

REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W PRZEDSIĘBIORSTWIE KOMUNALNYM SPÓŁKA Z O.O. Z SIEDZIBĄ W USTRONIU

ROZDZIAŁ I. WSTĘP

§ 1

Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Przedsiębiorstwie Komunalnym Sp. z o.o. z siedzibą w Ustroniu określa zasady i tryb przyjmowania, rejestrowania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących świadczonych usług.

§ 2

Celem niniejszego regulaminu jest:

- 1) zapewnienie Klientowi możliwości złożenia reklamacji w sposób dostosowany do indywidualnych potrzeb klienta,
- 2) terminowego i sprawnego rozpatrzenia reklamacji,
- 3) zagwarantowanie, że reklamacje będą odpowiednio wykorzystywane do doskonalenia procesów oraz poprawy jakości świadczonych usług i zwiększenia zadowolenia odbiorców usług.

§ 3

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Klient** - osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której obowiązujące przepisy prawa przyznają zdolność prawną będącą odbiorcą usług świadczonych przez Spółkę, która złożyła reklamację.
- 2) **Pełnomocnik** – osoba upoważniona do reprezentowania klienta, legitymującą się pisemnym pełnomocnictwem zawierającym zakres umocowania odpowiedni do czynności wykonywanych w imieniu klienta.
- 3) **Pracownik** – osoba fizyczna zatrudniona przez Spółkę na podstawie umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej lub innego stosunku prawnego, odpowiedzialna za obsługę procesu reklamacyjnego.
- 4) **Regulamin** – niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji.
- 5) **Reklamacja** – rozumie się przez to każde wystąpienie kierowane do Spółki przez Klienta, dotyczące ilości i jakości świadczonych usług oraz naliczania opłat za usługi.
- 6) **Spółka** – rozumie się przez to Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. z siedzibą w Ustroniu.

ROZDZIAŁ II. WNOSZENIE REKLAMACJI PRZEZ KLIENTA

§ 4

1. Klientowi przysługuje prawo do wniesienia reklamacji.
2. Reklamacja podlega rozpatrzeniu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

3. Reklamacja może być wniesiona w formie:
- 1) pisemnej
 - a) złożonej osobiście w siedzibie Spółki przy ul. Konopnickiej 40 w Ustroniu,
 - b) za pomocą operatora pocztowego na adres Spółki:
Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. Z o. o. w Ustroniu, ul. Konopnickiej 40, 43-450 Ustron
 - 2) telefonicznej pod numerem telefonu: + 33 854 35 00.
 - 3) elektronicznej za pośrednictwem formularza znajdującego się na stronie internetowej pod adresem www.pkustron.pl/reklamacje.
4. Reklamację w imieniu klienta może złożyć pełnomocnik. W chwili składania reklamacji należy dołączyć dokument pełnomocnictwa.
5. Informacja dotycząca sposobu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji umieszczona jest na stronie internetowej Spółki,
6. Klient składa reklamację w formie pisemnej zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko albo oznaczenie klienta,
 - 2) adres nieruchomości, której dotyczy reklamacja,
 - 3) przedmiot reklamacji,
 - 4) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację oraz zgłaszane żądanie,
 - 5) dane kontaktowe klienta (adres korespondencyjny, nr tel. lub adres mailowy) oraz sposób przekazania rozpatrzenia reklamacji,
 - 6) podpis klienta.
7. Zgłoszenia reklamacyjne niezawierające danych umożliwiających identyfikację osoby składającej reklamację, a także danych określonych w ust. 6 nie podlegają uwzględnieniu.

ROZDZIAŁ III. TERMIN WNIESIENIA REKLAMACJI PRZEZ KLIENTA

§ 5

1. Reklamacja powinna być wniesiona w terminie 3 dni roboczych od daty zaistnienia zdarzenia będącego jej przedmiotem.
2. Reklamacja wniesiona po upływie terminu wskazanego w ust. 1 powyżej nie podlega uwzględnieniu.

ROZDZIAŁ IV. TRYB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 6

1. Reklamacja podlega rejestracji po jej doręczeniu zgodnie z wewnętrznymi zasadami rejestracji pism wpływających do Spółki.
2. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi do trzech dni roboczych od daty jej złożenia.
3. Termin na rozpatrzenie reklamacji zgłoszonej po godzinie 11:00 rozpoczyna bieg od następnego dnia roboczego.

4. W przypadkach uzasadnionych charakterem zgłoszenia lub koniecznością uzyskania dodatkowych informacji, termin, o którym mowa w ust. 2, może ulec wydłużeniu.
5. Reklamacje rozpatrywane są zgodnie z kolejnością ich wpływu.
6. Dopuszcza się odstępstwo od kolejności, o której mowa w ust. 5, w sytuacjach, w których zgłoszenie dotyczy zdarzeń mogących stanowić zagrożenie dla środowiska naturalnego lub bezpieczeństwa ludności.
7. W przypadku, kiedy z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, Pracownik informuje Prezesa Zarządu o przewidywanym czasie na przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego.
8. Dokumentacja procesu rozpatrywania reklamacji jest przechowywana w siedzibie Spółki i obejmuje w szczególności dokumenty reklamacji, notatki służbowe dotyczące sposobu rozpatrzenia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamacje przekazane Klientom.
9. Kopia odpowiedzi na reklamację umieszczana jest w teczce Klienta.

ROZDZIAŁ V. REKLAMACJA NALEŻNOŚCI

§ 7

1. Złożona przez Klienta reklamacja należności wynikającej z wystawionej przez Spółkę faktury nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty przez Klienta.
2. W przypadku uwzględnienia reklamacji przez Spółkę należna Klientowi kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności lub na żądanie Klienta zwrócona na wskazany przez niego nr rachunku bankowego w terminie 14 dni od daty pisemnego zgłoszenia żądania.
3. W uzasadnionych przypadkach na pisemny wniosek Klienta, Zarząd Spółki może zdecydować o zawieszeniu obowiązku terminowej zapłaty faktury do czasu rozpatrzenia reklamacji.

ROZDZIAŁ VI. ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

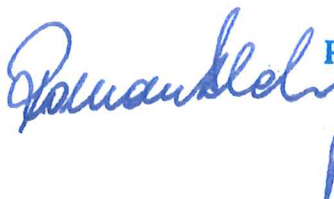
§ 8

1. Odpowiedź na reklamację Klienta powinna zostać udzielona w formie pisemnej, dopuszcza się przekazanie jej za pomocą poczty elektronicznej, o ile taka forma odpowiedzi na reklamację została wskazana w jej treści.
2. Odpowiedź, o której mowa w ust. 1, powinna zostać udzielona nie później niż w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji.
3. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności na terenie nieruchomości lub obiektu budowlanego należącego do Klienta, zobowiązany on jest udostępnić nieruchomość lub obiekt budowlany pracownikom Spółki. Zaniechanie powyższego obowiązku przez Klienta wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości lub obiektu budowlanego.
4. Treść odpowiedzi na reklamację powinna zawierać w szczególności:

- 1) informację na temat stanowiska Spółki w sprawie będącej przedmiotem skierowanych w reklamacji zastrzeżeń, ze wskazaniem podstaw prawnych, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
 - 2) uzasadnienie – w przypadku nieuwzględnienia w całości lub części reklamacji,
 - 3) imię i nazwisko pracownika udzielającego odpowiedzi (ze wskazaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego).
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

§ 9

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2025 r.

 **PREZES ZARZĄDU**
Roman Aleksy

PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNALNE
Spółka z o.o.
43-450 USTRON, ul. Konopnickiej 40
NIP 548-218-22-25, Regon 072196702
tel. 33 854 35 00, fax 33 854 39 83
BDO 000004502 -3-