

## **Procedura postępowania w przypadku zwrotu nadpłat**

1. Odbiorca ciepła, z którym zawarta jest umowa musi osobiście złożyć dokument Wskazanie konta bankowego i podpisać w obecności pracownika OPEC Sp. z o.o., który przy tej czynności ustali tożsamość osoby, poprzez sprawdzenie dokumentu ze zdjęciem (np. dowód osobisty, paszport, prawo jazdy itp.).
2. Odbiorca ciepła, z którym zawarta jest umowa, może udzielić pełnomocnictwa do odbioru nadpłaty w formie pisemnej, które należy złożyć osobiście i podpisać w obecności pracownika OPEC Sp. z o.o., który przy tej czynności ustali tożsamość osoby, poprzez sprawdzenie dokumentu ze zdjęciem (np. dowód osobisty, paszport, prawo jazdy itp.).
3. Wyżej wymienione dokumenty mogą zostać przesłane pocztą, ale podpis na dokumencie musi być poświadczony urzędowo. Takiego poświadczenia może dokonać notariusz lub uprawniony do tego urzędnik (np. pracownik konsulatu, pracownik organu jednostki samorządu terytorialnego, a nawet w niektórych przypadkach pracownik banku o ile wynika to z upoważnienia wydanego przez Ministra Sprawiedliwości na podstawie odrębnych przepisów).
4. Skan wyżej wymienionych dokumentów nie jest akceptowany, ponieważ OPEC Sp. z o.o. musi posiadać ich oryginał.
5. Wszelkie inne sytuacje niż opisane w instrukcji dotyczące zwrotu nadpłaty osobom innym niż odbiorcy wymagają indywidualnego rozpatrzenia po uprzednim osobistym złożeniu przez osobę zainteresowaną wniosku o zwrot środków pieniężnych.
6. Wniosek o zwrot środków można złożyć, po uprzednim Wskazaniu konta bankowego (punkt 1), osobiście, pocztą lub drogą mailową.