzajemnego skompensowania (potrącenia) tych należności, nie wcześniej jednak niż w dacie wymagalności należności za produkt (usługę), dla której występuje niedopłata. Kompensaty (potrącenia) dokonuje się poprzez złożenie przez PGNiG OD jednostronnego oświadczenia skierowanego do Klienta PGNiG OD, bez konieczności składania jakiegokolwiek oświadczenia przez Klienta PGNiG OD.
15. W przypadku istnienia nadpłaty z tytułu wcześniej obowiązujących umów o świadczenie usługi „PGNiG Fachowiec” lub „Pomocna ekipa” Klient PGNiG OD wyraża zgodę na jej zaliczenie na poczet należności z tytułu nowej umowy o świadczenie usługi. W przypadku istnienia nieuregulowanych należności z tytułu wcześniej obowiązujących umów o świadczenie usługi „PGNiG Fachowiec” lub „Pomocna ekipa” Klient PGNiG OD wyraża zgodę na zaliczanie wpłat

dokonywanych na rachunek bankowy dedykowany dla aktualnie obowiązującej umowy również na poczet należności z tytułu poprzednich umów.

16. W przypadku zalegania przez Klienta PGNiG OD z uiszczeniem opłaty (jej raty) za świadczoną usługę przez 60 dni od terminu płatności wskazanego w dokumencie rozliczeniowym, PGNiG OD jest uprawnione do rozwiązania umowy o świadczenie usługi, ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym upłynął 60. dzień po terminie płatności bez konieczności złożenia pisemnego oświadczenia (rozwiązanie umowy z przyczyn windykacyjnych).
17. Rozwiązanie przez Klienta PGNiG OD umowy o świadczenie usługi, a także rozwiązanie umowy przez PGNiG OD w przypadku, o którym mowa w ust. 16 powyżej, nie zwalnia Klienta PGNiG OD z obowiązku wniesienia opłaty (jej rat) za okres, w jakim przysługiwało mu prawo do świadczenia usługi.

Reklamacje **§ 7**

1. Reklamacje dotyczące usługi i rozliczeń należy składać w formie:
 - 1) telefonicznej pod numerem telefonu 22 515 15 15,
 - 2) mailowej – na adres uslugi@pgnig.pl,
 - 3) pisemnie – przesyłką pocztową (ul. Grobla 15, 61-859 Poznań),
 - 4) bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta PGNiG OD.
2. Składając reklamację należy podać adres MRS i dane kontaktowe, w tym numer telefonu, adres korespondencyjny lub adres email.
3. Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
 - 1) w formie pisemnej lub
 - 2) pocztą elektroniczną – na wniosek osoby (podmiotu), która złożyła reklamację.
5. Reklamacje dotyczące umowy kompleksowej w części dotyczącej energii elektrycznej, paliwa gazowego rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w PGNiG OD.

Okres świadczenia usługi **§ 8**

1. Umowa o świadczenie usługi zawierana jest na okres 24 miesięcy, z zastrzeżeniem § 8 ust. 3.
2. Podczas składania oświadczenia Klient PGNiG OD może dobrowolnie wyrazić zgodę na automatyczne przedłużanie czasu trwania umowy każdorazowo o kolejne 24 miesiące. Klient PGNiG OD może również dobrowolnie wyrazić zgodę na automatyczne przedłużanie czasu trwania umowy każdorazowo o kolejne 24 miesiące w dowolnej chwili, najpóźniej na 3 miesiące przed upływem okresu obowiązywania bieżącej umowy.
3. W przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w ust. 2 powyżej umowa o świadczenie usługi ulegnie automatycznemu przedłużeniu na kolejne 24 miesiące bez konieczności składania dodatkowego oświadczenia, chyba że:
 - a) Klient PGNiG OD wycofa zgodę na automatyczne przedłużanie umowy (w dowolnej chwili do upływu okresu obowiązywania bieżącej umowy), lub
 - b) PGNiG OD złoży oświadczenie o niewyrażeniu zgody na automatyczne przedłużenie umowy (najpóźniej na 3 miesiące przed upływem okresu obowiązywania bieżącej umowy).
4. W przypadku wyrażenia przez Klienta PGNiG OD zgody, o której mowa w ust. 2 powyżej umowa na świadczenie usługi zostanie przedłużona na kolejny okres 24 miesięcy w dotychczas obowiązującym wariancie lub w wariancie odpowiadającym dotychczas obowiązującemu na warunkach wskazanych w informacji doręczanej Klientowi PGNiG OD na 3 miesiące przed rozpoczęciem kolejnego okresu trwania umowy. Ewentualna zmiana warunków umowy na usługę może obejmować: cenę, zakres usług, zasady korzystania z usługi, zasady organizacji usługi.
5. Zaprzestanie korzystania z usługi przez Klienta PGNiG OD może nastąpić za wypowiedzeniem dokonany w formie pisemnej lub formie dokumentowej w postaci e-mail na adres uslugi@pgnig.pl, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia.
6. W przypadku rozwiązania umowy łączącej PGNiG OD z Partnerem PGNiG OD w zakresie organizowania usługi PGNiG OD może zaprzestać świadczenia usługi Klientowi PGNiG OD przy zachowaniu co najmniej 30-dniowego okresu wypowiedzenia. Zakończenie świadczenia usługi z przyczyn wskazanych w niniejszym ustępie następuje ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym mija 30-dniowy okres wypowiedzenia.
7. Rozwiązanie umowy kompleksowej przez Klienta PGNiG OD skutkować będzie równoczesnym wygaśnięciem umowy o świadczenie usługi.

Ochrona danych osobowych **§ 9**

Szczegółowe informacje dotyczące sposobu przetwarzania przez PGNiG OD danych osobowych w związku ze świadczeniem Klientowi PGNiG OD usługi Pomocna ekipa zostały zawarte w załączniku nr 1 do oświadczenia o przystąpieniu do usługi Pomocna ekipa. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez PGNiG OD są także dostępne na stronie internetowej <http://pgnig.pl/pomocna-ekipa>.

Postanowienia końcowe

§ 10

1. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa na terytorium RP.
2. W przypadku zawierania umowy poprzez złożenie oświadczenia na odległość Klient PGNiG OD ma prawo odstąpić od Regulaminu w terminie 14 dni bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia należy poinformować PGNiG OD o swojej decyzji o odstąpieniu od Regulaminu w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Oświadczenie może być złożone za pomocą wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 poz. 287).
4. W przypadku odstąpienia od Regulaminu umowę uważa się za niezawartą.
5. Załącznikami do Regulaminu są:
 - a) Wzór oświadczenia,
 - b) Cennik.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 11.04.2022 roku.