

Warunki reklamacji**Termin rozpatrzenia reklamacji:**

Udzielamy odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od daty jej złożenia

Jak złożyć reklamację:

- Telefonicznie – skontaktuj się z naszą obsługą klienta pod numerem 22 300 24 00
- Osobiście – odwiedź nasze biuro w: Legionowie (ul. Piłsudskiego 41, 05-120 Legionowo)
- Mailem – biuro@gvt.pl
- Pisemnie – podpisz pismo i wyślij je na adres:
GVT
ul. Piłsudskiego 41
05-120 Legionowo

Co powinna zawierać reklamacja:

- a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta,
- b) adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
- c) Identyfikator abonenta lub adres Lokalu,
- d) określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
- e) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, o niedotrzymanie z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- g) wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności lub określenie,
- h) sposobu jej naliczania- w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- i) datę oraz podpis Abonenta - w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.

Pouczenie:

Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem sprawy i wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego.

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

W przypadku gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z usług telekomunikacyjnych dla celów niezwiązanych

bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/>.