

## **SKŁADANIE I ROZPATRYWANIE REKLAMACJI DYSTRYBUCJA I DOSTAWA GAZU ZIEMNEGO**

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, z wyłączeniem spraw dotyczących parametrów jakościowych Paliw gazowych dostarczanych z Sieci gazowej, które są rozpatrywane w terminie 14 dni od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.
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, Odbiorcy przysługują bonifikaty przewidziane w Taryfie.
5. W razie niedotrzymania przez Sprzedawcę parametrów jakościowych Paliwa gazowego, Sprzedawca zobowiązany jest do zastosowania bonifikat przewidzianych w Taryfie.
6. Odbiorca posiadający status „odbiorcy paliw gazowych w gospodarstwie domowym” uprawniony jest do zwrócenia się do Koordynatora do spraw negocjacji, o którym mowa w art. 31a Prawa Energetycznego, z wnioskiem o rozstrzygnięcie wynikającego z Umowy sporu między Sprzedawcą a Odbiorcą, w tym sporu dotyczącego złożonej przez Odbiorcę reklamacji dotyczącej dostarczania Paliwa gazowego.
7. Odbiorca uprawniony jest do zwrócenia się do Prezesa URE o rozstrzygnięcie sporu dotyczącego wstrzymania dostarczania Paliwa gazowego, dokonanego przez Sprzedawcę.
8. 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)**