

**Regulamin zgłaszania, przyjmowania i rozpatrywania reklamacji****§ 1****Postanowienia ogólne**

- Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez Energynat Sp. z o.o. związanych ze sprzedażą energii elektrycznej przedsiębiorstwom oraz gospodarstwom domowym.
  - Regulamin stosuje się w powiązaniu z zapisami umowy sprzedaży danego produktu lub usługi.
  - W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem reklamacji a zapisami umowy sprzedaży przyjmuje się postanowienia związane z umową sprzedaży danego produktu lub usługi.
  - Definicje i skróty użyte w regulaminie:
    - Energynat - Energynat Sp. z o.o. z siedzibą w Markach, przy ul. Tadeusza Kościuszki 40A, kod pocztowy 05-270 Marki, Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000369683, Regon 241777615, NIP 6443472876, kapitał zakładowy 100 000 złotych opłacony w całości.
    - BOK - Biuro Obsługi Klientów – zespół pracowników Energynat, dedykowany do przyjmowania i rozwiązywania reklamacji, jak też do udzielania wszelkich informacji związanych z usługami i produktami Energynat. BOK przyjmuje i realizuje reklamacje komunikując się poprzez email, korespondencję drukowaną, oraz dedykowany serwis internetowy: e-BOK.
    - e-BOK – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – dedykowany serwis internetowy pozwalający na komunikację z Klientem.
  - 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 rozliczeniu.
  - Regulamin - niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Energynat.
  - 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.

**§2****Ogólne zasady przyjmowania reklamacji**

- Reklamacje są przyjmowane przez BOK w następującej formie
  - w formie pisemnej - w postaci pisma podpisanego przez Klienta lub jego Pełnomocnika i wysłanego na adres: Energynat Sp. z o.o. ul. Kościuszki 40a, 05-270 Marki.
  - w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail lub e-BOK.
- Wszelka korespondencja prowadzona z Energynat, jest przechowywana w formie zdigitalizowanej, przez okres zgodny z prawem.
- Reklamacje, aby umożliwić ich sprawną realizację, powinny zawierać dane pozwalające na jednoznaczna identyfikację Klienta (imię i nazwisko/nazwa przedsiębiorstwa, dane adresowe, nr Klienta/nr umowy, NIP itp.), opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, oczekiwania co do działania Energynat podczas realizacji reklamacji.
- Energynat zastrzega sobie prawo do kontaktu z Klientem i uzupełnienia informacji, jeżeli przekazane informacje zostaną uznane za niewystarczające do rozpatrzenia zgłaszanej reklamacji.
- Reklamacje należy składać niezwłocznie po zauważeniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia.
- Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Energynat. Pełne informacje o należnościach z tytułu realizowanych usług Klient może uzyskać za pośrednictwem BOK lub e-BOKu.

**§3****Rozpatrywanie reklamacji**

- Energynat rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia przejścia reklamacji. Za dzień przyjęcia reklamacji przyjmuje się datę odebrania korespondencji pisemnej lub datę odebrania wiadomości email.
- 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.
- 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 o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
- W przypadku reklamacji, gdzie niezbędne jest uzyskanie formalnej odpowiedzi od niezależnych od Energynat firm i instytucji – np. operatorów systemów dystrybucji energii, banki, instytucje finansowe - rozpatrzenie reklamacji zostaje zawieszane do czasu otrzymania takiej informacji w przewidzianym odrębnymi regulacjami i przepisami terminie.
- Energynat, zastrzega sobie prawo do zamknięcia danej sprawy reklamacyjnej o ile nie otrzyma informacji wymienionej w ust. 4 w terminie 30 dni.

- Energynat, wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu niezbędnej informacji o czym poinformuje Klienta odrębną wiadomością email.
- Odpowiedź na reklamację zgłoszoną w formie dokumentu lub w formie elektronicznej, zostanie udzielona w formie wiadomości email o ile Energynat i Klient nie uzgodnią innej formy pisemnej.
- Odpowiedź na reklamację udzielaną przez Energynat powinna zawierać:
  - uzasadnienie faktyczne i prawne jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - wyczerpującą informację na temat stanowiska Energynat 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,
- imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
- W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, odpowiedź powinna zawierać informacje o możliwościach i formie odwołania się od stanowiska i decyzji Energynat w sprawie rozpatrzonej reklamacji.
- W przypadku, gdyby wynik rozpatrywania reklamacji wiązałby się z koniecznością rekompensaty lub przekazania Klientowi środków pieniężnych, Energynat ma maksymalnie 60 dni na realizację przekazania danej kwoty licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację

**§4****Zmiana Regulaminu**

- Energynat może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, głównie:
  - wprowadzenie nowych lub zmiana istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
  - 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,
  - zmiany warunków rynkowych wynikające z postępu technicznego, technologicznego i informatycznego,
  - zmiana nazwy marketingowej usług lub/i produktów,
  - rozszerzenie lub zmiana funkcjonalności istniejących produktów i usług oraz zmiany systemu informatycznego Energynat.
- Konieczność sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, nie zwiększająca zakresu obowiązków i nie zmniejszająca zakresu uprawnień Klienta.
- Energynat, poinformuje Klienta o zmianach Regulaminu - w formie elektronicznej poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej.
- Energynat, informuje Klienta o zmianie Regulaminu nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian.
- Jeżeli zmiany nie dotyczą warunków świadczenia usług będących przedmiotem umowy pomiędzy Energynat a Klientem to zmiana Regulaminu nie jest powodem do rozwiązania zawartych Umów sprzedaży i świadczenia usług.

**§5****Inne postanowienia**

- Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.
- W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:
  - odwołać się do Energynat od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w §2 niniejszego Regulaminu,
  - zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
  - wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo, zgodnego z siedzibą Energynat, sądu powszechnego.
- Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- Organem nadzoru nad działalnością Energynat jest Urząd Regulacji Energetyki.