



Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji oraz analiza przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.

1. Odbiorca usług lub osoba ubiegająca się o przyłączenie do sieci mają prawo wnosić reklamacje dotyczące świadczenia przez Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o. usług, w tym w szczególności w zakresie ilości oraz jakości usług, parametrów dostarczanej wody oraz wysokości opłat za takie usługi.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo oznaczenie podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - 2) przedmiot reklamacji,
 - 3) przedstawienie okoliczności faktycznych uzasadniających reklamację,
 - 4) zgłaszane żądanie,
 - 5) informację o danych korespondencyjnych podmiotu zgłaszającego reklamację,
 - 6) podpis osoby zgłaszającej reklamację – w przypadku zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej.
3. Reklamacje można zgłaszać:
 - 1) osobiście do protokołu w siedzibie Spółki w Biurze Obsługi Klienta,
 - 2) pisemnie na adres: Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o. ul. Powstańców 13, 41-300 Dąbrowa Górnicza,
 - 3) elektronicznie na adres: e-mail: sekretariat@dabrowskie-wodociagi.pl
 - 4) za pośrednictwem e-BOK dla klientów posiadających podpisaną umowę o dostępie do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta,
 - 5) telefonicznie pod numerem: 994 (całodobowy, bezpłatny)
4. Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o. rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki, lecz nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do rozpatrzenia reklamacji okazało się niemożliwe, Spółka rozpatrzy reklamację w ciągu 7 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. W przypadku gdy rozpatrzenia reklamacji, wymagać będzie ustalenie stanu faktycznego na nieruchomości, której sprawa dotyczy, czas rozpatrzenia reklamacji może ulec zmianie do momentu udostępnienia nieruchomości pracownikom Spółki.
5. Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o. w odpowiedzi na reklamację informują zainteresowanego o rozpatrzeniu, tj. o uwzględnieniu albo odmowie uwzględnienia reklamacji wraz z uzasadnieniem.

Klauzula informacyjna dotycząca ochrony danych osobowych
- zgłoszenie reklamacji -

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych są Dąbrowskie Wodociągi Sp. z o.o. w Dąbrowie Górniczej z siedzibą w Dąbrowie Górniczej (41-300), ul. Powstańców 13, zwane dalej Spółką.
2. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia reklamacji na podstawie art. 6. ust.1. lit b) RODO, gdy przetwarzanie jest niezbędne do wykonywania umowy, której stroną jest osoba lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą przed zawarciem umowy.
3. Podane przez Panią/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego oraz do organizacji międzynarodowych.
4. Podane przez Panią/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym podmiotom na mocy przepisów prawa lub powierzone na podstawie umów powierzenia danych osobowych, w szczególności podmiotom działającym na zlecenie Dąbrowskich Wodociągów Sp. z o.o.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane na czas i w celu rozpatrzenia reklamacji oraz po jej rozpatrzeniu w celu realizacji ewentualnych roszczeń, przez okres 5 lat.
6. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
7. Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.
8. Posiada Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Organu Nadzorczego (na adres: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
9. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem realizacji celu określonego w pkt. 2. Konsekwencją niepodania przez Panią/Pana danych osobowych będzie brak możliwości współpracy z Administratorem Danych.
10. W przypadku pytań dotyczących przetwarzania Pani/Pana danych osobowych prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych na adres email: rodo@dabrowskie-wodociagi.pl lub w siedzibie Administratora Danych.