
REKLAMACJE I POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej realizacji Umowy. Reklamacja może być złożona:
 - 1) pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy z dopiskiem „Reklamacja”;
 - 2) drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Umowie lub na stronie internetowej Sprzedawcy;
 - 3) za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie Sprzedawcy;
 - 4) osobiście w siedzibie Sprzedawcy;
 - 5) telefonicznie pod numerem wskazanym w Umowie i na stronie Sprzedawcy – z zastrzeżeniem, że Sprzedawca prosi o przesłanie reklamacji telefonicznej dodatkowo na piśmie lub elektronicznie.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) dane osobowe i kontaktowe zgłaszającego umożliwiające identyfikację Klienta i udzielenie odpowiedzi;
 - 2) numer Umowy lub numer PPE;
 - 3) opis przyczyny reklamacji wraz ze wskazaniem okoliczności faktycznych;
 - 4) żądanie Klienta (wyjaśnienie, korekta rozliczenia, zwrot należności, bonifikata, inne);
 - 5) w miarę możliwości – dowody potwierdzające zasadność reklamacji.
3. Sprzedawca rozpatruje reklamację:
 - 1) w terminie 14 dni od jej otrzymania – w sprawach standardowych;
 - 2) w terminie 30 dni od jej otrzymania – w sprawach złożonych wymagających uzyskania informacji od OSD, OIRE, producenta urządzeń, organu publicznego lub innych podmiotów; w takim przypadku Sprzedawca informuje Klienta o przedłużeniu terminu wraz z przyczyną i przewidywaną datą udzielenia odpowiedzi.
4. Brak udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni oznacza uznanie reklamacji w całości zgodnie z dotychczasową linią orzecniczą sądów powszechnych w sprawach konsumenckich.
5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest:
 - 1) w formie, w jakiej reklamacja została złożona (pisemnie lub elektronicznie), chyba że Klient zażąda innej formy;
 - 2) zawiera stanowisko Sprzedawcy z uzasadnieniem oraz powołaniem się na postanowienia Umowy, OWU lub przepisów prawa;
 - 3) zawiera pouczenie o pozasądowych sposobach rozpatrywania sporów konsumenckich zgodnie z ust. 6.
6. W razie nieuwzględnienia reklamacji Klient ma prawo do:
 - 1) wystąpienia do **Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE** z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu (art. 31a PE) – Sprzedawca jest podmiotem zobowiązanym do udziału w postępowaniu przed Koordynatorem;
 - 2) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego właściwego według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego (właściwość ogólna miejsca zamieszkania Klienta lub siedziby Sprzedawcy);
 - 3) skorzystania z platformy ODR (Online Dispute Resolution) dostępnej pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>;
 - 4) zwrócenia się do miejskiego (powiatowego) rzecznika konsumentów lub organizacji konsumenckiej (np. Federacji Konsumentów);
 - 5) wystąpienia do Prezesa URE w trybie art. 8 PE w sprawach indywidualnych sporów ze Sprzedawcą.
7. W przypadku reklamacji dotyczącej dystrybucji energii (parametry jakościowe, wstrzymanie dostaw przez OSD, błędne pomiary OSD), reklamacja jest niezwłocznie przekazywana przez Sprzedawcę do właściwego OSD; Sprzedawca informuje Klienta o przekazaniu reklamacji w terminie 7 dni.