



# Regulamin

## usługi GazPomoc 24H

### UWAGA:

W przypadku podejrzenia awarii sieci gazowej dystrybutora, awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub posiadanego urządzenia gazowego, która może nieść ze sobą zagrożenie dla zdrowia, życia, środowiska lub wyrządzić szkody w mieniu, należy niezwłocznie powiadomić o zaistniałej sytuacji służby alarmowe, jakimi są Pogotowie Gazowe (tel. 992) lub Państwowa Straż Pożarna (tel. 998).

### Definicje:

1. **Awaria kuchenki gazowej** – niezależne od użytkownika zdarzenie przyszłe i niepewne w postaci uszkodzenia znajdującej się w MO Klienta TAURONA i niebędącej na gwarancji producenta kuchenki gazowej, w tym kuchenki gazowo-elektrycznej w zakresie dot. gazu, powodujące zaprzestanie jej działania lub jej nieprawidłowe działanie.
2. **Awaria wewnętrznej instalacji gazowej** – uszkodzenie wewnętrznej instalacji gazowej w MO Klienta TAURONA wynikające z przyczyny zewnętrznej lub wewnętrznej, niezależne od TAURONA zdarzenie przyszłe i niepewne, powodujące zaprzestanie funkcjonowania lub nieprawidłowe jej działanie.
3. **Centrum Alarmowe** – centrum telefoniczne obsługujące Klienta TAURONA uprawnionego do korzystania z usługi **GazPomoc 24H**, czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu (również w dni ustawowo wolne od pracy) pod numerem telefonu: **22 890 29 29** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłaszać awarie, za wyjątkiem sytuacji wymagającej interwencji Pogotowia Gazowego lub Straży Pożarnej.
4. **Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. **Generalna Umowa Dystrybucyjna** – umowa zawarta pomiędzy TAURONEM a OSD określająca prawa i obowiązki stron związane ze świadczeniem usługi dystrybucji i sprzedaży paliwa gazowego w celu realizacji zawartych przez TAURONA Umów kompleksowych.
6. **Klient TAURONA** – odbiorca, który dokonuje zakupu paliwa gazowego na podstawie zawartej z TAURONEM Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, dla którego podstawę rozliczeń stanowi Cennik z usługą **GazPomoc 24H**.
7. **Kurek główny** – armatura odcinająca przeznaczona do odcinania dopływu paliwa gazowego do wewnętrznej instalacji gazowej. Kurek główny stanowi granicę własności pomiędzy OSD a Klientem.
8. **MO (Miejsce Odbioru)** – punkt w sieci dystrybucyjnej gazowej (obiekt, lokal lub inna nieruchomość), do którego Sprzedawca zobowiązany jest zapewnić dostarczanie paliwa gazowego, a Klient je odebrać. Miejsce odbioru paliwa gazowego odpowiada miejscu jego dostarczania określone w załączniku nr 1 do Umowy kompleksowej dostarczania Paliwa gazowego.
9. **OSD (Operator Systemu Dystrybucyjnego)** – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się dystrybucją paliw gazowych, do którego sieci jest przyłączona instalacja Klienta, odpowiedzialne za ruch sieciowy w systemie dystrybucyjnym gazowym, bieżące i długookresowe bezpieczeństwo funkcjonowania tego systemu, eksploatację, konserwację i remonty sieci dystrybucyjnej oraz jej niezbędną rozbudowę.
10. **Paliwo gazowe** – gaz ziemny wysokometanowy typu E dostarczany siecią dystrybucyjną OSD.
11. **Partner (Partner TAURONA)** – podmiot realizujący usługę **GazPomoc 24H**, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, będący partnerem biznesowym TAURONA.
12. **Pogotowie Gazowe** – ogólnopolskie, całodobowe centrum alarmowe działające pod numerem telefonu 992, mające na celu podjęcie działań w nagłych przypadkach podejrzenia awarii sieci gazowej dystrybutora, awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub posiadanego urządzenia gazowego, która może nieść ze sobą zagrożenie dla zdrowia, życia, środowiska lub wyrządzić szkody w mieniu.
13. **TAURON – TAURON Sprzedaż sp. z o.o.** z siedzibą: ul. Łagiewnicka 60, 30-417 Kraków.
14. **Układ pomiarowy** – gazomierze i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, a także układy połączeń między nimi, służące do pomiaru ilości paliwa gazowego pobranego z sieci i dokonywania rozliczeń w jednostkach objętości lub energii.
15. **Umowa kompleksowa** – umowa dostarczania paliwa gazowego do Klienta TAURONA, zawarta pomiędzy TAURONEM a Klientem TAURONA.
16. **Usługa GazPomoc 24H (Usługa)** – usługa, która świadczona jest w razie awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii kuchenki gazowej, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie. Usługa nie obejmuje działań i czynności, które z uwagi na rodzaj zagrożenia podlegają zgłoszeniu na Pogotowie Gazowe lub do Państwowej Straży Pożarnej.
17. **Wewnętrzna instalacja gazowa** – układ przewodów i urządzeń w MO 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 (urządzeniem gazowym).

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin usługi **GazPomoc 24H** (zwany dalej Regulaminem) określa zasady świadczenia usługi **GazPomoc 24H** i przeznaczony jest dla Klientów TAURONA, którzy przyjęli ofertę Cennika z usługą **GazPomoc 24H**.
2. Usługa świadczona jest od daty zawarcia przez Klienta z TAURONEM Umowy kompleksowej, której integralną częścią jest Cennik z usługą **GazPomoc 24H** i obowiązuje do daty końca obowiązywania ww. Cennika.
3. Zgłoszenia awarii należy dokonać telefonicznie w Centrum Alarmowym.
4. Usługa jest realizowana przy współpracy z Partnerem TAURONA.
5. Usługa polega na zorganizowaniu naprawy wewnętrznej instalacji gazowej lub naprawy kuchenki gazowej znajdującej się pod adresem MO wskazanym przez Klienta TAURONA, poprzez pokrycie kosztów dojazdu specjalisty gazownika, pokrycie kosztów robocizny, a także kosztów materiałów użytych do naprawy w celu przywrócenia do pełnej sprawności wewnętrznej instalacji gazowej lub naprawy kuchenki gazowej. Zorganizowanie usługi następuje w czasie:
  - a. nie dłuższym niż 4 godziny od zgłoszenia awarii wewnętrznej instalacji gazowej do przyjazdu specjalisty gazownika (serwis świadczony 24 godziny na dobę, także w dni ustawowo wolne od pracy), albo
  - b. w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia awarii do przyjazdu serwisanta urządzeń gazowych (serwis urządzeń gazowych nie jest świadczony w dni ustawowo wolne od pracy, a usługa jest realizowana w pierwszy dzień roboczy następujący po dniu ustawowo wolnym od pracy).Klient TAURONA zgłaszający awarię ma prawo wskazać inny, dogodny dla siebie, dłuższy niż ww. termin przyjazdu specjalisty gazownika lub serwisanta urządzeń gazowych.
6. Usługa świadczona jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Awaria zostanie usunięta, o ile Klient nie odmówił dostępu do miejsca, w którym wystąpiła awaria wewnętrznej instalacji gazowej i/lub awaria kuchenki gazowej z wyłączeniem przypadków wymienionych w § 2 ust. 1.
8. Korzystanie z usługi równoznaczne jest z akceptacją przez Klienta TAURONA Regulaminu usługi i przestrzegania jego postanowień.

## § 2 Zasady korzystania z usługi w przypadku awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii kuchenki gazowej

1. W przypadku podejrzenia awarii sieci gazowej dystrybutora, awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub posiadanego urządzenia gazowego, która może nieść ze sobą zagrożenie dla zdrowia, życia, środowiska lub wyrządzić szkody w mieniu, należy niezwłocznie powiadomić o zaistniałej sytuacji służby alarmowe, jakimi są Pogotowie Gazowe (tel. 992) lub Państwowa Straż Pożarna (tel. 998).
2. Chcąc zgłosić awarię w ramach usługi **GazPomoc 24H**, Klient TAURONA powinien skontaktować się z Centrum Alarmowym, podając następujące informacje:
  - a. imię i nazwisko Klienta TAURONA w przypadku Klienta indywidualnego – konsumenta, a w przypadku przedsiębiorcy – jego firmę (nazwę),
  - b. ID punktu wyjścia lub adres Miejsca Odbioru,

- c. numer telefonu, pod którym Centrum Alarmowe może skontaktować się z Klientem TAURONA,
  - d. krótki opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.
3. W razie niepodania wskazanych powyżej danych lub podania przez Klienta TAURONA błędnych danych identyfikacyjnych uniemożliwiających jednoznaczną identyfikację zgłaszającego, TAURON jest zwolniony od odpowiedzialności za prawidłową realizację usługi.
  4. Po dokonaniu zgłoszenia w Centrum Alarmowym, Centrum Alarmowe poinformuje telefonicznie Klienta TAURONA, w czasie nie dłuższym niż 1 godzina od przyjętego zgłoszenia, o planowanym terminie przybycia specjalisty.
  5. Jeżeli skontaktowanie się telefonicznie z Centrum Alarmowym Partnera było niemożliwe z przyczyn niezależnych od osoby zgłaszającej awarię, Partner zwraca koszty usunięcia awarii usuniętej we własnym zakresie przez Klienta TAURONA na podstawie faktur, rachunków lub dowodów zapłaty, maksymalnie do limitów odpowiedzialności określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
  6. W razie niezorganizowania przez Partnera dojazdu specjalisty gazownika w czasie 4 godzin od zgłoszenia awarii wewnętrznej instalacji gazowej albo w czasie 24 godzin od zgłoszenia awarii kuchenki gazowej (serwis urządzeń gazowych nie jest świadczony w dni ustawowo wolne od pracy, a usługa jest realizowana w pierwszy dzień roboczy następujący po dniu ustawowo wolnym od pracy) przez Klienta TAURONA, usunięcie awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii kuchenki gazowej może nastąpić we własnym zakresie. Wówczas Partner zobowiązany jest do zwrotu poniesionych przez Klienta TAURONA kosztów usunięcia awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii kuchenki gazowej na podstawie faktur lub rachunków i dowodów ich zapłaty, maksymalnie do limitów odpowiedzialności określonych w § 3 ust. 1 niniejszego Regulaminu.

## § 3 Zakres oferty w ramach usługi

1. Zakres usługi obejmuje jej zorganizowanie zgodnie z zapisami w § 1 ust. 5 wraz z pokryciem kosztów dojazdu, robocizny oraz kosztów materiałów lub części zamiennych, do kwoty 500 zł brutto w odniesieniu do jednej awarii i nie więcej niż 3000 zł brutto w odniesieniu do maksymalnie 6 awarii w okresie obowiązywania Cennika.
2. Świadczenie specjalisty gazownika w ramach usługi **GazPomoc 24H** polega na:
  - a. wymianie lub naprawie przewodów wewnętrznej instalacji gazowej w budynku lub poza budynkiem obejmującej m.in. uszkodzenia mechaniczne przewodów gazowych zabudowanych w ścianach,
  - b. usunięciu nieszczelności wewnętrznej instalacji gazowej.
3. Świadczenie serwisanta urządzeń gazowych w ramach usługi **GazPomoc 24H** polega na naprawie niebędącej na gwarancji kuchenki gazowej mieszczącej się w MO wskazanym przez Klienta TAURONA.
4. Jeżeli limit odpowiedzialności wskazany w § 3 ust. 1 dla danego MO nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania serwisu (tj. kosztów dojazdu, robocizny, kosztów materiałów użytych do naprawy wewnętrznej instalacji gazowej lub kuchenki gazowej), a Klient TAURONA nie wyraził zgody na pokrycie różnicy między rzeczywistymi kosztami wykonania usługi a kwotą, do której Partner ponosi odpowiedzialność, Partner zobowiązuje się wypłacić Klientowi TAURONA w ciągu

- 30 dni, licząc od dnia otrzymania zawiadomienia o awarii, kwotę w wysokości uwzględniającej limity odpowiedzialności określonej w § 3 ust. 1 pomniejszonej o koszty dojazdu specjalisty gazownika lub serwisanta urządzeń gazowych oraz koszt ekspertyzy stwierdzającej koszt naprawy wewnętrznej instalacji gazowej lub kuchenki gazowej.
5. Zakres usługi nie obejmuje:
- a. awarii, za których usunięcie odpowiada Pogotowie Gazowe lub inne służby techniczne;
  - b. uszkodzeń urządzeń gazowych innych aniżeli kuchenka gazowa;
  - c. uszkodzeń źródeł światła znajdujących się w kuchence gazowej np. w piekarniku;
  - d. uszkodzeń instalacji gazowej, za której naprawę lub konserwację odpowiada administracja budynku, OSD (Pogotowie Gazowe) lub inne służby techniczne, np. usunięcie awarii układu pomiarowego, wymiana układu pomiarowego, podłączenie układu pomiarowego, zdjęcie plomb z układu pomiarowego, usuwanie awarii na sieci dystrybucyjnej;
  - e. uszkodzeń o charakterze estetycznym w tym uszkodzeń obudowy i ekranu, które nie zakłócają prawidłowego działania kuchenki gazowej;
  - f. awarii podziemnych linii instalacji gazowej;
  - g. uszkodzeń wynikających z niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacją czy przepisami bezpieczeństwa kuchenki gazowej;
  - h. uszkodzeń wynikających z niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacji, naprawy, przeróbki lub zmian konstrukcyjnych kuchenki gazowej lub wewnętrznej instalacji gazowej;
  - i. chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia kuchenki gazowej;
  - j. kosztów czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik kuchenki gazowej we własnym zakresie i na własny koszt;
  - k. kuchenki gazowej objętej gwarancją producenta z zastrzeżeniem, że Partner zorganizuje i pokryje koszty transportu uszkodzonej kuchenki gazowej do i z serwisu w ramach limitów określonych w niniejszym Regulaminie;
  - l. czynności związanych z przeglądem kuchenki gazowej lub wewnętrznej instalacji gazowej;
  - m. wymiany starej kuchenki gazowej na nową;
  - n. konserwacji wewnętrznej instalacji gazowej.
6. Zakres usługi nie obejmuje awarii, które:
- a. zostały wyrządzone z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta TAURONA lub osoby trzeciej, chyba że pokrycie kosztów serwisu odpowiada w danych okolicznościach względem słuszności,
  - b. zaszły w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi,
  - c. zaszły w związku ze szkodami powstałymi wskutek oddziaływania energii jądrowej, promieni laserowych, maserowych, promieniowania jonizującego, pola magnetycznego lub skażenia radioaktywnego,
  - d. są związane z uszkodzeniem, o którego istnieniu Klient TAURONA wiedział przed zawarciem Umowy kompleksowej, lub gdy Klient TAURONA poniósł koszty bez zgody Partnera, chyba że skontaktowanie się z Partnerem w sposób określony w § 2 ust. 2 nie było możliwe.

7. Ponadto z zakresu usługi wyłączone są:
- a. urządzenia gazowe inne aniżeli kuchenka gazowa,
  - b. zasobnik wody użytkowej,
  - c. instalacja centralnego ogrzewania wraz z grzejnikami.
8. Jeżeli gazownik lub serwisant urządzeń gazowych stwierdzą, że zgłoszona przez Klienta TAURONA awaria nie mieści się w zakresie usługi **GazPomoc 24H**, np. instalacja nowej kuchenki, wówczas Klient TAURONA może zostać obciążony kosztami dojazdu specjalisty i przeprowadzonej przez niego diagnozy.

#### § 4 Ochrona danych

1. W związku z realizacją usługi **GazPomoc 24H**, TAURON będzie przetwarzał Państwa dane osobowe.
2. Informacje o przetwarzaniu Państwa danych osobowych, tj. w szczególności:
- a. oznaczenie i dane Administratora danych,
  - b. dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych,
  - c. cele, podstawa prawna i okres przechowywania danych, a także informacja o prawnie uzasadnionych interesach realizowanych przez TAURON,
  - d. przysługujących prawach w związku z powierzonymi danymi, w tym:
    - i. prawie do wniesienia sprzeciwu,
    - ii. prawie dostępu do danych,
    - iii. prawie do sprostowania danych,
    - iv. prawie do usunięcia danych,
    - v. prawie do ograniczenia przetwarzania danych,
    - vi. prawie do przeniesienia danych,
    - vii. prawie do wniesienia skargi do organu nadzorczego,
  - e. odbiorcach danych,
- zawarte są w „*Klauzuli Informacyjnej TAURON Sprzedaż sp. z o.o.*” lub „*Klauzuli Informacyjnej TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.*” (zwanej dalej: „*Klauzulą Informacyjną*”) i są w pełni aktualne dla potrzeb usługi **GazPomoc 24H**.
3. Jednocześnie w uzupełnieniu informacji, o których mowa w ust. 2, a znajdujących się w Klauzuli Informacyjnej, wskazujemy, że w związku z realizacją Usługi **GazPomoc 24H**, Państwa dane osobowe, tj.: imię i nazwisko, ID punktu wyjścia, adres Miejsca Odbioru (miejscowość, ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, poczta), numer ewidencyjny, numer płatnika, a w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i spółek cywilnych również nazwa firmy i numer NIP, będą:
- a. przetwarzane w celu realizacji usługi **GazPomoc 24H** – przez okres realizacji usługi **GazPomoc 24H** [podstawa prawna: Art. 6 ust. 1 b) Rozporządzenia opisanego w Klauzuli Informacyjnej – zawarcie i wykonanie umowy],
  - b. przekazywane do Partnera TAURONA i jego podwykonawców oraz świadczeniodawców realizujących usługę **GazPomoc 24H**.
4. Informujemy ponadto, że podanie danych, o których mowa w ust. 3, jest dobrowolne, ale niezbędne w celu realizacji usługi **GazPomoc 24H**.
5. Konsekwencją niepodania danych osobowych, o których mowa w ust. 3, jest brak możliwości realizacji usługi **GazPomoc 24H**.

## § 5 Opłaty

Usługa **GazPomoc 24H** gwarantowana jest Klientowi w ramach Cennika, który jest podstawą rozliczeń wskazaną w Umowie kompleksowej, którą Klient zawarł z TAURONEM. Nie są wymagane dodatkowe, inne niż wskazane w ww. Cenniku, płatności za korzystanie z usługi **GazPomoc 24H**.

## § 6 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące usługi **GazPomoc 24H** należy zgłaszać telefonicznie za pośrednictwem Centrum Alarmowego pod numerem telefonu: **22 890 29 29** (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora) lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny lub na adres e-mail wskazany na fakturze TAURONA.
2. Reklamacje, skargi i zażalenia zostaną rozpatrzone w terminie 14 dni od daty wpłynięcia zgłoszenia.

3. Składając reklamację, Klient zobowiązany jest podać dane kontaktowe: nr telefonu, adres do korespondencji lub adres e-mail.
4. Reklamacje dotyczące Cennika gwarantującego usługę **GazPomoc 24H** w części dotyczącej paliwa gazowego rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w TAURONIE.
5. Centrum Alarmowe nie rozpatruje reklamacji w zakresie paliwa gazowego.

## § 7 Postanowienia końcowe

1. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Zmiana Regulaminu wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25.05.2018 roku.