



Procedura przyjmowania i rozpatrywania reklamacji
w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.

Dok. nr PA-01

Wydanie A

Strona 1

Stron 2

SYSTEM ZARZĄDZANIA ŚRODOWISKOWEGO

Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.

Procedura przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o. PA-01

1. Cel, przedmiot i zakres procedury

Ustalenie zasad jednolitego sposobu postępowania podczas zgłaszania i rozpatrywania skarg / reklamacji usługobiorców w zakresie usług realizowanych przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.

Instrukcja ma zastosowanie we wszystkich Działach Spółki.

2. Terminologia, definicje, użyte skróty

- 2.1. **Usługobiorca** – osoba fizyczna / osoba prawna lub jednostka organizacyjna będąca odbiorcą usług świadczonych przez poszczególne Działy Spółki lub ubiegająca się o przyłączenie do sieci kanalizacyjnej, która złożyła reklamację,
- 2.2. **Spółka** – Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.,
- 2.3. **Reklamacja** – wniosek skierowany do Spółki, w którym Usługobiorca zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę.

3. Opis postępowania

3.1. Zasady przyjmowania reklamacji

3.1.1. Reklamację składa się:

- osobiście w siedzibie Zakładu Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.: Cieszyn, ul. Słowicza 59 (od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 15:00)
- za pośrednictwem poczty na adres:
Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.
ul. Słowicza 59, 43-400 Cieszyn,
- drogą elektroniczną na adres: zgk@zgk.cieszyn.pl.

3.1.2. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

- imię i nazwisko lub firmę oraz adres Usługobiorcy,
- nr klienta (kod odbiorcy), jeśli został nadany,
- przedmiot reklamacji,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- wskazanie roszczenia,
- inne dane umożliwiające rozpatrzenie reklamacji (np.: zdjęcia, dokumenty potwierdzające wystąpienie awarii),
- dane kontaktowe Usługobiorcy,
- podpis Usługobiorcy.

W celu złożenia reklamacji można wykorzystać Formularz F01/PA-01 „Formularz reklamacyjny” dostępny na stronie internetowej Spółki: www.zgk.cieszyn.pl oraz w siedzibie Spółki.



Procedura przyjmowania i rozpatrywania reklamacji
w Zakładzie Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.

Dok. nr PA-01

Wydanie A

Strona 2

Stron 2

SYSTEM ZARZĄDZANIA ŚRODOWISKOWEGO

Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.

3.1.3. Zgłoszona reklamacja zostanie zarejestrowana i zweryfikowana pod kątem przedstawionych okoliczności oraz jej zasadności.

3.2. Zasady i termin rozpatrywania reklamacji

3.2.1. Reklamacja zostanie rozpatrzona niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty jej wpływu do Spółki.

3.2.2. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozstrzygnięciem reklamacji Spółka zwraca się z prośbą o ich uzupełnienie. Do czasu otrzymania uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, jej rozpatrzenie pozostaje wstrzymane.

3.2.3. W przypadku spraw reklamacyjnych wymagających kontroli w terenie lub dodatkowego rozpoznania, termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu, o czym Usługobiorca zostaje powiadomiony.

3.2.4. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia czynności w terenie nieruchomości należącej do Usługobiorcy, jest on zobowiązany do umożliwienia przeprowadzenia wizji lokalnej przedstawicielom Spółki. Zaniechanie powyższego obowiązku przez Usługobiorcę wstrzymuje rozpatrzenie reklamacji do czasu udostępnienia nieruchomości.

3.2.5. Spółka udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

3.2.6. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, Usługobiorcy przysługuje prawo wnioskowania o ponowne rozpoznanie sprawy, w terminie 14 dni od daty otrzymania odmowy jej uwzględnienia.

3.2.7. Wniosek o ponowne rozpatrzenie reklamacji którym mowa w pkt. 3.2.6. rozpatrywany jest zgodnie z postanowieniami pkt. 3.2.1-3.2.5.

3.2.8. Zgłoszenie przez Usługobiorcę zastrzeżeń do wysokości należności określonych w fakturze VAT, nie wstrzymuje obowiązku terminowej jej zapłaty.

W przypadku stwierdzenia nadpłaty zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych należności, chyba, że Usługobiorca zażąda jej zwrotu. Zwrot następuje w ciągu 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

4. Załącznik

4.1. Formularz Reklamacyjny

Opracował: 31.05.2023

Zatwierdził: 31.05.2023

.....
Data / Podpis

.....
Data / Podpis