

Warunki reklamacji

Termin rozpatrzenia reklamacji:

Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. W przypadku braku odpowiedzi w powyższym terminie reklamację uważa się za uznaną.

Jak złożyć reklamację:

- Telefonicznie – skontaktuj się z naszą obsługą klienta pod numerem 22 381 20 00
- Osobiście – odwiedź nasze biuro w: Warszawie (ul. Odkryta 1A, 03-140 Warszawa) lub Gdańsku (ul. Jaškowa Dolina 132, 80-246 Gdańsk)
- Mailem – biuro@jmdi.pl
- Pisemnie – podpisz pismo i wyślij je na adres:
JMDI
ul. Odkryta 1A
03-140 Warszawa

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 wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- i) datę oraz podpis Abonenta - w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie odpowiadającej formie jej złożenia, chyba że abonent wyrazi zgodę na udzielenie odpowiedzi w innej formie.

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 konsument, ma on również możliwość dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w innym postępowaniu polubownym prowadzonym na podstawie przepisów ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej.

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

