

REGULAMIN

PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

W przypadku zastrzeżeń Klienta dotyczących usług świadczonych przez spółkę ENERGETYCZNE TOWARZYSTWO FINANSOWO – LEASINGOWE ENERGO - UTECH SA z siedzibą w Poznaniu (zwana dalej „ENERGO - UTECH”), Klient ma prawo do złożenia reklamacji.

§ 1

1. Reklamacja może zostać zgłoszona przez Klienta:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie ENERGO - UTECH albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - b) ustnie - osobiście do protokołu w siedzibie ENERGO - UTECH;
 - c) w formie elektronicznej wysyłając e-mail na adres : biuro@enut.pl

2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Klienta;
 - b) adres korespondencyjny;
 - c) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń Klienta;
 - d) oczekiwany przez Klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - e) własnoręczny podpis Klienta.

Do reklamacji można załączyć kopie dokumentów związanych z reklamacją.

3. ENERGO - UTECH może zwrócić się do osoby zgłaszającej reklamację o podanie dodatkowych informacji lub przedstawienia dodatkowych dokumentów. Zaleca się udzielenie odpowiedzi na prośbę ENERGO - UTECH o dostarczenie dodatkowych informacji i dokumentów w celu sprawnego i dokładnego rozpoznania reklamacji.
4. W przypadku odmowy podania przez Klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, ENERGO - UTECH poinformuje Klienta w formie pisemnej, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta.
5. Niezależnie od powyższego Klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie wskazanym w § 2 ust. 1.-2.

§ 2

1. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, ENERGO - UTECH informuje o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, który nie może przekroczyć 60 dni .
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez ENERGO - UTECH dodatkowych informacji od podmiotów trzecich (w tym współpracujących z ENERGO - UTECH) niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w § 2 ust.1, ENERGO-UTECH powiadomi Klienta o powyższym w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - a) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - b) okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - c) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w § 2 ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w § 2 ust. 1–2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w § 2 ust.1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w § 2 ust. 3 - terminu określonego w § 2 ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 3

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:
 - a) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez Klienta;
 - b) wyłącznie na wniosek Klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że Klient poda w reklamacji inny adres mailowy poprzez załączenie skanu odpowiedzi.

§ 4

1. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma prawo odwołania się od stanowiska ENERGO - UTECH do Zarządu (ul. Bolesława Krzywoustego 7, 61-144 Poznań).

§ 5

1. W przypadku nieuwzględnienia przez ENERGO - UTECH roszczeń wynikających z reklamacji Klient może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
2. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania, Klientowi przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.