

Sūdzību izskatīšanas kārtība

Apstiprināts: 19.06.2024.

Klientam, Patērētājam un Parādniekam ir tiesības vērsties Uzņēmumā ar Sūdzību par Uzņēmuma darbību vai personālu, Uzņēmuma pakalpojumiem, kā arī saskaņā ar Parādu ārpustiesas atgūšanas likuma nosacījumiem izteikt pamatotus rakstveida iebildumus pret parāda esamību, tā apmēru un atmaksas termiņu.

1. Sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtība.

- 1.1. Uzņēmumam sūdzības iesniedzamas latviešu valodā, tām jābūt salasāmām.
- 1.2. Iesniedzot Sūdzību, Sūdzības iesniedzējs tajā norāda šādas ziņas:
 - 1.2.1. par Sūdzības adresātu:
 - 1.2.1.1. Uzņēmuma nosaukumu un juridisko adresi.
 - 1.2.2. par Sūdzības iesniedzēju:
 - 1.2.2.1. fiziskām personām – vārds, uzvārds, dzimšanas dati, dzīvesvietas adrese un kontaktinformācija;
 - 1.2.2.2. juridiskām personām – nosaukums un reģistrācijas numurs, pārstāvja vārds, uzvārds un amats, un kontaktinformācija;
 - 1.2.3. Sūdzības sastādīšanas datumu;
 - 1.2.4. Sūdzības būtību un/vai iebildumus pret parāda esamību, tā apmēru un atmaksas termiņu, neatbilstību līguma noteikumiem;
 - 1.2.5. informāciju par vēlamu atbildes saņemšanas veidu, formu;
 - 1.2.6. Sūdzībai pievieno dokumentus vai dokumentu kopijas, kas pamato Sūdzību;
 - 1.2.7. Sūdzībai ir jābūt parakstītai, pilnvarotajam pārstāvim pievienojot pilnvaras kopiju.
- 1.3. Sūdzības iesniedzējs Sūdzību var iesniegt šādos veidos:
 - 1.3.1. Rakstveidā:
 - 1.3.1.1. personīgi ierodoties Uzņēmuma birojā Marijas ielā 2A, Rīgā;
 - 1.3.1.2. ar pasta starpniecību, nosūtot uz Uzņēmuma juridisko adresi Marijas ielā 2A, Rīgā, LV-1050;
 - 1.3.1.3. izmantojot elektronisko pastu (maksājumi@legalbalance.lv vai info@legalbalance.lv);
 - 1.3.1.4. ar klienta profila starpniecību (<https://www.legalbalance.lv/pay>).
 - 1.3.2. Mutiski:
 - 1.3.3. zvanot uz Uzņēmuma tālruna numuru +371 66778830;
 - 1.3.4. personīgi ierodoties Uzņēmuma birojā Marijas ielā 2A, Rīgā.
- 1.4. Par Sūdzību nav uzskatāmi mutiski jautājumi vai neapmierinošas piezīmes par Uzņēmuma darbībām.
- 1.5. Saņemot Sūdzību, Atbildīgais darbinieks izskata sūdzību un, ja nepieciešams, pieprasa no Sūdzības iesniedzēja papildu informāciju un/vai dokumentus par sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem
- 1.6. Sūdzība tiek izskatīta un atbilde Sūdzības iesniedzējam tiek sniegta latviešu valodā.
- 1.7. Sūdzību izskatīšanu Uzņēmums veic bez maksas.
- 1.8. Atbildīgais darbinieks sagatavo atbildes vēstuli, kuru paraksta Uzņēmuma pilnvarotā persona.
- 1.9. Atbildīgais darbinieks nosūta Sūdzības iesniedzējam atbildi uz Sūdzību, izmantojot tādu pašu saziņas līdzekli, kādu Sūdzības iesniedzējs izmantoja, ja Sūdzības iesniedzējs nav norādījis citu sev vēlamu atbildes saņemšanas veidu.
- 1.10. Uzņēmums sniedz atbildi Sūdzības iesniedzējam uz tā iesniegto Sūdzību iespējami īsākā laikā, bet ne vēlāk kā 30 (trīsdesmit) dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas.
- 1.11. Ja atbildes sniegšanai ir nepieciešama papildu informācija Sūdzībā norādīto faktu un apstākļu noskaidrošanai un izpētei, Atbildīgais darbinieks rakstiski informē Sūdzības iesniedzēju par to, ka atbildes sniegšanas termiņu nepieciešams pagarināt, norādot saprātīgu termiņu, kurā tiks sniegta

atbilde, kā arī pamato šāda pagarinājuma nepieciešamību un nosūta Sūdzības iesniedzējam Sūdzībā norādītajā atbildes saņemšanas veidā.

1.12. Ja iesniegtā Sūdzība neatbilst 1.2.punktā norādītajām prasībām, Atbildīgais darbinieks sazinās ar Sūdzības iesniedzēju (izmantojot tādu pašu saziņas līdzekli, kādu Sūdzības iesniedzējs izmantoja, ja Sūdzības iesniedzējs nav norādījis citu sev vēlamo atbildes saņemšanas veidu), norādot Sūdzības trūkumus, un lūdz Sūdzības iesniedzējam tos novērst 10 (desmit) dienu laikā.

1.13. Ja Sūdzības iesniedzējs nav novērsis konstatētos trūkumus 10 (desmit) dienu laikā pēc Sūdzības iesniedzējam noteiktā trūkumu novēršanas termiņa, tad Atbildīgais darbinieks pārtrauc Sūdzības izskatīšanu, sagatavojot atbildes vēstuli, ar norādi, ka Sūdzības izskatīšana tiek pārtraukta.

1.14. Uzņēmums veic visus iespējamus pasākumus strīda starp Uzņēmumu un Sūdzības iesniedzēju atrisināšanai pārrunu ceļā. Ja sūdzības izskatīšanas laikā Uzņēmums konstatē, ka tā ir pilnīgi vai daļēji pamatota, tad Uzņēmums veic visus nepieciešamos pasākumus, lai nekavētos - saprātīgā termiņā - daļēji vai pilnībā izpildītu Sūdzībā norādītās prasības un novērstu konstatētos trūkumus vai nepilnības.

1.15. Uzņēmumam aizliegts bez sūdzības/iesnieguma iesniedzēja piekrišanas izpaust informāciju, kas atklāj viņa identitāti, izņemot gadījumu, kad Sabiedrībai, saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, šāda informācija ir jāizpauž.

2. Strīdus izskatīšanas kārtība

2.1. Gadījumā, ja Uzņēmuma sniegtā atbilde Sūdzības iesniedzēju neapmierina, tam ir tiesības:

2.1.1. vērsties ar sūdzību Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības centrā Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010, mājaslapa www.ptac.gov.lv, kas izskata un uzrauga patērētāju sūdzības (iesniegumus);

2.1.2. vērsties Latvijas Republikas vispārējās jurisdikcijas tiesā vai pie ārpustiesas strīdu risinātāja (ja tāds izveidots).