

Regulamin zgłaszania, przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Po Prostu Energia S.A.

Spis treści

Rozdział I Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział II Ogólne zasady przyjmowania reklamacji	2
Rozdział III Rozpatrywanie reklamacji	3
Rozdział IV Zmiana Regulaminu	3
Rozdział V Inne postanowienia	4

Rozdział I Postanowienia ogólne

§1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez PoProstuEnergia SA związanych ze sprzedażą energii elektrycznej przedsiębiorstwom oraz gospodarstwom domowym.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z zapisami umowy sprzedaży danego produktu lub usługi.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem realizacji reklamacji a zapisami umowy sprzedaży przyjmuje się postanowienia związane z umową sprzedaży danego produktu lub usługi

§2

1. Definicje i skróty użyte w regulaminie:
 - 1) **PPE** – Po Prostu Energia Spółka Akcyjna, zarejestrowana pod nr KRS 0000651811 w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie - XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Kapitał zakładowy 6 500 000,00 opłacony w całości. Adres do korespondencji: aleja Armii Ludowej 26, 00-001 Warszawa. NIP: 7010641767, REGON: 366075900
 - 2) **BOK**- Biuro Obsługi Klientów – zespół pracowników PPE dedykowany do przyjmowania i rozwiązywania reklamacji jak też do udzielania wszelkich informacji związanych z usługami i produktami PPE, BOK przyjmuje i realizuje reklamacje komunikując się poprzez infolinię, emaile, korespondencję drukowaną, inne elektroniczne kanały komunikacji (czat, komunikatory, dedykowany serwis internetowy – eBOK)
 - 3) **eBOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – dedykowany serwis internetowy pozwalający na komunikację z Klientem.
 - 4) **Klient** – osoba fizyczna lub osoba prawna posiadająca zawartą umowę sprzedaży lub świadczenia usług która weszła lub wejdzie w życie w określonym czasie i nie uległa zakończeniu lub ostatecznemu rozliczaniu.
 - 5) **Regulamin** - niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w PPE.,
 - 6) **Reklamacja** - skierowane przez Klienta lub jego pełnomocnika komunikat, w którym wymienione zostają zastrzeżenia dotyczące zakupionych lub/i realizowanych usług i towarów.
2. Pozostałe pojęcia występujące w Regulaminie mają znaczenie zgodne z ogólnie przyjętymi definicjami, funkcjonującymi w języku potocznym.

Rozdział II Ogólne zasady przyjmowania reklamacji

§1

1. Reklamacje są przyjmowane przez BOK w następującej formie
 - 1) w formie pisemnej - w postaci pisma podpisanego przez Klienta i wysłanego na adres: Po Prostu Energia, BOK, aleja Armii Ludowej 26, 00-001 Warszawa
 - 2) w formie ustnej –podczas połączenia telefonicznego realizowanego na jeden numerów wymienionych jako dedykowane do kontaktu na dokumentach generowanych przez PPE (faktura, umowa sprzedaży, dokumenty rozliczeniowe),
 - 3) w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail, eBOK lub czatu.
2. Wszystkie rozmowy prowadzone z PPE są nagrywane i utrwalane w formie plików audio pod warunkiem wyrażenie przez Klienta zgody na nagrywanie. W razie braku wyrażenia takiej zgody, Klient składa reklamację w innej formie.

§2

1. Reklamacje, aby umożliwić ich sprawną realizację, powinny zawierać dane pozwalające na jednoznaczna identyfikację Klienta (imię i nazwisko/nazwa przedsiębiorstwa, dane adresowe, nr Klienta, NIP itp.), opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, oczekiwania co do działania PPE podczas realizacji reklamacji.
2. PPE zastrzega sobie prawo do kontaktu z Klientem i uzupełnienia informacji, jeżeli przekazane informacje zostaną uznane za niewystarczające do rozpatrzenia zgłaszanej reklamacji

§3

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zauważeniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia.
2. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec PPE. Pełne informacje o należnościach tytułu realizowanych usług Klient może uzyskać za pośrednictwem BOK.

Rozdział III Rozpatrywanie reklamacji

§1

1. PPE rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia przejęcia reklamacji. Za dzień przyjęcia reklamacji przyjmuje się datę odebrania korespondencji pisemnej, datę odebrania wiadomości email, datę przeprowadzenia rozmowy lub czatu, datę wprowadzenia reklamacji poprzez system eBOK
2. W sprawach szczególnie trudnych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie o którym mowa w ust. 1 możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji.
3. Niezależnie od przyczyn w przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie o którym mowa w ust. 1 najpóźniej w 14 dniu Klient zostanie poinformowany pisemnie poprzez wiadomość email lub i smsem lub telefonicznie o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
4. W przypadku reklamacji, gdzie niezbędne jest uzyskanie formalnej odpowiedzi od niezależnych od PPE firm i instytucji – np. dystrybutorzy energii, urzędy i administracja państwowa - rozpatrzenie reklamacji zostaje zawieszane do czasu otrzymania takiej informacji w przewidzianym odrębnymi regulacjami i przepisami terminie.
5. PPE zastrzega sobie prawo do zamknięcia danej sprawy reklamacyjnej o ile nie otrzyma informacji wymienionej w ust. 4 w terminie 30 dni.
6. PPE wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu niezbędnej informacji o czym poinformuje Klienta odrębną wiadomości email lub smsem.

§2

1. Odpowiedź na reklamację zgłoszoną w formie dokumentu lub wiadomości email zostanie udzielona w formie wiadomości email o ile PPE i Klient nie uzgodnią innej formy.
2. Odpowiedź na reklamację zgłoszoną w formie ustnej zostanie udzielona w formie wiadomości email o ile PPE i Klient nie uzgodnią innej formy.
3. Odpowiedź na reklamację udzielana przez PPE powinna zawierać:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska PPE wobec zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, warunków, taryfy, wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, odpowiedź powinna zawierać informacje o możliwościach i formie odwołania się od stanowiska i decyzji PPE w sprawie rozpatrzonej reklamacji
5. W przypadku, gdyby wynik rozpatrywania reklamacji wiązał się z koniecznością rekompensaty lub przekazania Klientowi środków pieniężnych PPE ma maksymalnie 30 dni na realizację przekazania danej kwoty licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

Rozdział IV Zmiana Regulaminu

§1

1. PPE może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, głównie:
 - 1) wprowadzenie nowych lub zmiana istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,

- 2) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organów władzy i administracji publicznej,
- 3) zmiany warunków rynkowych wynikające z postępu technicznego, technologicznego i informatycznego,
- 4) zmiana nazwy marketingowej usług i produktów,
- 5) rozszerzenie lub zmiana funkcjonalności istniejących produktów i usług oraz zmiany systemu informatycznego,

§2

1. Konieczność sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, nie zwiększająca zakresu obowiązków i nie zmniejszająca zakresu uprawnień Klienta.
2. PPE poinformuje Klienta o zmianach Regulaminu w formie wiadomości email oraz umieszczenia informacji w łatwo dostępnej części serwisów internetowych.
3. PPE informuje Klienta o zmianie Regulaminu nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian.
4. Jeżeli zmiany nie dotyczą warunków świadczenia usług będących przedmiotem umowy pomiędzy PPE a Klientem to zmiana Regulaminu nie jest powodem do rozwiązania zawartych Umów sprzedaży i świadczenia usług.

Rozdział V Inne postanowienia

§1

1. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:
 - 1) odwołać się do PPE od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w Rozdziale II § 1 niniejszego Regulaminu
 - 2) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta, ,
 - 3) wystąpić z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takich postępowań są ?
 - 4) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.
3. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Organem nadzoru nad działalnością PPE jest Urząd Regulacji Energetyki.