

## ПОРЯДОК ДОСУДОВОГО ВИРІШЕННЯ СПОРІВ З ПОСТАЧАЛЬНИКОМ

Спори між споживачем і постачальником вирішуються шляхом досудового врегулювання спорів у прозорий, справедливий і швидкий спосіб. Всі спори і розбіжності, які можуть виникнути щодо тлумачення і застосування Договору поставки природного газу або в зв'язку з ним, або інші суперечки, які можуть виникнути при взаємодії між Постачальником і Споживачем будуть вирішуватися шляхом переговорів і консультацій. У випадку неврегулювання спору чи розбіжностей шляхом переговорів, Споживач вправі звернутись до Постачальника за адресами, що розміщені на цьому сайті, з претензією, скаргою, пропозицією. Постачальник зобов'язаний розглянути всі скарги, отримані від Споживачів, і протягом одного місяця повідомити про результати їх розгляду.

У випадку неможливості досягнення згоди Сторін в процесі переговорів і консультацій, Сторони мають право звернутися із заявою про вирішення спору до Регулятора або його територіального підрозділу і/або передати спір до відповідного суду України. Врегулювання суперечок Регулятором або його територіальним підрозділом здійснюється відповідно до затвердженого Регулятором порядку. Звернення до регулятора або його територіального підрозділу не позбавляє Сторони права на вирішення спору в судовому порядку.

Контактна інформація підрозділу ліцензіата, відповідального за розв'язання спорів:

– **Особисто передати до офісу Компанії (м. Харків, вул. Чкалова, 2-В)**

з понеділка по п'ятницю з 9:00 до 18:00, обідня перерва з 13:00 до 14:00;

– **Подання письмової заяви поштою на адресу:**

61022, м. Харків, вул. Чкалова, буд. 2-В;

– **Зв'язок за телефонами:**

+38 (057) 728-05-55, +38 (057) 728-07-77;

– **В електронному вигляді на електронну адресу:**

ovistrade.energy@gmail.com

**Контактна особа:**

Галинський Олександр Вікторович