

UAB „RIETAVO KOMUNALINIS ŪKIS“ VARTOJIMO GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIS NUOSTATOS

1. UAB „Rietavo komunalinis ūkis“ vartojimo ginčo nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) nustato vartojimo ginčų kylančių tarp vartotojų ir UAB „Rietavo komunalinis ūkis“ (toliau – paslaugų tiekėjas) nagrinėjimo tvarką.

1. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka parengta, kad bet kokius vartotojų skundus spręsti nedelsiant ir šalių susitarimu.

2. Šios tvarkos tikslas – reglamentuoti vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimą Bendrovės viduje.

3. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Vartotojui neteikiami privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

4. Vartotojų prašymų, skundų, ginčų, nagrinėjimo tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės interneto tinklapyje. Klientų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti pateikta kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu.

II. SKYRIUS PAGRINDINĖS ŠIOS TVARKOS SĄVOKOS

1. Pareiškėjas – Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą arba skundą.

2. Kreipimasis – pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę su Prašymu arba Skundu.

3. Prašymas – pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę per Bendrovės vadovą, bendrovės padalinio ar skyriaus vadovą, darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus.

4. Skundas – pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę per Bendrovės vadovą ar darbuotoją nurodant, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti bei išspręsti vartojimo ginčą.

5. Vartojimo ginčas – buitinio vartotojo, vartotojo, abonento ir Bendrovės konfliktas, kylantis iš vartojimo sutartinių teisinių santykių, kuris grindžiamas pažeistais buitinio vartotojo ar vartotojo teisiniais interesais.

6. Rašytinis prašymas arba skundas – prašymas arba skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu, elektroniniu paštu arba tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje.

7. Žodinis prašymas arba skundas – prašymas arba skundas, pateiktas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.

8. Atsakymas – Bendrovės teikiamas pareiškėjui pareiškėjo klausimo išaiškinimas, informavimas apie priimtą sprendimą arba motyvuotas atsiskaitymas nagrinėti skundą žodžiu arba raštu.

III SKYRIUS VARTOTOJO KREIPIMASIS Į PASLAUGŲ TIEKĖJĄ

1. Vartotojas, manantis, kad Paslaugų tiekėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su paslaugų sutartimi, privalo raštu kreiptis į Paslaugų tiekėją ir nurodyti savo reikalavimus, išskyrus atvejus, kai vartotojas tiesiogiai kreipiasi į teismą.

2. Vartotojas privalo kreiptis Paslaugų tiekėją ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

3. Vartotojas, kreipdamasis į Paslaugų tiekėją, privalo pateikti:

3.1. prašymą nagrinėti vartojimo ginčą. Prašymą pasirašo vartotojas ar jo atstovas;

3.2. Vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją, jeigu sutartis surašyta raštu;

4. Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta:

4.1. vartotojo vardas, pavardė, adresas;

4.2. paslaugų tiekėjo pavadinimas, buveinės adresas;

4.3. vartojimo sutartis, dėl kurios kyla ginčas;

4.4. ginčo aplinkybės;

4.5. vartotojo reikalavimas;

4.6. pridedamų dokumentų sąrašas.

5. Jeigu vartotojo prašymas neatitinka šios tvarkos 2 ir (ar) 3 punktuose nustatytų reikalavimų, Paslaugų tiekėjas nustato ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti. Jeigu vartotojas per nustatytą terminą trūkumus pašalina, vartotojo prašymas laikomas pateiktu tą dieną, kai gaunamas reikalavimus atitinkantis vartotojo prašymas (kreipimasis). Aiškūs vartotojo prašymo (kreipimosi) netikslumai, nelaikomi trūkumais.

6. Vartojimo ginčą nagrinėja Paslaugų tiekėjo savo srities specialistas, kuriam pavesta (vizuota) jį išnagrinėti. Esant sudėtingam ginčui Paslaugų tiekėjas gali sudaryti komisiją, kurią sudaro ginčo srities specialistas, teisininkas ir sekretorius. Tokiu atveju:

6.1. komisijos posėdžiai protokoluojami;

6.2. Komisijos posėdžių protokolą pasirašo posėdžio pirmininkas ir sekretorius.

IV SKYRIUS GINČO NAGRINĖJIMAS

1. Paslaugų tiekėjas neatlygintinai išnagrinėja vartotojo prašymą (kreipimąsi) ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai ar Europos Sąjungos teisės aktai nenustato kitaip, pateikia vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šią dokumentų kopijos pridedamos prie pardavėjo ar paslaugų tiekėjo atsakymo vartotojui.

2. Kaip Paslaugų tiekėjas netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, Paslaugų tiekėjo atsakyme pateikiama informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą.