



REGULAMIN USŁUGI POMOCNA EKIPA DLA FIRM

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 (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) sprzętu RTV/AGD – nagle i niespodziewane uszkodzenie sprzętu RTV/AGD, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego sprzętu, które nie jest spowodowane bezpośrednim działaniem człowieka oraz nie jest skutkiem działania niezgodnego z instrukcją obsługi,

d) urządzenia biurowego – nagle i niespodziewane uszkodzenie urządzenia biurowego, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z tego urządzenia, 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 myORLEN;

4. budynek – obiekt budowlany trwale związany z gruntem, wydzielony z przestrzeni za pomocą przegród budowlanych, posiadający fundamenty i dach;

5. budynek użytkowy – budynek w stadium użytkowania z przeznaczeniem na prowadzenie działalności gospodarczej, nie będący budynkiem z pokryciem namiotowym lub brezentowym;

6. Cennik - dokument określający ceny poszczególnych wariantów dostępnych w ramach usługi Pomocna ekipa, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu. Ceny podane w Cenniku zawierają podatek od towarów i usług (VAT);

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. dokumenty rozliczeniowe – wystawione na rzecz Klienta (MŚP) faktury VAT, korekty faktur z tytułu świadczenia usługi;

11. dzień roboczy – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

12. 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;

13. instalacja kanalizacyjna – system rur, koryt, kolektorów, służący do odprowadzania ścieków sanitarnych;

14. instalacja wodna – układ połączonych przewodów, armatury i urządzeń, służący do zaopatrywania budynku użytkowego lub lokalu użytkowego w zimną i ciepłą wodę;

15. Klient (MŚP) – osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, jak również osoby fizyczne prowadzące jednoosobowe działalności gospodarcze działające wspólnie w formie spółki cywilnej, będące stroną obowiązującej Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego lub energii elektrycznej zawartej z myORLEN, nabywające paliwo gazowe i/ lub energię w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, w tym Klient (MŚP) podlegający ochronie konsumentckiej, albo osoba prawna, a także jednostki organizacyjne nieposiadające

- osobowości prawnej będącej stroną obowiązującej Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego lub energii elektrycznej zawartej z myORLEN, pobierające paliwo gazowe do 110 kWh/h;
16. **Klient (MŚP) podlegający ochronie konsumenckiej** – osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą (w tym wspólnicy spółek cywilnych) będąca stroną obowiązującej Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego lub energii elektrycznej zawartej z myORLEN, nabywająca paliwo gazowe i/lub energię elektryczną w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, przystępująca do Regulaminu bezpośrednio w związku z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, dla której usługi Serwisu świadczone w ramach Regulaminu nie mają charakteru zawodowego wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
 17. **lokal użytkowy** – wyodrębnione w budynku pomieszczenie lub pomieszczenia wraz ze stałymi elementami, będące przedmiotem prawa własności (współwłasności) z przeznaczeniem na prowadzenie działalności gospodarczej;
 18. **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;
 19. **myORLEN** – myORLEN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000488778, NIP 527-270-60-82, o kapitale zakładowym w wysokości 1 026 309 542,58 złotych; e-mail kontakt@myorlen.pl, Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta pod numerem 22 515 15 15;
 20. **numer MRS** – numer Oświadczenia;
 21. **Opłata aktywacyjna** – wpłata dokonana na rzecz Klienta (MŚP), która po spełnieniu przez Klienta (MŚP) łącznie warunków wskazanych w § 1 ust. 2 Regulaminu zostanie zaliczona na poczet raty za pierwszy okres rozliczeniowy, dokonywana po złożeniu Oświadczenia;
 22. **Oświadczenie** – oświadczenie Klienta (MŚP) o przystąpieniu do umowy o świadczenie usługi Pomocna ekipa dla firm oraz zapoznaniu się i akceptacji treści Regulaminu;
 23. **Partner** – przedsiębiorca organizujący Serwis, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu – TUV Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie;
 24. **rata** – kwota pieniężna za usługę wpłacana przez Klienta (MŚP) za miesięczne/roczne okresy rozliczeniowe (zgodnie z wyborem dokonany przez Klienta w Oświadczeniu);
 25. **Regulamin** – niniejszy Regulamin usługi Pomocna ekipa dla firm;
 26. **RP** – Rzeczpospolita Polska;
 27. **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 urządzenia biurowego, awarii sprzętu RTV, awarii sprzętu AGD;
 28. **Specjalista** – technik urządzeń grzewczych i gazowych, ślusarz, hydraulik, elektryk, serwisant urządzeń biurowych, serwisant sprzętu RTV/ AGD;
 29. **sprzęt AGD** – znajdujące się w MRS, użytkowane przez Klienta (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;
 30. **sprzęt RTV** – znajdujące się w miejscu ubezpieczenia, użytkowane przez Klienta (MŚP) 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;
 31. **TUW PZUW** – Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych Polski Zakład Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie, ul. Rondo Ignacego Daszyńskiego 4, 00-843 Warszawa, wpisane do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000587260, NIP: 5252636645, o kapitale zakładowym w wysokości: 324 900 000 zł wpłaconym w całości;
 32. **Umowa kompleksowa** – umowa, której przedmiotem jest dostarczanie paliwa gazowego i/lub energii elektrycznej, zawarta przez Klienta (MŚP) z myORLEN, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
 33. **urządzenia biurowe** – użytkowane przez Klienta (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;
 34. **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;
 35. **Usługa** – usługa pod nazwą Pomocna ekipa dla firm polegająca na świadczeniu Serwisu;
 36. **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, wyłącznikami, wyłącznikami i wypustami oświetleniowymi;

37. **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;
38. **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 urządzenia biurowego, awarii sprzętu RTV, awarii sprzętu AGD, awarii drzwi zewnętrznych.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usługi Pomocna ekipa dla firm i przeznaczony jest dla Klientów (MŚP). Korzystanie z Usługi wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu. Akceptacja jest dobrowolna, ale niezbędna w celu realizacji Usługi. Klient (MŚP) składając Oświadczenie zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w niniejszym Regulaminie zasad.
2. Warunkami koniecznymi do aktywacji Usługi są łącznie:
 - a) posiadanie zawartej przez Klienta (MŚP) z myORLEN Umowy kompleksowej;
 - b) złożenie przez Klienta (MŚP) Oświadczenia zawierającego niezbędne dane;
 - c) wniesienie Opłaty aktywacyjnej na podstawie dokumentu przedpłaty otrzymanego przez Klienta (MŚP). Opłata aktywacyjna jest płatna jednorazowo i zaliczana jest na pokrycie pierwszej raty składki. Opłata aktywacyjna nie jest wymagana w przypadku kolejnych umów o świadczenie Usługi Klienta o ile Oświadczenie dla kolejnej umowy zostało złożone w czasie trwania obowiązującej umowy;
 - d) brak, na dzień złożenia Oświadczenia, zaległości w płatnościach na podstawie jakichkolwiek umów pomiędzy myORLEN a Klientem (MŚP).
3. Aktywacja Usługi nie jest jednoznaczna z terminem rozpoczęcia świadczenia tj. możliwości korzystania z Usługi, które nastąpi zgodnie z § 1 ust. 4
4. Po spełnieniu warunków określonych w § 1 ust. 2. świadczenie Usługi rozpocznie się:
 - a) **dla Oświadczeń złożonych w BOK gdy Opłata aktywacyjna jest wymagana:**
 - i. pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu gdy Klient (MŚP) lub na jego rzecz dokonano wpłaty **Opłaty aktywacyjnej do 20-ego dnia** danego miesiąca;
 - ii. **pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu**, w którym Klient (MŚP) lub na jego rzecz dokonano wpłaty **Opłaty aktywacyjnej po 20-tym dniu danego miesiąca**;
 - b) **dla Oświadczeń złożonych w BOK gdy Opłata aktywacyjna nie jest wymagana:**
 - i. pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu gdy Klient (MŚP) złożył Oświadczenie;
 - c) **dla Oświadczeń złożonych na odległość gdy Opłata aktywacyjna jest wymagana:**
 - i. pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient (MŚP) lub na jego rzecz dokonano wpłaty Opłaty aktywacyjnej;
 - d) **dla Oświadczeń złożonych na odległość gdy Opłata aktywacyjna nie jest wymagana:**
 - i. pierwszego dnia drugiego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient (MŚP) złożył Oświadczenie poprzez kanał komunikacji dedykowany dla Usługi za pośrednictwem: Elektronicznego Biura Obsługi Klienta www.ebok.myorlen.pl, aplikacji mobilnej mBOK lub poprzez Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta.
5. Za dzień dokonania Opłaty aktywacyjnej przyjmuje się datę wpływu tej opłaty na rachunek bankowy myORLEN, o którym mowa w § 5 ust. 3.
6. W przypadku zawierania umowy poprzez złożenie Oświadczenia na odległość, Klient (MŚP) podlegający ochronie konsumenckiej ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z tego tytułu w terminie 14 dni od:
 - a) dnia potwierdzenia wpływu Opłaty aktywacyjnej na konto myORLEN – w przypadku umów dla których Opłata aktywacyjna jest wymagana,
 - b) dnia otrzymania potwierdzenia od myORLEN o przystąpieniu do Usługi – w przypadku umów dla których Opłata aktywacyjna nie jest wymagana.
7. Aby skorzystać z prawa odstąpienia należy poinformować myORLEN o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia:
 - a) osobiście w BOK,
 - b) korespondencyjnie na adres: ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa,
 - c) pocztą elektroniczną na adres: kontakt@myorlen.pl,
 - d) za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta www.ebok.myorlen.pl lub aplikacji mobilnej mBOK.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 2024., poz. 1796 z późn. zm.).
8. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie wskazanym w § 1 ust. 6 umowę uważa się za niezawartą.
9. Termin na wniesienie Opłaty aktywacyjnej wynosi 60 dni od dnia złożenia Oświadczenia w przypadku gdy Opłata aktywacyjna jest wymagana na podstawie § 1 ust. 2 lit. c Regulaminu. Brak wpłaty Opłaty aktywacyjnej na właściwy numer

rachunku bankowego, o którym mowa § 5 ust. 3, w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim powoduje niedojście do skutku umowy o świadczenie Usługi.

10. Niedojście do skutku umowy o świadczenie Usługi, spowodowane brakiem Opłaty aktywacyjnej, nie wymaga dodatkowego powiadamiania Klienta (MŚP).
11. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Centrum Pomocy.
12. Usługa realizowana jest przez Partnera myORLEN.
13. Usługa świadczona jest na terytorium RP.
14. Usługa, o której mowa w niniejszym Regulaminie obejmuje organizację Serwisu zgodnie z zakresem posiadanego wariantu:
 - a) technik urządzeń grzewczych i gazowych w razie awarii wewnętrznej instalacji gazowej lub awarii urządzenia grzewczego i gazowego,
 - b) ślusarz w razie konieczności usunięcia awarii drzwi zewnętrznych,
 - c) hydraulik w razie awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania,
 - d) elektryk w razie awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej,
 - e) serwisant w razie awarii urządzenia biurowego lub awarii sprzętu RTV/AGD.
15. 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.
16. Organizacja tj.: umówienie terminu realizacji Serwisu następuje:
 - a) w ciągu 4 godzin od otrzymania przez Centrum Pomocy zawiadomienia o zajściu zdarzenia zgodnie z § 2 ust. 1 niniejszego Regulaminu, Klient (MŚP) zostanie telefonicznie poinformowany o planowanym terminie przyjazdu Specjalisty, oraz
 - b) w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od zawiadomienia o zajściu zdarzenia zgodnie z § 2 ust. 1 niniejszego Regulaminu zorganizowany zostanie Serwis, z zastrzeżeniem ust. 17.
17. Powyższe czasy realizacji Serwisu mogą ulec wydłużeniu, jeżeli Klient (MŚP) wyrazi na to zgodę.
18. Serwis jest świadczony w dni robocze od poniedziałku do piątku, 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.
19. myORLEN nie odpowiada za dochowanie terminów, o których mowa w § 1 ust. 16 Regulaminu, jeśli w zawiadomieniu Centrum Pomocy nie podano wszystkich wymaganych informacji niezbędnych do wykonania Serwisu, o których mowa w § 2 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
20. Realizacja Serwisu odbędzie się, o ile Klient (MŚP), nie odmówił dostępu do MRS. Przez odmowę dostępu rozumie się także nieusunięcie z MRS przez Klienta (MŚP) zwierzęcia, które może stanowić zagrożenie dla Specjalisty oraz innych przeszkód uniemożliwiających wykonanie Serwisu.
21. myORLEN zastrzega sobie możliwość jednostronnej zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku:
 - a) zmiany przepisów prawa lub wydania przez uprawniony organ orzeczenia, wymagających odpowiedniej zmiany Regulaminu,
 - b) możliwości zaofertowania Klientowi (MŚP) korzystniejszych zasad świadczenia Usługi – w zakresie do tego niezbędnym,
 - c) zmiany sposobu organizacji świadczenia Usługi,
 - d) zmian organizacyjnych w Grupie Kapitałowej Orlen.
22. O zmianie Regulaminu myORLEN powiadomi Klienta (MŚP) pisemnie na wskazany przez niego adres do korespondencji, a w przypadku podania przez Klienta (MŚP) adresu e-mail w formie dokumentowej za pośrednictwem wiadomości elektronicznej dostarczonej na wskazany adres e-mail.
23. W przypadku braku akceptacji przez Klienta (MŚP) zmian Regulaminu, Klientowi (MŚP) przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy dokonany w formie pisemnej lub formie dokumentowej w postaci e-mail na adres kontakt@myorlen.pl lub za pośrednictwem: Elektronicznego Biura Obsługi Klienta www.ebok.myorlen.pl lub aplikacji mobilnej mBOK, z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonym w § 7 ust. 5 niniejszego Regulaminu.

ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

§ 2

1. W celu skorzystania z Usługi Klient (MŚP) zobowiązany jest, przed podjęciem działań we własnym zakresie, niezwłocznie po zajściu zdarzenia skontaktować się telefonicznie z Centrum Pomocy i podać następujące informacje:
 - 1) nazwa Klienta (MŚP)
 - 2) NIP/REGON Klienta (MŚP),
 - 3) adres (zgodny ze wskazanym w Oświadczeniu) oraz numer MRS,
 - 4) numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem (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 zdaniach poprzednich Klient (MŚP) 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.

3. W razie niezorganizowania Serwisu w czasie wskazanym w § 1 ust. 16 niniejszego Regulaminu Klient (MŚP) może usunąć awarię we własnym zakresie. Wówczas Klient (MŚP) 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.
4. Jeżeli limit dla danego Serwisu nie wystarcza na pokrycie w całości kosztu wykonania tej naprawy, a Klient (MŚP) 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 (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 zajścia sytuacji o której mowa w ust. 5 powyżej, gdy Klient (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. 4.

ZAKRES USŁUGI

§ 3

1. Usługa obejmuje zorganizowanie Serwisu w zakresie określonym zgodnie z postanowieniami § 1 ust. 15 i 16 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 § 7 ust. 2. Okres ten liczony jest od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego świadczenia Usługi. Przysługujące limity wskazane w ust. 1 odnawiają się co 12 miesięcy.

WYŁĄCZENIA DOTYCZĄCE ZAKRESU USŁUGI

§ 4

1. Usługa nie obejmuje sytuacji, gdy awaria:
 - 1) powstała z winy umyślnej lub wskutek rażącego niedbalstwa Klienta (MŚP), 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 (MŚP) 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 z niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania, konserwacji;
 - 8) uszkodzeń wynikających niezgodnej z instrukcją użytkowania instalacji, naprawy, przeróbki lub ze zmian konstrukcyjnych urządzeń/ sprzętów;
 - 9) chemicznego, termicznego lub mechanicznego uszkodzenia urządzeń/ sprzętów;
 - 10) czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik urządzeń/ sprzętów we własnym zakresie i na własny koszt;
 - 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 użytkowych.
4. Zakres Serwisu nie obejmuje usług:
- 1) elektryka świadczonych w związku z uszkodzeniami żarówek lub bezpieczników, z wyłączeniem wyłączników różnicowo-prądowych
 - 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 oraz urządzeń biurowych, urządzenia grzewczego i gazowego,
 - d) okablowania niepodłączonych na stałe urządzeń/ sprzętów.
5. Z zakresu Serwisu wyłączone są również koszty naprawy awarii 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. 2-3 niniejszego Regulaminu.

OPŁATY I ROZLICZENIA

§ 5

1. Stawki opłat za poszczególne warianty Usługi zawarte są w Cenniku Usługi stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
2. Płatność opłaty za Usługę następuje, zgodnie z wyborem Klienta (MŚP) wskazanym w Oświadczeniu:
 - a) w 24 (dwudziestu czterech) miesięcznych ratach, lub
 - b) w 2 (dwóch) rocznych ratach,przy czym pierwsza rata pokrywana jest z Opłaty aktywacyjnej, gdy jest ona wymagana zgodnie z § 1 ust. 2 lit. c Regulaminu, na podstawie dokumentu przedpłaty, której uiszczenie jest niezbędne w celu aktywacji Usługi.
3. Opłaty należy uiszczać na dedykowany dla Usługi rachunek bankowy wskazany na dokumencie przedpłaty i dokumentach rozliczeniowych zgodnie z podaną w nich datą płatności. Za dzień wpłaty przyjmuje się datę wpływu należności na rachunek bankowy myORLEN wskazany w tych dokumentach.
4. Opłaty należy uiszczać w pełnej kwocie raty wskazanej w dokumentach rozliczeniowych. Dokonanie wpłaty częściowej (nie pokrywającej w całości kwoty raty wskazanej w dokumencie rozliczeniowym) może spowodować wypowiedzenie przez myORLEN umowy o świadczenie Usługi zgodnie z postanowieniem w § 5 ust. 15-16.
5. Nabywcą wskazanym w dokumencie przedpłaty oraz w dokumentach rozliczeniowych jest Klient (MŚP).
6. Opłata za pierwszy okres rozliczeniowy dokonywana jest przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, na podstawie dokumentu przedpłaty otrzymywanego przez Klienta (MŚP) po złożeniu Oświadczenia o przystąpieniu do Usługi. Dokonanie przedpłaty w pełnej wysokości jest warunkiem koniecznym do aktywacji Usługi. W przypadku Klientów (MŚP), którzy nie są zobowiązani do uiszczania Opłaty aktywacyjnej zgodnie z §1 ust. 2 lit. c) – rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje zgodnie z § 1, a opłata za pierwszy okres rozliczeniowy jest uiszczana na podstawie dokumentów rozliczeniowych.
7. Nie później niż do 15-go dnia pierwszego miesiąca świadczenia Usługi zostaną wystawione przez myORLEN dokumenty rozliczeniowe (faktury) na kwoty rat opłaty za pierwszy okres 12 miesięczny świadczenia Usługi pomniejszone o dokonaną wpłatę za Opłatę aktywacyjną, jeśli była wymagana, zgodnie z § 1 ust. 2 lit. c Regulaminu. Po upływie pierwszych 12 miesięcy okresu świadczenia Usługi zostaną wystawione przez myORLEN dokumenty rozliczeniowe (faktury) na kwoty rat opłaty za kolejne 12 miesięcy świadczenia Usługi.
8. Dokumenty rozliczeniowe zostaną przesłane do Klienta (MŚP) na adres wskazany w Oświadczeniu lub udostępnione w postaci elektronicznej, jeżeli Klient (MŚP) w odrębnym trybie wyraził zgodę na udostępnianie dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej.
9. W przypadku zakończenia świadczenia Usługi przed upływem okresu jej obowiązywania oraz istnienia nadpłaty na rachunku usługi Klientowi (MŚP) przysługuje zwrot za niewykorzystany okres świadczenia Usługi. Zwrot realizowany będzie na wniosek Klienta (MŚP) na wskazany przez Klienta rachunek bankowy.
10. Opłata 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).
11. 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 (MŚP) zażąda jej zwrotu lub dojdzie do kompensaty (potrącenia) należności, o której mowa w ust. 13.
12. Zaliczenie wpłat zgodnie z zasadami określonymi w ust. 10 i 11 nie wymaga wystawienia przez myORLEN pokwitowania ani poinformowania o sposobie zaliczenia wpłaty w odrębnym trybie, jednak na każde zapytanie Klienta (MŚP) udzieli informacji o sposobie zaksięgowania jego płatności.
13. W przypadku gdy na saldzie płatności z tytułu świadczenia Usługi powstanie nadpłata, a jednocześnie na saldzie innej umowy zawartej bądź uprzednio obowiązującej pomiędzy myORLEN a Klientem (MŚP) będzie występować niedopłata, myORLEN 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 myORLEN jednostronnego oświadczenia skierowanego do Klienta (MŚP), bez konieczności składania jakiegokolwiek oświadczenia przez Klienta (MŚP).

14. W przypadku istnienia nadpłaty z tytułu wcześniej obowiązujących umów o świadczenie usługi „PGNiG Fachowiec dla Firm” lub „Pomocna ekipa dla Firm” Klient (MŚP) 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 dla Firm” lub „Pomocna ekipa dla Firm” Klient (MŚP) wyraża zgodę na zaliczanie wpłat dokonywanych na rachunek bankowy dedykowany dla aktualnie obowiązującej umowy również na poczet należności z tytułu poprzednich umów
15. W przypadku zalegania przez Klienta (MŚP) z uiszczeniem opłaty (jej raty) za świadczoną Usługę przez 60 dni od terminu płatności wskazanego w dokumencie rozliczeniowym, myORLEN 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).
16. Rozwiązanie przez Klienta (MŚP) umowy o świadczenie Usługi, a także rozwiązanie umowy przez myORLEN w przypadku, o którym mowa w ust. 15 powyżej, nie zwalnia Klienta (MŚP) z obowiązku wniesienia opłaty (jej rat) za okres, w jakim przysługiwało mu prawo do świadczenia Usługi.

REKLAMACJE

§ 6

1. Reklamacje dotyczące Usługi i rozliczeń należy składać:
 - a) telefonicznie – pod numerem telefonu 22 515 15 15,
 - b) mailowo – na adres kontakt@myorlen.pl,
 - c) osobiście – w Biurze Obsługi Klienta,
 - d) pisemnie – przesyłką pocztową w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe na adres: ul. Grobla 15, 61-859 Poznań,
 - e) za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta www.ebok.myorlen.pl, aplikacji mobilnej mBOK.
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 14 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 rozpatrywane będą zgodnie ze standardowymi procedurami obowiązującymi w myORLEN.

OKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI

§ 7

1. Umowa o świadczenie Usługi pomiędzy Klientem (MŚP) a myORLEN zawierana jest na okres 24 miesięcy, z zastrzeżeniem § 7 ust. 3. Okres ten liczony jest od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego świadczenia Usługi.
2. Podczas składania Oświadczenia Klient (MŚP) może dobrowolnie wyrazić zgodę na automatyczne przedłużanie czasu trwania umowy każdorazowo o kolejne 24 miesiące. Klient (MŚP) może również dobrowolnie wyrazić zgodę na automatyczne przedłużenie czasu trwania umowy każdorazowo o kolejne 24 miesiące, jednakże nie później niż na 2 miesiące przed upływem okresu obowiązywania bieżącej umowy. Umowa na świadczenie Usługi zostanie przedłużona na kolejny okres 24 miesięcy w dotychczas obowiązującym wariancie.
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 (MŚP) wycofa zgodę na automatyczne przedłużanie umowy (w dowolnej chwili do upływu okresu obowiązywania bieżącej umowy), lub
 - b) myORLEN poinformuje o niewyrażeniu zgody na automatyczne przedłużenie umowy (najpóźniej na 2 miesiące przed upływem okresu obowiązywania bieżącej umowy).
4. W przypadku wyrażenia przez Klienta (MŚP) zgody, o której mowa w ust. 2 powyżej umowa na świadczenie Usługi zostanie przedłużona na kolejny okres 24-ech miesięcy w dotychczas obowiązującym wariancie.
5. Zaprzestanie korzystania z Usługi przez Klienta (MŚP) może nastąpić za wypowiedzeniem dokonany w formie pisemnej lub w formie dokumentowej w postaci e-mail na adres kontakt@myorlen.pl lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta www.ebok.myorlen.pl lub aplikacji mobilnej mBOK, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło doręczenie wypowiedzenia.
6. W przypadku rozwiązania umowy myORLEN z Partnerem w zakresie organizowania Serwisu, myORLEN może zaprzestać świadczenia Klientowi (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.
7. Rozwiązanie Umowy kompleksowej przez Klienta (MŚP) skutkować będzie równoczesnym wygaśnięciem umowy o świadczenie usługi Pomocna ekipa dla firm.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 8

Szczegółowe informacje dotyczące sposobu przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją Usługi zostały zawarte w Załączniku nr 1 do Oświadczenia o przystąpieniu do usługi Pomocna ekipa dla firm, zapoznaniu się z Regulaminem i akceptacji jego treści. Informacje nt. przetwarzania danych osobowych przez myORLEN są także dostępne na stronie internetowej <https://myorlen.pl/pomocna-ekipa-dla-firm>.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 9

1. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa na terenie RP.
2. Załącznikami do Regulaminu są:
 - a) Formularz Oświadczenia (załącznik nr 1),
 - b) Cennik (załącznik nr 2).
3. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 13.01.2025 roku.