



PATVIRTINTA
UAB „Palink“ generalinio direktoriaus
2016 m. rugsėjo 13 d. įsakymu Nr. 61

UAB „PALINK“ VARTOTOJŲ PRAŠYMU IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Palink“ Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimo tvarką bei terminus.
2. Tvarka parengta atsižvelgiant į Bendrovės pastangas vartotojų prašymus ar skundus spręsti nedelsiant ir šalių susitarimu.
3. Visi Bendrovės darbuotojai, kuriems pagal pareigas, suteikus įgaliojimus ar funkcijas tenka dirbti su vartotojais bei nagrinėti vartotojų prašymus, savo veikloje vadovaujasi šia Tvarka. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais.
4. Atitinkamo Bendrovės struktūrinio padalinio (parduotuvės) vadovas yra atsakingas už tai, kad atitinkamame struktūriniame padalinyje gauti vartotojų rašytiniai prašymai ar skundai būtų nedelsiant perduoti spręsti į Bendrovės centrinę buveinę.
5. Draudžiama atsisakyti aptarnauti vartotojus, nagrinėti prašymus ir skundus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio Bendrovės darbuotojo. Atitinkamo Bendrovės departamento vadovas turi užtikrinti, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, ligos metu ar kitais nebuvimo darbo vietoje atvejais būtų paskirti kiti atsakingi darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.
6. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) nuostatomis.
7. Tvarkeje vartojamos sąvokos:

atsakymas – Bendrovės vartotojui teikiamas vartotojo klausimo išaiškinimas, informavimas apie priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą žodžiu arba raštu;

prašymas - vartotojo kreipimasis į Bendrovę, kuris nesusijęs su vartotojo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, kuriuo prašoma:

- suteikti informaciją arba paaiškinimus,
- atlikti kitus veiksmus,
- išdėstomas vartotojo noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu,
- pranešama apie Bendrovės ar jos darbuotojų veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą,
- pateikiami pasiūlymai ką siekiant pagerinti veiklos vykdymą, pirkėjų aptarnavimo kokybę,
- kita;

vartotojas – fizinis asmuo, įsigyjantis iš Bendrovės prekes/paslaugas savo asmeniniams ir/ar namų ūkio poreikiams tenkinti;

skundas – reiškia vartotojo kreipimąsi į Bendrovę raštu, žodžiu ar telefonu, nurodant, kad yra pažeistos jo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra vartotojas, teisės ar teisėti interesai, susiję su:

- netinkama Bendrovės parduodamų prekių/teikiamų paslaugų kokybe, netinkamu Bendrovės klientų aptarnavimu,
- netinkamu Bendrovės darbuotojo elgesiu,
- neišnagrinėtu vartotojo prašymu ir/arba per ilgai nagrinėjamu prašymu,



- neaiškia, neišsamia, nesuprantama forma vartotojui pateikta informacija apie prekių/paslaugų kainas,
- kita;

rašytinis prašymas arba skundas - prašymas arba skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu, elektroniniu paštu arba tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje;

žodinis prašymas arba skundas - prašymas arba skundas, pateiktas žodžiu, vartotojui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.

II. ŽODINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

8. Žodinis prašymas ar skundas gali būti išdėstomas:
 - Bendrovės centrinės buveinės, esančios adresu Lentvario g. 33, LT-02241 Vilnius, sekretoriato, darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.;
 - telefonu, paskambinus į nemokama IKI infoliniją numeriu 8 800 11454, darbo dienomis nuo 8:00 iki 17:00 val.;
 - bet kuriame Bendrovės struktūriniame padalinyje (parduotuvėje) atitinkamo padalinio darbo metu.
9. Žodiniai prašymai ir skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant vartotojo, kitų asmenų ir Bendrovės interesų. Prireikus, vartotojui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.
10. Žodinį prašymą arba skundą gavęs Bendrovės (Bendrovės struktūrinio padalinio) darbuotojas, nedelsiant patikrina ar vartotojo nurodyti faktai yra teisingi. Jei su vartotoju bendraujančiam darbuotojui pakanka žinių, kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą jis suteikia informaciją ir atlieka visus būtinus veiksmus (pvz. paaiškina kodėl nepritaikyta nuolaida, nurodo atitinkamos akcijos galiojimo laikotarpį, paaiškina kaip apskaičiuojama prekės kaina ir t.t.).
11. Jei žodinį prašymą arba skundą gavusiam Bendrovės (Bendrovės struktūrinio padalinio darbuotojui), nepakanka žinių ir/ar kompetencijos nedelsiant pateikti atsakymą vartotojui, darbuotojas privalo pasižymėti vartotojo kontaktinius duomenis (vardą, pavardę, tel. numerį, el. pašto adresą) ir nedelsiant apie gautą žodinį prašymą ar skundą informuoti už vartotojų skundų nukreipimą atsakingą asmenį, o vartotoją nedelsiant informuoti apie tolesnę klausimo sprendimo Bendrovėje procedūrą ir tiksliai nurodyti, kito kontakto telefonu ar kita komunikacijos priemone, laiką.
12. Jei vartotojui pateiktas paaiškinimas arba pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas arba skundas laikomas išspręstu.
13. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas vartotojui, Bendrovės (Bendrovės struktūrinio padalinio darbuotojas) turi pasiūlyti vartotojui pateikti prašymą ar skundą raštu. Vartotojui pasiūloma kreipimasi raštu įforminti ir tais atvejais kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei vartotojo, nei Bendrovės interesų, o vartotojo netenkina numatomi žodinio prašymo arba skundo nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.

III. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

14. Rašytiniai prašymai, skundai gali būti pateikiami vartotojui patogiausiu būdu – atvykstant į Bendrovę asmeniškai arba nusiunčiant prašymą ar skundą reg. paštu, elektroniniu paštu ar faksu. Rašytiniai prašymai ir skundai gali būti pateikiami:
 - tiesiogiai, vartotojui apsilankius Bendrovės centrinėje buveinėje adresu Lentvario g. 33, LT-02241 Vilnius, arba bet kuriame struktūriniame Bendrovės padalinyje (parduotuvėje) atitinkamo padalinio darbo metu;
 - atsiunčiant reg. laišką adresu: Lentvario g. 33, LT-02241 Vilnius;



- atsiunčiant faksą (8 5) 260 17 81;
 - atsiunčiant laišką elektroniniu paštu adresu: atsiliepimai@iki.lt.
15. Vartotojas arba jo atstovas, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir parašytą įskaitomai, valstybine kalba, prašymą arba skundą, kuriame privalo būti nurodyta:
- vartotojo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;
 - skundo pateikimo data;
 - tikslus vartotojo adresas (el. pašto adresas), kuriuo norima gauti atsakymą;
 - vartotojo kontaktnio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktnė informacija;
 - prašymo arba skundo esmė (motyvuotas, tikslus ir aiškus prašymas, Bendrovės ar konkrečių jos darbuotojų skundžiamų veiksmų aprašymas ir t.t.);
 - pridedamų dokumentų sąrašas;
 - vartotojo parašas;
 - atstovas, atstovaujantis vartotoją įstatymų nustatytais pagrindais, papildomai turi pateikti dokumentus suteikiančius jam teisę atstovauti vartotoją.
16. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai grąžinami vartotojui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti ar papildyti pateiktą informaciją.
17. Vartotojo prašymas ar skundas, pateiktas elektroniniu būdu turi būti sudarytas taip, kad bendrovė, gavusi prašymą ar skundą, galėtų nustatyti prašymą ar skundą sudariusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ir skundus pateikiami asmeniui taip pat elektroniniu paštu, jeigu vartotojas nepageidauja kitaip.
18. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos vartotojui išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).
19. Vartotojui pageidaujant, jam gali būti įteikiama spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.

IV. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

20. Bendrovė imasi visų priemonių, kad prašymas ar skundas būtų tinkamai išnagrinėtas ir motyvuotas atsakymas vartotojui pateiktas per įmanomai trumpiausią laiką.
21. Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami neatlygintinai.
22. Atsakingas darbuotojas, prieš pradėdamas nagrinėti prašymą arba skundą, turi informuoti suinteresuotus ir susijusius darbuotojus bei padalinius apie gautą skundą.
23. Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:
- analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę,
 - vertinant ir analizuojant Bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu,
 - reikalui esant, paprašant Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu,
 - paprašant vartotojo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant vartotojo duoti žodinius paaiškinimus,
 - pasitelkiant bendrovės specialistą (ekspertą) klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, inžinerinių, ekonominių, finansinių ir pan.).



24. Jei tyrimo metu paaiškėja, kad nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės informacinėmis bazėmis arba bendrovės turimais dokumentais ir iškyla poreikis gauti iš vartotojo papildomus dokumentus arba patikslinti pateiktą prašymą ar skundą, toks prašymas raštu išsiunčiamas vartotojui, ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo tokio poreikio atsiradimo dienos, o skundo (prašymo) nagrinėjimas sustabdomas iki nurodytos informacijos gavimo.
25. Jei tyrimo metu iškyla poreikis susitikti su vartotoju ir gauti žodinius paaiškinimus, vartotojas turi būti priimtas Bendrovės centrinėje buveinėje ar Bendrovės struktūriniame padalinyje jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką.
26. Vartotojas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Bendrovei) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis vartotojas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus.
27. Priimant ir nagrinėjant prašymą, vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus atvejus, kai šie asmenys neprieštarauja, kad būtų teikiama tokia informacija.
28. Skundo nagrinėjimas nutraukiamas šiais atvejais:
 - vartotojas atsisako savo reikalavimo;
 - yra objektyvių priežasčių, dėl kurių išnagrinėti skundą neįmanoma;
 - viena iš šalių dėl nagrinėjamo klausimo kreipiasi į teismą.
29. Išnagrinėjus skundą, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos vartotojo teisės ir (arba) teisėti interesai ir to priežastis yra susijusi su Bendrovės veikla.
30. Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad vartotojo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su Bendrovės veikimu ar neveikimu.

V. ATSAKYMŲ Į RAŠYTINIUS PRAŠYMUS IR SKUNDUS PATEIKIMAS

31. Išnagrinėjus prašymą ar skundą, vartotojui pateikiamas atsakymas raštu, kuriame motyvuotai atsakoma į visus vartotojo keliamus klausimus, taip pat nurodoma, kur ir kokia tvarka šis sprendimas gali būti apskųstas.
32. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą vartotojui įteikiamas el. paštu arba registruotu laišku. Jeigu asmeniui atitinkamas dokumentas įteikiamas asmeniškai, asmuo pasirašo (vardas (vardo raidė), pavardė, parašas, gavimo data) ant egzemplioriaus, kuris lieka Bendrovėje.
33. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir vartotojui išsiunčiamas atsakymas raštu.
34. Bendrovė, gavusi vartotojo ar kito suinteresuoto asmens motyvuotą pranešimą apie skaičiavimo, spausdinimo, faktinių duomenų neatitikimo ar kitas technines klaidas, imasi reikalingų priemonių klaidoms ištaisyti.

VI. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS PATEIKIMO TERMINAI

35. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė gauna prašymą ar skundą.
36. Bendrovė išnagrinėja vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai ar Europos Sąjungos teisės aktai nenustato kitaip, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą.
37. Išskirtiniais atvejais, jeigu prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį, Bendrovės įgaliotas atstovas praneša vartotojui nurodydamas aplinkybes bei terminą iki kada prašymas ar skundas bus išnagrinėtas ir vartotojui bus pateiktas atsakymas.
38. Vartotojas, gavęs neigiamą (vartotoją netenkinantį) atsakymą arba per šioje tvarkoje nustatytą skundo nagrinėjimo terminą negavęs jokio Bendrovės atsakymo, turi teisę pagal Lietuvos Respublikos



UAB „Palink“, Lentvario g. 33, LT-02241 Vilnius, kodas 110193723, tel. + 370 5 260 17 00, faks. + 370 5 260 17 81,
el. p. info@iki.lt

vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas kreiptis su prašymu dėl išankstinio ginčų sprendimo ne teismine tvarka į kitas institucijas.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

39. Ši Tvarka viešai skelbiama IKINET ir Bendrovės interneto tinklapyje www.iki.lt.
 40. Ši Tvarka gali būti papildoma, tikslinama ar bet koku kitu būdu keičiama Bendrovės generalinio direktoriaus ar jo įgalioto asmens įsakymu pasikeitus teisės aktams arba esant pakeitimo būtinybei.
-