

Regulamin usługi

„PGNiG Fachowiec dla Firm”

Definicje:

- 1) **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;
- 2) **awaria:**
 - a) instalacji wodnej, kanalizacyjnej, centralnego ogrzewania – nagłe 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,
 - b) wewnętrznej instalacji gazowej – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji gazowej, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tej instalacji, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka,
 - c) wewnętrznej instalacji elektrycznej – nagłe i niespodziewane uszkodzenie wewnętrznej instalacji elektrycznej, powodujące zaprzestanie jej działania lub nieprawidłowość działania,
 - d) 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,
 - e) urządzenia biurowego i sprzętu AGD - nagłe i niespodziewane uszkodzenie sprzętu biurowego lub sprzętu AGD, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego urządzenia sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi;
- 3) **bezpiecznik** – zabezpieczenie elektryczne wewnętrznej instalacji elektrycznej i odbiorników elektrycznych przed ich uszkodzeniem z powodu wystąpienia nadmiernego natężenia prądu, w tym wyłącznik różnicowoprądowy;
- 4) **BOK** – Biuro Obsługi Klienta;
- 5) **budynek** – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;
- 6) **budynek użytkowy** – budynek w stadium użytkowania z przeznaczeniem na prowadzenie działalności gospodarczej, nie będący budynkiem drewnianym, budynkiem pokrytych gontem lub strzechą wykonaną z trzciny, lub słomy oraz budynkiem z pokryciem namiotowym lub brezentowym;
- 7) **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 zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić zajście zdarzenia, w celu uzyskania pomocy;
- 8) **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;
- 9) **czynności diagnostyczne** – działania podejmowane przez Specjalistę, mające na celu wykrycie przyczyny awarii;
- 10) **działania wojenne** – działania sił zbrojnych w czasie wojny mające na celu rozbicie sił zbrojnych przeciwnika na lądzie, w powietrzu lub na morzu;
- 11) **dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 12) **dewastacja** – umyślne zniszczenie lub uszkodzenie MRS przez osoby trzecie, w tym w związku z usiłowaniami lub dokonaniem kradzieży z włamaniem;
- 13) **dym i sadza** – zawiesinę cząsteczek będącą bezpośrednim skutkiem:
 - a) spalania, która nagłe i w sposób krótkotrwały wydobywa się z urządzeń znajdujących się w MRS, eksploatowanych zgodnie z przeznaczeniem i przepisami technicznymi oraz przy sprawnym działaniu urządzeń wentylacyjnych,
 - b) ognia, niezależnie od miejsca jego powstania;
- 14) **eksplozja** – gwałtowną zmianę 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 ciśnienia; za spowodowane eksplozją uważa się również szkody powstałe wskutek implozji, polegające na uszkodzeniu zbiornika lub aparatu różniowego ciśnieniem zewnętrznym;
- 15) **grad** – opad atmosferyczny składający się z bryłek lodu;
- 16) **huk ponaddzwiękowy** – falę uderzeniową wytworzoną przez statek powietrzny poruszający się z prędkością większą od prędkości dźwięku;
- 17) **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;
- 18) **instalacja centralnego ogrzewania** – układ przewodów i urządzeń mający początek za urządzeniem grzewczym mającym na celu dystrybucję ciepła uzyskanego z przetworzenia paliwa po budynku użytkowym lub lokalu użytkowym;
- 19) **instalacja wodna** – układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania budynku w zimną i ciepłą wodę, spełniający wymagania jakościowe określone w przepisach prawa i warunki, jakim powinna odpowiadać woda do spożycia przez ludzi;
- 20) **instalacja kanalizacyjna** – system rur, koryt, kolektorów, służący do odprowadzania ścieków sanitarnych;
- 21) **Klient PGNiG OD (MŚP)** – Osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą będąca stroną obowiązującej umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego lub energii elektrycznej zawartej z PGNiG OD, nabywająca Paliwo gazowe i/lub energię w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową albo osoba prawna, a także jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej będące stroną obowiązującej umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego lub energii elektrycznej zawartej z PGNiG OD, pobierające Paliwo gazowe do 110 kWh/h;
- 22) **lawina** – gwałtowne zsuwanie się lub staczanie mas śniegu, lodu, błota, skał lub kamieni ze zboczy górskich;
- 23) **lokal użytkowy** – wyodrębnione w budynku pomieszczenie lub pomieszczenia wraz ze stałymi elementami, będące przedmiotem prawa własności (współwłasności) z przeznaczeniem na prowadzenie działalności gospodarczej;
- 24) **MRS** – miejsce realizacji Serwisu w budynku użytkowym lub lokalu użytkowym wskazanym w oświadczeniu. MRS musi być tożsame z adresem punktu poboru energii elektrycznej/paliwa gazowego, objętego umową kompleksową;
- 25) **numer MRS** – numer Oświadczenia;
- 26) **ogień** – ogień, który przedostał się poza palenisko lub powstał bez paleniska i rozprzestrzenił się o własnej sile;
- 27) **opad** – wodę pochodzącą z naturalnych opadów w postaci deszczu, topniejącego śniegu i lodu lub gradu powodującą zalanie MRS;

- 28) **oświadczenie** – oświadczenie o zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu;
- 29) **osuwanie się ziemi** – nie spowodowane działalnością ludzką zsuwanie się ziemi po stoku;
- 30) **Partner PGNiG OD** – przedsiębiorca organizujący Serwis, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu - TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie;
- 31) **PGNiG OD** – PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.;
- 32) **piorun** – bezpośrednie wyładowanie atmosferyczne pozostawiające ślady tego zdarzenia w MRS;
- 33) **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);
- 34) **przepięcie** – nagły wzrost napięcia w sieci elektrycznej;
- 35) **Regulamin** – niniejszy Regulamin usługi „PGNiG Fachowiec dla Firm”;
- 36) **RP** – Rzeczpospolita Polska;
- 37) **Serwis** – naprawa awarii wewnętrznej instalacji gazowej, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, sprzętu biurowego, sprzętu AGD;
- 38) **Specjalista** – technik urządzeń grzewczych i gazowych, hydraulik lub elektryk, serwisant urządzeń biurowych i sprzętu AGD;
- 39) **sprzęt AGD** – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta PGNiG OD (MŚP) i nie wykorzystywane do pracy zarobkowej: pralka, pralka z suszarką, suszarka pralnicza, zmywarka, chłodziarka (lodówka), zamrażarka, chłodziarko – zamrażarka, kuchenka elektryczna, gazowa lub gazowo – elektryczna, 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;
- 40) **śnieg i lód** - naturalny opad w postaci śniegu lub lodu, oddziałujący swoim ciężarem bezpośrednio na MRS albo mogący spowodować przewrócenie się pod wpływem ich ciężaru drzew lub innych sąsiadujących obiektów na MRS - powodując uszkodzenie lub zniszczenie MRS;
- 41) **trzęsienie ziemi** – naturalne, gwałtowne wstrząsy skorupy ziemskiej;
- 42) **umowa kompleksowa** – umowa, której przedmiotem jest dostarczanie paliwa gazowego lub energii elektrycznej, zawarta przez Klienta PGNiG OD (MŚP) z PGNiG OD, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 43) **upadek statku powietrznego** – katastrofę lub przymusowe lądowanie samolotu silnikowego, bezsilnikowego lub innego obiektu latającego, a także upadek ich części lub przewożonego ładunku;
- 44) **upadek drzew lub masztów** - przewrócenie się drzew lub masztów lub oderwanie się i upadek ich części na MRS; przez maszty należy rozumieć w szczególności słupy energetyczne, kominy wolnostojące lub latarnie;
- 45) **urządzenie biurowe** – użytkowane przez Klienta PGNiG OD (MŚP) znajdujące się w MRS i wykorzystywane w prowadzonej działalności gospodarczej, tylko i wyłącznie: faksy, kserokopiarki, drukarki sieciowe, skanery, niszczarki dokumentów i urządzenia wielofunkcyjne łączące funkcje faksu i/lub drukarki i/lub skanera i/lub kopiarki, które nie są objęte gwarancją producenta i których wiek nie przekracza 10 lat;
- 46) **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, kominek gazowy, kuchenka gazowa, kuchenka gazowo-elektryczna w zakresie dotyczącym gazu;
- 47) **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;
- 48) **wewnętrzna instalacja elektryczna** – układ przewodów i urządzeń mający początek w przypadku budynku użytkowego, na złączach kablowych lub przyłączach napowietrznych łączących wewnętrzną instalację tego budynku z siecią dystrybucyjną, a w przypadku lokalu użytkowego - rozpoczynającą się w zabezpieczeniach zalicznikowych (obwodowych), a kończącą się gniazdami wtykowymi, włącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi.
- 49) **zalanie** – bezpośrednie działanie wody lub innych cieczy, polegające na:
- spowodowanym awarią wydostaniu się wody, pary lub innych cieczy z instalacji: wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, znajdującej się wewnątrz MRS lub poza nim,
 - cofnięciu się wody lub ścieków z instalacji kanalizacyjnej usytuowanej wewnątrz MRS lub poza nim,
 - zalaniu wodą pochodzącą z urządzeń domowych lub uszkodzonego akwarium, znajdujących się wewnątrz MRS lub poza nim,
 - nieumyślnym pozostawieniu otwartych kranów lub innych zaworów zamontowanych na instalacji wewnątrz MRS lub poza nim,
 - zalaniu wodą lub inną cieczą pochodzącą spoza MRS przez osoby trzecie;
- 50) **zapadanie się ziemi** – obniżenie terenu z powodu zaważenia się naturalnych, podziemnych pustych przestrzeni w gruncie;
- 51) **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;
- 52) **zdarzenie** - zdarzenie, które zaszło w okresie świadczenia usługi, polegające na zdarzeniu losowym, przepięciu, awarii wewnętrznej instalacji gazowej, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, lub awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej, awarii sprzętu biurowego lub sprzętu AGD;

§ 1

Postanowienia ogólne

- Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usługi „PGNiG Fachowiec dla Firm” i przeznaczony jest dla Klientów PGNiG OD (MŚP). Korzystanie z usługi wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu. Akceptacja jest dobrowolna, ale niezbędna w celu realizacji usługi. Klient PGNiG OD (MŚP) składając oświadczenie zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w niniejszym Regulaminie zasad.
- Rozpoczęcie świadczenia usługi zawartej w BOK następuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Klient PGNiG OD (MŚP) złożył skuteczne oświadczenie, z zastrzeżeniem ust.3 oraz ust. 4.
- W przypadku oświadczenia złożonego w BOK po 20 dniu danego miesiąca, świadczenie usługi rozpocznie się z pierwszym dniem miesiąca następującego po upływie miesiąca kalendarzowego następującym po podpisaniu oświadczenia.
- Świadczenie usług w związku z Oświadczeniem złożonym na odległość następuje z pierwszym dniem miesiąca następującego

- po upływie miesiąca kalendarzowego następującym po skutecznym złożeniu Oświadczenia.
5. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy.
 6. Usługa realizowana jest przy współpracy z Partnerem PGNiG OD.
 7. W zakres usługi, o której mowa w niniejszym Regulaminie wchodzi organizacja Serwisu w następującym wariantcie:
 - technik urządzeń grzewczych i gazowych w razie awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego
 - hydraulik w razie awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania
 - elektryk w razie awarii instalacji elektrycznej
 - serwisant w razie awarii urządzenia biurowego lub awarii sprzętu AGD
 8. Usługa polega na telefonicznym przyjęciu i zarejestrowaniu zgłoszenia, zorganizowaniu i pokryciu kosztów interwencji w MRS, tj. kosztów: dojazdu, czynności diagnostycznych, robocizny, części lub materiałów użytych do naprawy awarii.
 9. Zorganizowanie Serwisu następuje w czasie nie dłuższym niż:
 - 1) W ciągu 4 godzin od otrzymania przez Centrum Pomocy zawiadomienia o zajściu zdarzenia do poinformowania Klienta PGNiG OD (MŚP) 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 do organizacji Serwisu, z zastrzeżeniem ust. 10 poniżej.Powyższe czasy realizacji Serwisu mogą ulec wydłużeniu, jeżeli Klient PGNiG OD (MŚP) wyrazi na to zgodę.
 10. Serwis świadczony jest na terenie RP.
 11. Serwis nie jest świadczony w dni ustawowo wolne od pracy. 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.
 12. PGNiG OD nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w § 1 ust. 9 Regulaminu, jeśli w zawiadomieniu Centrum Pomocy nie podano wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do wykonania Serwisu, o których mowa w § 2 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
 13. Realizacja Serwisu odbędzie się, o ile Klient PGNiG OD (MŚP), nie odmówił dostępu do MRS. Przez odmowę dostępu rozumie się także, w szczególności nieusunięcie przez Klienta PGNiG OD (MŚP) zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla Specjalisty oraz inne przeszkody uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie Serwisu.

§ 2

Zasady korzystania z usługi

1. Chcąc zgłosić zdarzenie i zamówić Serwis, Klient PGNiG OD (MŚP) powinien skontaktować się z Centrum Pomocy, podając następujące informacje:
 - 1) nazwa Klienta PGNiG OD (MŚP)
 - 2) NIP Klienta PGNiG OD (MŚP),
 - 3) adres i numer MRS,
 - 4) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem PGNiG OD (MŚP),
 - 5) opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
2. 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 zdaniu poprzednim Klient PGNiG OD (MŚP) ma prawo do otrzymania zwrotu kosztów usunięcia awarii, usuniętej we własnym zakresie na podstawie faktur lub rachunków i dowodów ich zapłaty, maksymalnie do kwoty określonej w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
3. W razie niezorganizowania Serwisu w czasie wskazanym w § 1 ust. 9 niniejszego Regulaminu, Klient PGNiG OD (MŚP) może usunąć awarię we własnym zakresie. Wówczas Klient PGNiG OD (MŚP) ma prawo do otrzymania zwrotu poniesionych kosztów usunięcia awarii na podstawie faktur lub rachunków i dowodów ich zapłaty, maksymalnie do kwoty określonej w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
 4. Jeżeli limit dla danego Serwisu nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania tej naprawy, a Klient PGNiG OD (MŚP) nie wyrazi zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania Serwisu, a kwotą wysokości limitu określoną w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu, naprawa nie zostanie wykonana a Klient PGNiG OD (MŚP) 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.
 5. 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.
 6. W przypadku gdy Klient PGNiG OD (MŚP) zakupił 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.

§ 3

Zakres usługi

1. Zakres usługi obejmuje zorganizowanie Serwisu w zakresie określonym dla wskazanego w oświadczeniu wariantu, zgodnie z postanowieniami § 1 ust. 7 i 8 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. Przysługujące limity wskazane w ust. 1 odnawiają się co 12 miesięcy.

§ 4

Wyłączenia dotyczące zakresu usługi

1. Usługa nie obejmuje sytuacji, gdy awaria:
 - 1) powstała z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa klienta PGNiG OD (MŚP), chyba że organizacja oraz pokrycie kosztów Serwisu odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności;
 - 2) wystąpiła w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami, niepokojami społecznymi;
 - 3) wystąpiła w związku z działaniem energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego, pola elektromagnetycznego, skażenia radioaktywnego;
 - 4) jest związana z uszkodzeniem, o którym istnieniu Klient

PGNiG OD (MŚP) wiedział przed rozpoczęciem świadczenia usługi, konserwacją instalacji lub Klient PGNiG OD (MŚP) poniósł koszty bez zgody Centrum Pomocy.

2. Ponadto, zakres usługi nie obejmuje:
 - 1) awarii, za których usunięcie odpowiada Pogotowie Gazowe lub inne służby techniczne;
 - 2) uszkodzeń źródeł światła znajdujących się w urządzeniach grzewczych i gazowych np. piekarnikach;
 - 3) 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 gazowej;
 - 4) uszkodzeń o charakterze estetycznym w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania urządzeń grzewczych i gazowych oraz sprzętów AGD oraz urządzeń biurowych;
 - 5) awarii podziemnych linii instalacji gazowej;
 - 6) uszkodzeń wynikających z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacją czy przepisami bezpieczeństwa urządzeń grzewczych i gazowych, sprzętów AGD oraz urządzeń biurowych;
 - 7) uszkodzeń wynikających z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacją, naprawą, przeróbką lub zmianami konstrukcyjnymi urządzeń grzewczych i gazowych, sprzętów AGD oraz urządzeń biurowych lub wewnętrznej instalacji gazowej;
 - 8) chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia urządzeń grzewczych i gazowych, sprzętów AGD, urządzeń biurowych oraz wywołanych nimi wadami;
 - 9) kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania, których zobowiązany jest użytkownik urządzenia grzewczego i gazowego oraz sprzętów AGD, urządzeń biurowych we własnym zakresie i na własny koszt;
 - 10) urządzeń objętych gwarancją producenta;
 - 11) czynności związanych z przeglądem urządzeń grzewczych i gazowych lub wewnętrznej instalacji gazowej;
 - 12) wymiany starych urządzeń gazowych na nowe, wymiany starej armatury i wyposażenia instalacyjnego na nowe;
 - 13) konserwacji wewnętrznej instalacji gazowej;
 - 14) usług związanych z konserwacją sprzętów AGD oraz urządzeń biurowych;
 - 15) polegające na montażu części, które nie zostały zakupione przez Specjalistę wskazanego przez TUW Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych.
3. Ponadto usługa nie obejmuje awarii, do których doszło w związku:
 - 1) ze szkodami górniczymi w rozumieniu prawa górniczego;
 - 2) ze szkodami powstałymi wskutek 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) 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 PGNiG OD (MŚP), chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia;
 - 4) 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 PGNiG OD (MŚP), chyba że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia;
 - 5) ze szkodami powstałymi wskutek pęknięcia rur lub

wyposażenia instalacyjnego w wyniku zamarznięcia wody lub innej cieczy spowodowanego nieutrzymywaniem właściwej temperatury w pomieszczeniach, jeżeli obowiązek utrzymywania właściwej temperatury w pomieszczeniach należał do Klienta PGNiG OD (MŚP), chyba, że niedopełnienie tego obowiązku nie miało wpływu na zajście zdarzenia;

- 6) ze szkodami powstałymi wskutek przenikania wód podziemnych;
 - 7) ze szkodami powstałymi wskutek przemarzania elementów konstrukcyjnych budynków użytkowych;
 - 8) z pozostawianiem przez Klienta PGNiG OD (MŚP) 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. Zakres Serwisu nie obejmuje usług:
 - 1) elektryka świadczonych w związku z uszkodzeniami żarówek lub bezpieczników;
 - 2) świadczonych 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 MRS, lub właściwe służby pogotowia technicznego, wodno-kanalizacyjnego, gazowego lub energetycznego;
 - 3) polegających na konserwacji instalacji;
 - 4) polegających na zdjęciu plomb i zabezpieczeń na licznikach;
 - 5) związanych z uszkodzeniem:
 - a) źródeł światła (żarówki, świetlówki, halogeny, LED, etc.),
 - b) zasilaczy, przedłużaczy, transformatorów i listew zasilających,
 - c) urządzeń elektrycznych, z wyłączeniem sprzętów AGD oraz biurowych urządzeń,
 - d) okablowania niepodłączonych stałe do sprzętów AGD oraz biurowych urządzeń.
 5. Z zakresu Serwisu wyłączone są również koszty poniesione bez zgody Centrum Pomocy z zastrzeżeniem § 2 ust. 2-3 niniejszego Regulaminu.

§ 5 Opłaty i rozliczenia

1. Stawki opłat za poszczególne warianty usługi zawarte są w Cenniku Usługi „PGNiG Fachowiec” stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Płatność opłaty za usługę następuje, zgodnie z wyborem Klienta PGNiG OD (MŚP) wskazanym w oświadczeniu, w 2 (dwóch) - rocznych ratach lub w 24 (dwudziestu czterech) - miesięcznych ratach.
3. Opłatę należy uiszczać na rachunek wskazany na fakturze za usługę zgodnie z datą płatności wskazaną na dokumencie. Dokumenty rozliczeniowe, w ilości zgodnej z wybraną przez Klienta PGNiG OD (MŚP) w oświadczeniu liczbą rat, zostaną dostarczone do Klienta PGNiG OD (MŚP) jeden raz w roku.
4. W przypadku zakończenia/zaprzestania korzystania/świadczenia z usługi przed upływem okresu jej obowiązywania zgodnie z § 7 niniejszego Regulaminu, Klientowi PGNiG OD (MŚP) przysługuje zwrot opłaty za niewykorzystany okres świadczenia usługi.
5. Wszystkie wartości wskazane w niniejszym Regulaminie są kwotami brutto.
6. Opłata uiszczona na rachunek wskazany w ust. 3 zostanie rozliczona z należnościami wynikającymi ze świadczenia usługi PGNiG Fachowiec dla Firm, a ewentualna nadwyżka zostanie zaliczona na poczet zaległych należności wynikających z umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego/energii elektrycznej.

§ 6

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące usługi i rozliczeń należy składać w formie:
 - 1) telefonicznej pod numerem telefonu 22 515 15 15,
 - 2) mailowej – na adres usługi@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. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, składający reklamację zostanie poinformowany:
 - 1) o przyczynie przedłużenia terminu;
 - 2) jakie okoliczności pozostały do ustalenia, w celu pełnego rozpatrzenia sprawy;
 - 3) jaki jest nowy termin udzielenia odpowiedzi – termin ten nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia, w którym wpłynęła reklamacja.
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.

§ 7

Okres świadczenia usługi

1. Umowa o świadczenie usługi PGNiG Fachowiec pomiędzy Klientem PGNiG OD (MŚP) a PGNiG OD zawierana jest na okres 24 miesięcy.
2. Zaprzestanie korzystania z usługi przez Klienta PGNiG OD (MŚP) może nastąpić za wypowiedzeniem dokonanym w formie pisemnej, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia usługi.
3. W przypadku rozwiązania umowy PGNiG OD z Partnerem PGNiG OD w zakresie organizowania Serwisu, PGNiG OD może zaprzestać świadczenia Klientowi PGNiG OD (MŚP) usługi 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.
4. Zaprzestanie odpowiednio korzystania/świadczenia usługi może nastąpić również za porozumieniem Stron, dokonanym w formie, w jakim zostało zawarte oświadczenie.
5. Rozwiązanie umowy kompleksowej przez Klienta PGNiG OD (MŚP) skutkować będzie równoczesnym wygaśnięciem umowy o świadczenie usługi PGNiG Fachowiec.
6. Umowa o świadczenie usługi PGNiG Fachowiec wygasa automatycznie, gdy Klient PGNiG OD (MŚP) zalega z zapłatą raty za świadczoną usługę co najmniej przez okres 30 dni od upływu terminu płatności. Zakończenie świadczenia usługi z przyczyn wskazanych w niniejszym ustępie następuje ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym upłynął 30 dzień po terminie płatności za świadczoną usługę.

§ 8

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku ze świadczeniem Klientowi PGNiG OD (MŚP) usługi „PGNiG

Fachowiec dla Firm” jest PGNiG OD.

2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych i przysługujących prawach są przekazywane na etapie składania przez Klienta PGNiG OD (MŚP) oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu usługi „PGNiG Fachowiec dla Firm”. Informacje nt. przetwarzania danych osobowych przez PGNiG OD są także dostępne na stronie internetowej pgnig.pl

§ 9

Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa na terenie RP.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2019 roku.