



Przedsiębiorstwo Wodno Kanalizacyjno Ciepłownicze w Pionkach Sp. z o. o.

ul. Zakładowa 7; 26-670 Pionki.

tel. 48 385 25 14; e-mail: pwkc@pionki.pl

Konto bankowe: Alior Bank S.A. w Warszawie 69 2490 0005 0000 4530 3911 3993

Procedura przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Przedsiębiorstwie Wodno Kanalizacyjno Ciepłowniczego w Pionkach Sp. z o. o.

§ 1

1. Procedura określa sposób przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez odbiorców usług, świadczonych przez Przedsiębiorstwo Wodno Kanalizacyjno Ciepłownicze w Pionkach Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (zwane dalej „Przedsiębiorstwem”).
2. Odbiorcą usług (zwanym dalej „Odbiorcą”) jest każdy, kto korzysta z usług wodociągowo-kanalizacyjnych z zakresu zbiorowego zaopatrzenia w wodę i zbiorowego odprowadzania ścieków, na podstawie zawartej z Przedsiębiorstwem pisemnej umowy.
3. Prawo do złożenia reklamacji przysługuje Odbiorcom na usługi świadczone przez Przedsiębiorstwo, w tym w szczególności na wysokość opłat za usługi.
4. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku dokonania przez Odbiorcę zapłaty za świadczone przez Przedsiębiorstwo usługi.

§ 2

1. Reklamacja powinna zostać złożona w formie:
 - a) pisemnej – osobiście (w sekretariacie Przedsiębiorstwa: ul. Zakładowa 7, 26-670 Pionki lub Biurze Obsługi Klienta: pl. Konstytucji 3 Maja p. II, 26-670 Pionki) lub za pośrednictwem poczty (na adres siedziby Przedsiębiorstwa: ul. Zakładowa 7, 26-670 Pionki lub Biura Obsługi Klienta: pl. Konstytucji 3 Maja p. II, 26-670 Pionki),
 - b) elektronicznej – na adres e-mail: bok@pwkc.pionki.pl).
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - 2) numer i data zawarcia umowy,
 - 3) przedmiot reklamacji,
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5) informację, co do możliwości kontaktu z Odbiorcą.
3. W przypadku, gdy informacje przekazane w reklamacji nie są wystarczające do jej rozpatrzenia, Przedsiębiorstwo niezwłocznie zawiadamia o tym Odbiorcę oraz wzywa do jej uzupełnienia.

§ 3

1. Reklamacje, bezpośrednio po ich otrzymaniu i rejestracji, przekazywane są do Kierownika Działu Kontroli i Analiz Finansowych Przedsiębiorstwa, który odpowiada za dalsze prowadzenie postępowania reklamacyjnego.
2. Przedsiębiorstwo rozpatruje reklamacje niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od daty złożenia reklamacji, z tym zastrzeżeniem, że w sprawach wymagających dodatkowych ustaleń, termin ten może być wydłużony do 30 dni od dnia złożenia reklamacji.
3. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji, Przedsiębiorstwo informuje o tym fakcie Odbiorcę, wskazując przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji.
4. O uwzględnieniu (w całości lub w części) reklamacji, bądź nieuwzględnieniu reklamacji Przedsiębiorstwo zawiadamia Odbiorcę w formie, w jakiej Odbiorca złożył reklamację.

Prezes Zarządu
(-) Robert Pyryt

Członek Zarządu
(-) Michał Golbert