

## **Порядок подання та розгляду звернень, скарг, претензій споживачів та способи досудового вирішення спорів з Постачальником**

Постачальник розглядає звернення, скарги, претензії Споживачів (Покупців), що отримані офіційним листом та/або на офіційну електронну адресу і у строк 30 календарних днів з дати отримання відповідного листа, шляхом направлення офіційного письмового та/або електронного листа повідомляє Споживача (Покупця) про результати розгляду його звернення, листа, скарги, претензії.

Спори між споживачем і постачальником вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду. Постачальник зобов'язаний розглядати звернення споживачів та у місячний строк повідомляти про результати розгляду.

У випадку виникнення спорів/розбіжностей між Постачальником та Споживачем, всі розбіжності сторони будуть намагатися врегулювати шляхом переговорів.

Споживач має право звернутися до Регулятора (НКРЕКП) у порядку визначеному відповідно до статті 21 Закону України "Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг"

Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору відповідно до чинного законодавства України.

Відповідальна особа - директор Мудрей Петро Петрович  
тел. +38 044 23 22 681  
електронна пошта [info@martinllc.com.ua](mailto:info@martinllc.com.ua)

Режим роботи:  
Понеділок - П'ятниця  
з 9:00 до 18:00