



## REGULAMIN ZGŁASZANIA, PRZYJMOWANIA i ROZPATRYWANIA REKLAMACJI w RENPRO Sp. z o.o.

### Rozdział I Postanowienia ogólne

#### §1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez RENPRO Sp. z o.o. związanych ze sprzedażą energii elektrycznej przedsiębiorstwom oraz gospodarstwom domowym.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z zapisami umowy sprzedaży danego produktu lub usługi.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem reklamacji a zapisami umowy sprzedaży przyjmuje się postanowienia związane z umową sprzedaży danego produktu lub usługi

#### §2

1. Definicje i skróty użyte w regulaminie:
  - 1) **RENPRO** - Renpro Sp. z o.o. NIP: 854-21-66-221 REGON: 812549246; Sąd Rejonowy w Szczecinie, KRS: 0000208263; Kapitał zakładowy 74 500,00 zł; ul. Małopolska 43; 70-515 Szczecin.
  - 2) **BOK** - Biuro Obsługi Klientów – zespół pracowników RENPRO, dedykowany do przyjmowania i rozwiązywania reklamacji, jak też do udzielania wszelkich informacji związanych z usługami i produktami RENPRO. BOK przyjmuje i realizuje reklamacje komunikując się poprzez email, korespondencję drukowaną, oraz dedykowany serwis internetowy – e-BOK.
  - 3) **e-BOK** – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta – dedykowany serwis internetowy pozwalający na komunikację z Klientem.
  - 4) **Klient** – osoba fizyczna lub osoba prawna posiadająca zawartą umowę sprzedaży lub świadczenia usług która weszła lub wejdzie w życie w określonym czasie i nie uległa zakończeniu lub ostatecznemu rozliczeniu.
  - 5) **Regulamin** - niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w RENPRO.
  - 6) **Reklamacja** - skierowane przez Klienta lub jego pełnomocnika komunikat, w którym wymienione zostają zastrzeżenia dotyczące zakupionych lub/i realizowanych usług i towarów.
2. Pozostałe pojęcia występujące w Regulaminie mają znaczenie zgodne z ogólnie przyjętymi definicjami, funkcjonującymi w języku potocznym.

### Rozdział II Ogólne zasady przyjmowania reklamacji

#### §1

1. Reklamacje są przyjmowane przez BOK w następującej formie
  - 1) w formie pisemnej - w postaci pisma podpisanego przez Klienta lub jego Pełnomocnika i wysłanego na adres: RENPRO Sp. z o.o. Biuro we Wrocławiu; ul. Grabiszyńska 186 lok. 4; 53-235 Wrocław.
  - 2) w formie elektronicznej – za pośrednictwem wiadomości e-mail lub e-BOK.
2. Wszelka korespondencja prowadzona z RENPRO, jest przechowywana w formie zdigitalizowanej, przez okres zgodny z prawem.

#### §2

1. Reklamacje, aby umożliwić ich sprawną realizację, powinny zawierać dane pozwalające na jednoznaczna identyfikację Klienta (imię i nazwisko/nazwa przedsiębiorstwa, dane adresowe, nr Klienta/nr umowy, NIP itp.), opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, oczekiwania co do działania RENPRO podczas realizacji reklamacji.
2. RENPRO zastrzega sobie prawo do kontaktu z Klientem i uzupełnienia informacji, jeżeli przekazane informacje zostaną uznane za

niewystarczające do rozpatrzenia zgłaszanej reklamacji.

#### §3

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zauważeniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia.
2. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec RENPRO. Pełne informacje o należnościach z tytułu realizowanych usług Klient może uzyskać za pośrednictwem BOK lub e-BOKu.

### Rozdział III Rozpatrywanie reklamacji

#### §1

1. RENPRO rozpatruje złożoną reklamację i udziela na nią odpowiedzi, nie później niż w terminie 14 dni od dnia przejęcia reklamacji. Za dzień przyjęcia reklamacji przyjmuje się datę odebrania korespondencji pisemnej lub datę odebrania wiadomości email.
2. W sprawach szczególnie trudnych, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie na nią odpowiedzi w terminie o którym mowa w ust. 1, możliwe jest wydłużenie terminu rozpatrywania reklamacji.
3. Niezależnie od przyczyn, w przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie o którym mowa w ust. 1, najpóźniej w 14 dniu, Klient zostanie poinformowany pisemnie poprzez wiadomość email o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
4. W przypadku reklamacji, gdzie niezbędne jest uzyskanie formalnej odpowiedzi od niezależnych od RENPRO firm i instytucji – np. operatorów systemów dystrybucji energii, banki, instytucje finansowe - rozpatrzenie reklamacji zostaje zawieszane do czasu otrzymania takiej informacji w przewidzianym odrębnymi regulacjami i przepisami terminie.
5. RENPRO, zastrzega sobie prawo do zamknięcia danej sprawy reklamacyjnej o ile nie otrzyma informacji wymienionej w ust. 4 w terminie 30 dni.
6. RENPRO, wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu niezbędnej informacji o czym poinformuje Klienta odrębną wiadomością email.

#### §2

1. Odpowiedź na reklamację zgłoszoną w formie dokumentu lub w formie elektronicznej, zostanie udzielona w formie wiadomości email o ile RENPRO i Klient nie uzgodnią innej formy pisemnej.
2. Odpowiedź na reklamację udzielaną przez RENPRO powinna zawierać:
  - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
  - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska RENPRO wobec zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, warunków, taryfy, wzorca umowy oraz stosownych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
  - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń Klienta, odpowiedź powinna zawierać informacje o możliwościach i formie odwołania się od stanowiska i decyzji RENPRO w sprawie rozpatrzonej reklamacji.
4. W przypadku, gdyby wynik rozpatrywania reklamacji wiązałby się z koniecznością rekompensaty lub przekazania Klientowi środków pieniężnych, RENPRO ma maksymalnie 60 dni na realizację przekazania danej kwoty licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

RENPRO Sp. z o.o. Spółka z o.o. • [www.renpro.pl](http://www.renpro.pl) • e-mail: [renpro@renpro.pl](mailto:renpro@renpro.pl)

ul. Małopolska 43, 70-515 Szczecin tel./ fax. +48 91 812 15 32

Biuro we Wrocławiu; ul. Ślężna 104 lok 2B; Wrocław 53-511

Biuro w Grudziądzu; al. Królowej Jadwigi 1; Wrocław 86-300

NIP 854 21 66 221 Regon 812549246

Kapitał zakładowy 1 024 500,00 zł, Sąd Rejonowy w Szczecinie

XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 000020826



#### Rozdział IV Zmiana Regulaminu

##### §1

1. RENPRO, może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, głównie:

- 1) wprowadzenie nowych lub zmiana istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- 2) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych lub zaleceń Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organów władzy i administracji publicznej,
- 3) zmiany warunków rynkowych wynikające z postępu technicznego, technologicznego i informatycznego,
- 4) zmiana nazwy marketingowej usług lub/i produktów,
- 5) rozszerzenie lub zmiana funkcjonalności istniejących produktów i usług oraz zmiany systemu informatycznego RENPRO.

##### §2

1. Konieczność sprostowania omyłek pisarskich, rachunkowych, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, nie zwiększająca zakresu obowiązków i nie zmniejszająca zakresu uprawnień Klienta.
2. RENPRO, poinformuje Klienta o zmianach Regulaminu - w formie elektronicznej poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej.

3. RENPRO, informuje Klienta o zmianie Regulaminu nie później niż na 14 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian.

4. Jeżeli zmiany nie dotyczą warunków świadczenia usług będących przedmiotem umowy pomiędzy RENPRO a Klientem to zmiana Regulaminu nie jest powodem do rozwiązania zawartych Umów sprzedaży i świadczenia usług.

#### Rozdział V Inne postanowienia

##### §1

1. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.

2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:

- 1) odwołać się do RENPRO od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w sposób określony w Rozdziale II § 1 niniejszego Regulaminu,
- 2) zwrócić się do właściwego miejscowo Miejskiego Rzecznika Konsumenta lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, w przypadku posiadania przez Klienta statusu konsumenta,
- 3) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo, zgodnego z siedzibą RENPRO, sądu powszechnego.
3. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
4. Organem nadzoru nad działalnością RENPRO jest Urząd Regulacji Energetyki.
5. Regulamin, zostały zatwierdzone uchwałą Zarządu z dnia 31 marca 2023 r.,

RENPRO Sp. z o.o. Spółka z o.o. • www.renpro.pl • e-mail: [renpro@renpro.pl](mailto:renpro@renpro.pl)

ul. Małopolska 43, 70-515 Szczecin tel./ fax. +48 91 812 15 32

Biuro we Wrocławiu; ul. Ślężna 104 lok 2B; Wrocław 53-511

Biuro w Grudziądzu; al. Królowej Jadwigi 1; Wrocław 86-300

NIP 854 21 66 221 Regon 812549246

Kapitał zakładowy 1 024 500,00 zł, Sąd Rejonowy w Szczecinie

XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS: 000020826