

Спори між споживачем та постачальником вирішуються шляхом досудового вирішення спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб.

Сторони намагаються вирішити всі суперечки та розбіжності шляхом переговорів.

Споживач має право надати скаргу у відділ постачальника, відповідальний за вирішення спорів щодо скарги. Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду.

У разі неможливості досягнення домовленості щодо спірних питань шляхом переговорів, постачальник і споживач мають право подати заяву про вирішення спорів до Регуляторного органу або його територіального підрозділу та / або передати спір до суду.

Вирішення спорів Регуляторним органом або його територіальним підрозділом здійснюється у порядку, визначеному Регулятором. Звернення до Регулятора або його територіального підрозділу не позбавляє Сторін права вирішувати суперечку в суді.

Інформація про відповідального за спори:

Контактна особа:	Вадим Овчаренко
Тел:	+380 (44) 394 58 98
Ел пошта:	vadim.ovcharenko@dufenergy.kiev.ua
Часи роботи:	09: 00-18: 00 з понеділка по п'ятницю
Адреса:	БЦ «Гулівер» 17-й поверх, Площа Спортивна, 1-А 01601, Київ

Disputes between the consumer and the supplier are resolved through pre-trial settlement of disputes in a transparent, just and fast way.

The parties are trying to resolve all disputes and differences through negotiations.

The consumer has the right to provide a complaint to the supplier's department responsible for resolving the disputes of the complaint. The supplier is obliged to consider all complaints received from consumers, and within one month to report the results of their consideration.

In the event of failure to reach agreement on disputed issues through negotiation, the supplier and consumer have the right to submit a dispute resolution application to the Regulator or its territorial subdivision and / or refer the dispute to court.

Settlement of disputes by the Regulator or its territorial subdivision is carried out in accordance with the procedure approved by the Regulator. An appeal to the Regulator or its territorial subdivision does not deprive the Parties of the right to resolve the dispute in court.

Information on disputes liable:

Contact person : Vadim Ovcharenko

Tel: +380 (44) 394 58 98

E-mail: vadim.ovcharenko@dufenergy.kiev.ua

Working hours: 09:00-18:00 Monday to Friday

Address: BC "Gulliver",
1a, Sportyvna sq, 17th floor
01601 Kyiv, Ukraine