

# REKLAMACJE

## **Reklamacje podmiotów powinny być zgłaszane w formie pisemnej na adres:**

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Końskich Sp. z o.o.  
26 - 200 Końskie  
ul. Armii Krajowej 5

Skierowanie przez podmiot reklamacji do PEC w Końskich powinno zawierać w szczególności:

- a) dane adresowe podmiotu;
- b) datę zaistnienia oraz opis i przyczynę okoliczności stanowiących podstawę reklamacji wraz z uzasadnieniem;
- c) zgłaszane żądanie;
- d) dokumenty uzasadniające żądanie.

PEC w Końskich rozstrzyga zgłoszoną reklamację w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacji. Rozstrzygnięcie reklamacji w formie pisemnej wraz z uzasadnieniem jest przesyłane listem poleconym.

Jeżeli rozstrzygnięcie reklamacji przez PEC w Końskich nie jest satysfakcjonujące dla podmiotu zgłaszającego, to podmiot ten ma prawo w terminie 14 dni od daty otrzymania rozstrzygnięcia, wystąpić pisemnie do PEC w Końskich z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie reklamacji.

## **Wniosek powinien zawierać:**

- a) zakres nieuwzględnionego przez PEC w Końskich żądania;
- b) dane przedstawicieli podmiotu upoważnionych do prowadzenia negocjacji.

Wniosek o ponowne rozstrzygnięcie reklamacji powinien być przekazany na adres PEC w Końskich. PEC w Końskich rozstrzyga wniosek o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie nieprzekraczającym 60 dni od daty jego otrzymania. PEC w Końskich rozpatruje przedmiotowy wniosek po przeprowadzeniu negocjacji z upoważnionymi przedstawicielami podmiotu zgłaszającego reklamację i może ją uwzględnić w całości lub w części lub podtrzymać swoje wcześniejsze stanowisko. PEC w Końskich przesyła rozstrzygnięcie wniosku w formie pisemnej, listem poleconym. Jeżeli reklamacje prowadzące do sporu pomiędzy PEC w Końskich, a podmiotem zgłaszającym żądanie nie zostaną uwzględnione w trakcie opisanego powyżej postępowania reklamacyjnego, Strony sporu mogą zgłosić spór do rozstrzygnięcia przez sąd, zgodnie z zapisami zawartymi w stosownej umowie wiążącej PEC w Końskich i podmiot składający reklamację.

**Skierowanie sprawy do rozstrzygnięcia musi być poprzedzone procedurą reklamacyjną zgodnie z powyższymi postanowieniami.**