

PROCEDURA REKLAMACYJNA

Reklamacja może być zgłaszana w dowolnej formie. W przypadku składania jej w formie pisemnej może być doręczona przedsiębiorstwu, osobiście w siedzibie przedsiębiorstwa, pocztą, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem e-BOK.

W treści reklamacji oprócz wskazania przedmiotu reklamacji oraz żądania reklamującego- wskazane powinny być informacje o sposobie kontaktu z podmiotem zgłaszającym reklamację. W przypadku niepodania takiej informacji, PEWIK GDYNIA Sp. z o.o. odpowiada na złożoną reklamację oraz kontaktuje się z reklamującym w sposób i na adres, z którego reklamacja została złożona.

Reklamacja może być zgłaszana w terminie nie późniejszym niż w terminie 30 dni od wystąpienia zdarzenia, którego reklamacja dotyczy. W przypadku przerw w świadczeniu usług termin ten liczony jest od dnia, który był ostatnim dniem przerwy, a w przypadku reklamacji, której przedmiotem jest niewykonanie usługi -od dnia, w którym usługa miała być wykonana.

Przedsiębiorstwo ma obowiązek rozpatrzyć reklamację zgłoszoną przez odbiorcę usług i udzielić na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej doręczenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i powinna zawierać w szczególności:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą reklamującego;
- b) wyczerpującą informację na temat stanowiska PEWIK GDYNIA Sp. z o.o. w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
- c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów-jeżeli PEWIK GDYNIA Sp. z o.o. przewiduje taką możliwość -albo wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Jeżeli Przedsiębiorstwo nie udzieliło odpowiedzi na reklamację w terminie, uważa się, że uznało ono reklamację zgodnie z wolą osoby reklamującej.