Regulamin GazPomoc 24H

Regulamin, który czytasz, dotyczy usługi **GazPomoc 24H, którą oferujemy z gazem** – będziemy ją w tym dokumencie nazywać „Usługą”.
W Regulaminie znajdziesz:
- opis Usługi, którą kupujesz z gazem,
- opis Awarii, które usuniemy,
- zasady, według których możesz skorzystać z Usługi.

W ramkach umieściliśmy ważne dla Ciebie informacje oraz przykłady – są one integralną częścią Regulaminu.

Prosimy, przeczytaj ten tekst uważnie.
Twój dostawca gazu – TAURON

Co warto zapamiętać

Naprawiamy:
- wewnętrzną instalację gazową,
- kuchenkę gazową.

Awarię możesz zgłosić przez całą dobę pod numerem 22 890 29 29 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora).

Żeby przyjąć zgłoszenie, potrzebujemy, jeżeli jesteś Konsumentem Twojego imienia i nazwiska, a jeśli reprezentujesz Przedsiębiorcę, nazwę przedsiębiorcy z którym zawarliśmy umowę z Usługą oraz ID punktu wyjścia lub adres miejsca awarii, Twój numer telefonu oraz krótki opis awarii. ID punktu wyjścia znajdziesz na fakturze za gaz.

Definicje – czyli jak rozumiemy terminy, które piszemy wielką literą

1. W Regulaminie używamy pojęć:
   a) **Akt terroryzmu** – działania, których celem jest wprowadzenie chaosu, zastraszenie ludności i dezorganizacja życia publicznego.
   b) **Awaria kuchenki gazowej** – zdarzenie, niezależne od Ciebie, które spowodowało, że kuchenka nie działa prawidłowo.
   c) **Awaria wewnętrznej instalacji gazowej** – zdarzenie, niezależne od Ciebie, które spowodowało, że instalacja nie działa prawidłowo.
   d) **Cennik** – zbiór cen i stawek opłat za paliwo gazowe i inne usługi, które Ci świadczymy. Znajdziesz w nim też zasady rozliczeń oraz warunki, jakie musisz spełnić, żeby z niego skorzystać.
   e) **Diagnostyka** – wszystkie działania, które podejmuje specjalista, żeby wykryć przyczynę awarii.
   f) **Gaz** – (paliwo gazowe) gaz ziemny, wysokometanowy typu E dostarczany siecią dystrybucyjną,
   g) **Konsument** – osoba, która kupuje Gaz, żeby zużyć go w mieszkaniu, domu lub innym miejscu, które nie jest związane z działalnością gospodarczą.
   h) **Przedsiębiorca** – podmiot, który kupuje Gaz, żeby zużyć go w ramach prowadzonej działalności gospodarczej,
   i) **MO (Miejsce Odbioru)** – punkt w gazowej sieci dystrybucyjnej, w którym odbierasz gaz i w którym jest licznik (urządzenie pomiarowe). Jeśli pod tym samym adresem znajduje się więcej niż jeden licznik, to każdy z nich jest osobnym MO. Najczęściej jest to adres mieszkania albo domu, do którego dostarczamy paliwo gazowe.
   j) **Pogotowie Gazowe** – ogólnopolskie, całodobowe centrum alarmowe działające pod numerem 992, mające na celu podjęcie działań w nagłych przypadkach podejrzenia awarii, która może nieść ze sobą zagrożenie dla zdrowia, życia, środowiska lub wyrządzić inne szkody.
   k) **Regulamin** – dokument, który czytasz. Określa zasady, na jakich świadczymy Ci Usługę oraz Twoje i nasze prawa i obowiązki, związane z Usługą.
   l) **Specjalista** – osoba, który ma uprawnienia lub kompetencje do usunięcia Awarii wewnętrznej instalacji gazowej.
   m) **Sprzedawca** – TAURON Sprzedaż sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Łagiewnickej 60 (kod pocztowy: 30-417) lub partnerzy i inne podmioty, które współpracują z wymienioną spółką przy realizacji Usługi. Na potrzeby tego Regulaminu wszędzie tam, gdzie użyliśmy zwrotu „my” należy rozumieć przez to: „Sprzedawca”.
   n) **Umowa** – Umowa dostarczania paliwa gazowego, którą z nami zawarłeś.
   o) **Usługa** – GazPomoc 24H, którą świadczymy Ci zgodnie z tym Regulaminem.
   p) **Wewnętrzna instalacja gazowa** – układ przewodów i urządzeń od kurka głównego odcinającego dopływ gazu do instalacji, a kończąca się przed odbiornikiem gazu np. kuchenką, z wyłączeniem urządzenia pomiarowego.

Co jest ważne na początek

2. W Regulaminie zawarliśmy szczegółowy opis Twoich i naszych praw, i obowiązków, a także zasady, na których będziemy świadczyć Ci Usługę.
3. Awarie możesz zgłaszać od dnia, w którym zawarłeś(-aś) z nami Umowę z Usługą, do dnia, do którego obowiązuje Cennik na tą Usługę. Cennik jest integralną częścią zawartej między nami Umowy.

Przykład

Masz Umowę, której Cennik kończy się 30 czerwca. 15 maja dzwonisz do nas i informujesz, że chcesz nadal korzystać z naszych usług. W wyniku rozmowy telefonicznej zawieramy z Tobą Umowę, która będzie obowiązywać od 1 lipca do 30 czerwca przyszłego roku. Zatem z Usługi możesz korzystać od 1 lipca do 30 czerwca przyszłego roku.

4. Jeżeli wyraziłeś zgodę, żebyśmy wprowadzili do Umowy Cennik, który gwarantuje Usługę to jednocześnie akceptujesz postanowienia tego Regulaminu.
5. Usługę świadczymy na terenie Polski.
6. Usługę zlecamy naszemu partnerowi biznesowemu – on ją fizycznie wykonuje.

Co obejmuje Usługa

7. W ramach Usługi:
   a) organizujemy i pokrywamy koszty dojazdu Specjalisty, koszty jego robocizny oraz koszty części zamiennych i materiałów, których użyje do naprawy,
   b) przywracamy do sprawności Wewnętrzną instalację gazową, która znajduje się pod Twoim adresem MO,
   c) naprawiamy wyłącznie:
      a. przewody Wewnętrznej instalacji gazowej – m.in. mechaniczne uszkodzenia przewodów gazowych zabudowanych w ścianach oraz ich nieszczelność,
      b. kuchenki gazowe i gazowo-elektryczne, jednak tylko w zakresie gazu.

Czego Usługa nie obejmuje

8. Nie usuwamy awarii ani uszkodzeń:
   a) za których usuniecie odpowiada Pogotowie Gazowe lub inne służby techniczne,
   b) urządzeń gazowych innych niż te, które wymieniamy w punkcie 7 c),
   c) uszkodzeń źródeł światła znajdujących się w kuchence gazowego np. lampki w piekarniku,
   d) urządzeń pomiarowych,
   e) o charakterze estetycznym, w tym uszkodzeń obudowy i ekranu które nie zakłócają prawidłowego działania kuchenki gazowej,
   f) podziemnych instalacji gazowych,
   g) które powstały w wyniku niewłaściwych lub niezgodnych z instrukcją użytkowania instalacji, napraw, przeróbek, dostrojeń, zmian konstrukcyjnych kuchenki gazowej lub Wewnętrznej instalacji gazowej,
   h) pochodzenia chemicznego, termicznego lub mechanicznego urządzeń gazowych,
   i) kuchenki, która jest na gwarancji producenta – w takim przypadku organizujemy i pokrywamy do 500 zł koszy transportu uszkodzonego sprzętu do i z autoryzowanego serwisu,
   j) które Ty lub bliska Ci osoba spowodowaliście celowo lub rażącym niedbalstwem. Możemy zdecydować inaczej na podstawie tzw. względów słuszności,
   k) które powstały w związku z działaniami wojennymi, stanem wojennym, stanem wyjątkowym, Aktami terroryzmu, strajkami lub niepokojami społecznymi,
   l) które powstały, ponieważ oddziaływała energia jądrowa, promienie laserowe, maserowe, promieniowanie jonizujące, pole magnetyczne lub skażenie radioaktywne,
   m) o których istnieniu wiesz, kiedy przyjmujesz naszą ofertę z Usługą.
9. W ramach Usługi nie wykonamy żadnych prac, które nie są Awarią wewnętrznej instalacji elektrycznej lub kuchenki gazowej np. nie wykonamy corocznego przeglądu szczelności instalacji gazowej lub nie podłączymy nowej kuchenki do instalacji.

Co zrobić w razie awarii

10. Jeżeli podejrzewasz awarię sieci gazowej, Awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub posiadanego urządzenia gazowego, która może nieść ze sobą zagrożenie dla zdrowia, życia, środowiska lub wyrządzić inne szkody, powinieneś(aś) niezwłocznie powiadomić służby alarmowe, jakimi są Pogotowie Gazowe (tel. 992) lub Państwową Straż Pożarną (tel. 998).
11. Gdy chcesz zgłosić awarię, zadzwoń pod numer 22 890 29 29 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora). Poprosimy Cię o poniższe dane – ID punktu wyjścia znajdziesz na fakturze za gaz:
    a) imię i nazwisko jeśli jesteś Konsumentem albo nazwę Przedsiębiorcy z którym zawarliśmy Umowę,
    b) ID punktu wyjścia,
    c) numer telefonu, pod który możemy zadzwonić,
    d) krótki opis awarii.
12. W ciągu godziny od zgłoszenia zadzwonimy do Ciebie z informacją, kiedy przyjedzie do Ciebie nasz Specjalista. Stanie się to:
    a) w przypadku Awarii wewnętrznej instalacji gazowej, najpóźniej do 4 godzin, od momentu, kiedy zgłaszasz awarię, niezależnie od dnia tygodnia,
    b) w przypadku awarii kuchenki gazowej, najpóźniej do 24 godzin od momentu, kiedy zgłaszasz awarię. Jeśli ten termin wypada w dzień ustawowo wolny od pracy, Specjalista przyjedzie pierwszego dnia roboczego po zgłoszeniu,
    c) w późniejszym terminie, który wskażesz, jeśli nasze godziny przyjazdu Ci nie odpowiadają.

Przykład

W niedzielę o 14.38 zgłaszasz Awarię wewnętrznej instalacji gazowej. Do 15.38 zadzwonimy do Ciebie i powiemy, o której godzinie przyjedzie nasz Specjalista. Zrobi to najpóźniej tego samego dnia do 18.38 lub później – jeśli nasza godzina nie będzie Ci odpowiadała.

W sobotę o 22.03 zgłaszasz Awarię kuchenki gazowej. Do 23.03 zadzwonimy do Ciebie i powiemy, kiedy przyjedzie nasz Specjalista. Zrobi to najpóźniej w poniedziałek do godz. 22.03 lub później – jeśli nasz termin nie będzie Ci odpowiadał.

Zasady korzystania z usługi

13. Pokrywamy koszty usunięcia maksymalnie 6 usterek w czasie, kiedy obowiązuje Cennik – każdą do 500 zł brutto.
14. Jeżeli samodzielnie usuniesz awarię, nie zwrócimy Ci kosztów. Wyjątkiem jest sytuacja, którą opisaliśmy w punkcie 16.

15. Jeśli nasz Specjalista stwierdzi, że awaria wykracza poza zakres Usługi, jak w pkt. 8, możemy obciążyć Cię kosztami dojazdu Specjalisty i Diagnostyki, którą przeprowadził.

> Przykład
>
> Kuchenka przestała działać, nie wskutek awarii, lecz w efekcie odcięcia gazu przez dystrybutora np. w następstwie zaległości w opłacaniu rachunków.

16. Jeśli nie możesz się z nami skontaktować ze względu na awarię naszej infolinii albo nie zorganizujemy Usługi na czas, możesz usunąć tę awarię we własnym zakresie. W takim przypadku, zwrócimy Ci maksymalnie 500 zł. Zrobimy to na podstawie faktur, paragonów lub innych dowodów zapłaty, które nam dostarczysz.
17. Gdy koszt usunięcia awarii przekracza 500 zł, a Ty zgodzisz się, że pokryjesz nadwyżkę z własnej kieszeni, wykonamy Usługę. Nadwyżkę, zapłacisz gotówką Specjaliście, który usuwa awarię.

> Ważne
>
> Jeśli naprawa usterki kosztuje więcej niż 500 zł brutto – nadwyżkę pokrywasz z własnej kieszeni. Jeśli usterka kosztuje mniej, różnica **nie** przechodzi na inne naprawy ani Ci jej nie wypłacimy.

18. Gdy koszt usunięcia awarii przekroczy 500 zł, a Ty nie zgodzisz się zapłacić nadwyżki, nie wykonamy Usługi. Wtedy w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia awarii, wypłacimy Ci 500 zł. Pomniejszymy je o koszty dojazdu i Diagnostyki, podczas której Specjalista oszacował koszty naprawy, tj. o nie mniej niż 100 zł.

> Przykład
>
> Specjalista stwierdził, że instalacja gazowa jest uszkodzona. Oszacował, że koszt usunięcia awarii z dojazdem i Diagnostyką wyniesie 650 zł. Jeśli zgodzisz się zapłacić 150 zł, Specjalista naprawi awarię. Jeżeli nie zgodzisz się dopłacić 150 zł, wypłacimy Ci 500 zł. Pomniejszymy je o koszty, które już ponieśliśmy: przyjazd Specjalisty i Diagnostyka. W praktyce dostaniesz od 150 do 400 zł. Ostateczna kwota będzie zależała od wyceny tych kosztów.

19. Nie wykonamy Usługi, jeżeli nie udostępnisz naszemu Specjaliście miejsca, w którym wystąpiła Awaria wewnętrznej instalacji gazowej. Nie wykonamy Usługi także wtedy, gdy wystąpią inne okoliczności, które uniemożliwią Specjaliście dostęp do pomieszczeń kluczowych dla usunięcia awarii.

> Przykład
>
> Żeby naprawić kuchenkę gazową, nasz Specjalista musi wyłączyć dopływ gazu. Kurek znajduje się w osobnym pomieszczeniu, do którego nie masz dostępu, a sąsiad, który ma do niego klucze, wyjechał na wakacje.

20. Koszt dojazdu i Diagnostyki za każdym razem indywidualnie szacujemy na podstawie umów ze Specjalistami. Może on być różny w zależności od rodzaju awarii, lokalizacji oraz Specjalisty, który przybył na miejsce. W wycenie uwzględniamy wyłącznie oryginalne części zamienne, które rekomenduje producent urządzenia.
21. W ramach Usługi nie wymagamy od Ciebie żadnych dodatkowych opłat, innych niż te, które są w Cenniku. Wyjątek to awarie, których koszt usunięcia przekracza 500 zł. Wtedy to Ty podejmiesz decyzję o dopłacie.

Jak złożyć reklamację Usługi

22. Jeżeli masz uwagi do Usługi, możesz ją reklamować:
    a) telefonicznie pod numerem 22 890 29 29 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora),
    b) listownie lub mailowo. Adresy znajdziesz na fakturze za gaz.
23. W reklamacji podaj Swoje dane kontaktowe, takie jak numer telefonu, adres korespondencyjny lub adres e-mail, żebyśmy mogli na nią odpowiedzieć.
24. Twoją reklamację (a także skargę lub zażalenie) rozpatrzymy do 14 dni od dnia, kiedy ją otrzymamy.
    Jeśli chcesz zgłosić reklamację, która dotyczy gazu (np. wysokość rachunku), zadzwoń pod numer 32 606 0 606 (opłata jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora).

Ochrona danych osobowych

25. Aby realizować Usługę, przez okres, w którym to robimy, będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, tj.: imię i nazwisko albo nawę przedsiębiorcy, ID punktu wyjścia i adres (miejscowość, ulica numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, poczta). W tym czasie powierzymy też te dane osobowe partnerom biznesowym, którzy pomagają nam realizować Usługę.
26. Dane, które wymieniliśmy w punkcie 25, podajesz nam dobrowolnie, ale jest to niezbędne, żebyśmy mogli realizować Usługę. Jeśli nam ich nie podasz lub wycofasz zgodę na ich przetwarzanie, nie będziemy mogli tego robić.
27. Informacje o przetwarzaniu Twoich danych osobowych zawiera „Klauzula Informacyjna TAURON Sprzedaż sp. z o.o. lub Klauzula Informacyjna TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o., którą znajdziesz na naszej stronie Internetowej: tauron.pl/rodo/klienci-zawarta-umowa-prad-gaz

Co jeszcze jest ważne

28. W sprawach, o których nie piszemy w Regulaminie, obowiązuje Kodeks cywilny.
29. Możemy zmienić Regulamin, ale tylko wtedy jeżeli zmienią się obowiązujące przepisy prawa lub niezależnie od nas wzrosną związane z Usługą koszty.
30. Regulamin obowiązuje od 1 marca 2023 roku.