

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Każda osoba korzystająca z usług świadczonych przez MPWiK w Błoniu Sp. z o.o., ma prawo zgłaszania reklamacji w szczególności w odniesieniu do ilości i jakości świadczonych usług oraz wysokości opłat za te usługi.

Reklamacja może zostać wniesiona:

- listownie, na adres MPWiK w Błoniu Sp. z o.o., ul. Towarowa 5, 05-870 Błonie
- na adres e-mail: BOK@mpwik-blonie.pl
- osobiście, w Biurze Obsługi Klienta mieszczącym się w Błoniu przy ul. Towarowej 5

Reklamacje powinny być składane niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia dającego podstawy do zgłoszenia reklamacji.

W przypadku zgłoszenia roszczenia o odszkodowanie, reklamacja winna być wniesiona na piśmie, najpóźniej w terminie 7 dni od daty wystąpienia zdarzenia.

Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- oznaczenie zgłaszającego reklamację,
- numer i datę umowy - o ile reklamacja dotyczy usług związanych z realizacją umowy zawartej z MPWiK w Błoniu Sp. z o.o.,
- przedmiot reklamacji,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- podpis składającego reklamację – o ile reklamacja jest składana w formie pisemnej.

Poniżej zamieszczamy wzór formularza **Zgłoszenie reklamacyjne**.

Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki a odpowiedź powinna zostać udzielona w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji i przekazana w formie uzgodnionej z osobą zgłaszającą reklamację.

Rozpatrzenie reklamacji wymagającej postępowania wyjaśniającego powinno nastąpić w terminie 30 dni od daty jej złożenia, a w przypadku zleczonych ekspertyz do czasu ich otrzymania. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku uregulowania należności za świadczone usługi.

Klient, który nie zgadza się ze wskazaniami wodomierza, może wnioskować o jego wymianę i przesłanie wodomierza do ekspertyzy, którą przeprowadza jednostka do tego uprawniona. W przypadku, gdy przeprowadzona ekspertyza wodomierza nie potwierdzi jego niesprawności, koszty związane z jej przeprowadzeniem pokrywa zgłaszający reklamację.