

## Procedura reklamacji, skarg i bonifikat

1. Reklamację faktury lub skargę Odbiorca powinien zgłosić do Sprzedawcy w formie pisemnej niezwłocznie po otrzymaniu faktury. Reklamacja powinna zostać nadana na adres: Dozamel Sp. z o.o., ul. Fabryczna 10, 53-609 Wrocław.
2. Sprzedawca rozpatrzy reklamację faktury lub skargę bez zbędnej zwłoki, maksymalnie do 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. Złożenie reklamacji lub skargi nie uprawnia Odbiorcy do opóźnienia płatności, zredukowania kwoty płatności oraz odmowy płatności, w odniesieniu do kwoty, która nie jest sporna. W przypadku opóźnienia płatności, zmniejszenia kwoty płatności lub odmowy płatności przez Odbiorcę w związku ze złożeniem reklamacji dotyczącej płatności, odsetki ustawowe za przekroczenie terminu płatności będą naliczane jedynie w zakresie, w jakim reklamacja okaże się niezasadna.
4. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę standardów jakościowych obsługi oraz parametrów jakościowych nośnika ciepła, Odbiorcy przysługują bonifikaty przewidziane w Taryfie.

Lp.	Przypadki, w których stosuje się odpowiednio postanowienia rozdziału 4 Rozporządzenia Ministra Klimatu z dnia 7 kwietnia 2020 r. w sprawie szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń z tytułu zaopatrzenia w ciepło (Dz.U. 2020 poz. 718), wraz ze wszelkim zmianami.
1.	Uszkodzenie lub stwierdzenie nieprawidłowych wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego.
2.	Niedotrzymania przez przedsiębiorstwo energetyczne standardów jakościowych obsługi odbiorców.
3.	Niedotrzymania przez strony warunków umowy sprzedaży ciepła.
4.	Nielegalnego pobierania ciepła.
5.	Udzielania i naliczania bonifikat przysługujących odbiorcy.

5. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania Ciepła dokonanego przez Sprzedawcę.
6. W zakresie pozostałych spraw związanych z realizacją Umowy Odbiorca jest uprawniony do wniesienia powództwa do właściwego sądu powszechnego.

**Kontakt: e-mail: [cun@dozamel.pl](mailto:cun@dozamel.pl)**