

..... , / / 20.....

miejsowość

dzień

miesiąc

rok

.....

.....

.....

.....

imię, nazwisko i adres użytkownika oraz nr ewidencyjny

ELERTON SP. Z O.O.

Ul. Szubińska 101d

86-005 Białe Błota

nazwa i adres sprzedawcy

REKLAMACJA NA USŁUGĘ MONITOROWANIA

Niniejszym oświadczam, iż na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, **zgłaszam reklamację na usługę monitorowania.**

Nazwa reklamowanej usługi	Reklamowany okres
Okoliczności uzasadniające reklamację:	
Data złożenia wniosku o zawarcie umowy (w przypadku reklamacji, o której mowa w § 1 pkt. 1 lit. a)	
Data zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi monitorowania (w przypadku reklamacji, o której mowa w § 1 pkt. 1 lit. b)	
Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności:	
Nr konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności:	

.....

Podpis reklamującego

Upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług (imię i nazwisko, stanowisko oraz nr telefonu):

.....

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji:

Data, podpis lub pieczęć firmowa

Decyzja dostawcy usług o sposobie załatwienia reklamacji wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym:

.....
Podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

Pouczenie dla dostawcy usług i reklamującego (wyciąg z Rozporządzenia):

§ 1. Rozporządzenie określa:

1) warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej za:

- a) niedotrzymanie z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
- b) niedotrzymanie z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
- c) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej,
- d) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, zwana dalej "reklamacją";

§ 4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług.

§ 5. 1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w § 4, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w § 4, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 6. 1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 7. 1. Jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.