



Вирішення спорів

Спори між споживачем і ТОВ ІК «ЄБШ ТРЕЙД» вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб.

Сторони намагаються вирішити всі спори та розбіжності стосовно виконання умов Договору постачання природного газу шляхом переговорів.

У разі виникнення спірних питань, пов'язаних із постачанням природного газу, зокрема незгоди з проведеними нарахуваннями за природний газ, проведення звіряння оплат за газ тощо, Ви можете звернутись до контакт-центру компанії, телефон : 050-512-20-22, email: mail@ebshtrade.energy, графік роботи: Пн-Пт 10:00-17:00, місцезнаходження: Україна, м.Київ, вулиця Нижньоярківська, 9. Відповідальна особа за вирішення спорів Директор Бартош Ярослав Павлович.

У разі невирішення питання споживача шляхом переговорів, незадоволення наслідками усного розгляду побутовий споживач може звернутися з претензією до постачальника, в якій зазначити свої дані як споживача природного газу та викласти суть питання, яке викликає спір, прохання, очікуваний результат розгляду. Претензії побутових споживачів розглядаються протягом 5 робочих днів.

Інші заяви, скарги споживачів розглядаються протягом одного місяця з дня їх надходження до постачальника із повідомленням споживачів про результати їх розгляду.

Споживач може ініціювати процедуру відшкодування збитків шляхом складання та направлення постачальнику акту-претензії до постачальника у разі, якщо, на думку споживача, припинення газопостачання об'єкту споживача відбулося в результаті неправомірного доручення постачальника Оператору ГРМ/ГТС, або незабезпечення з боку постачальника своєчасного включення споживача до власного реєстру споживачів, що стало причиною відключення від газопостачання об'єкту споживача.

Акти-претензії споживачів, в яких зазначаються підстави та розмір нарахованих збитків надсилаються споживачем поштовим відправленням з позначкою про вручення, а постачальник зобов'язаний не пізніше 20 робочих днів з моменту його отримання відшкодувати завдані збитки, або надати вмотивовану відмову від їх повного або часткового виконання.

Постачальник зі свого боку може ініціювати відшкодування збитків споживачем у випадках порушення споживачем Правил постачання природного газу.

У випадку недосягнення згоди шляхом переговорів, для досудового вирішення спору, споживач має право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора ринку природного газу - Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.

Згідно зі статтею 21 Закону України «Про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг» Регулятор розглядає скарги споживачів відповідно до Закону України «Про звернення громадян». Врегулювання суперечок

Регулятором здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення до Регулятора не позбавляє Сторони права на вирішення спору в судовому порядку.

Рішення, прийняте Регулятором у ході досудового розгляду спору, є обов'язковим до виконання учасниками спору і може бути оскаржене в суді.