

## VARTOTOJŲ SKUNDŲ AR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

UAB „Jaukus viešbutis“

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

Uždarnosios akcinės bendrovės „Jaukus viešbutis“ Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – tvarka) reglamentuoja vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimo tvarką.

Šia Tvarka privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai. Aptarnaujant vartotojus ši tvarka taikoma tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

Nagrinėdami prašymus ir skundus, Bendrovės darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėmis, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais,

Informacija, pateikta elektroniniu paštu, faksu, pašto siunta, pateikta Bendrovės administracijai ar tiesiogiai atsakingam darbuotojui, tokiu būdu, kuris suteikia galimybę įrodyti informacijos pateikimo faktą, atitinka Tvarkos, teisės aktuose nurodytą reikalavimą pateikti rašytinę informaciją.

Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka viešai skelbiama Bendrovės interneto svetainėje <http://www.delita.lt>

Pareiškėjų skundus ar prašymus Bendrovė nagrinėja neatlygintinai.

Atsakymai į anoniminius skundus nerengiami.

Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

Pareiškėjas – Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, pateikęs Bendrovei prašymą ar skundą;

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;

Skundas - vartotojo rašytinis kreipimasis į Bendrovę, kuriame asmuo nurodo, kad jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su vartojimo geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų tvarkymo sutartimi ir/ar kita Bendrovės veikla ir prašoma juos apginti;

Anoniminis skundas (prašymas) - skundas ar prašymas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo (arba pareiškėjas nurodo reikalavimą išlaikyti konfidencialumą).

Atsakymas - pareiškėjui Bendrovės teikiamas skundo ar prašymo išaiškinimas, informavimas apie Bendrovės priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą.

### II. PRAŠYMO AR SKUNDO PATEIKIMAS

Prašymas arba skundas gali būti pateikiamas bet kuriame Bendrovės padalinyje, arba Bendrovės administracijai arba elektroniniu paštu [info@delita.lt](mailto:info@delita.lt), paštu.

Prašymui ar skundai taikomi šie reikalavimai:

prašymas arba skundas turi būti surašytas įskaitomai;

surašytas Lietuvos Respublikos valstybine kalba (lietuvių);

prašyme ar skunde turi būti nurodyta, kai prašymą pateikia fizinis asmuo - pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamosios vietos adresas, telefono numeris, elektroninis paštas(jei asmuo jį turi), kai prašymą ar skundą pateikia juridinis asmuo – įmonės pavadinimas, įmonės kodas, buveinės adresas, telefonas, elektroninis paštas, kiti kontaktiniai duomenys.

prašymas ar skundas turi būti su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais, nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais(jei tokie yra). Jei prašyme ar skunde išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia bendrovės ir prašymą ar skundą pateikusio asmens sudaryta sutartimi, turėtų būti nurodyta sutarties pavadinimas, data ir /ar numeris.

prašymas arba skundas turi būti pasirašytas(jeigu prašymas arba skundas yra pateikiamas popierine forma). Jei prašymą ar skundą pateikia įgaliotas atstovas – prie prašymo ar skundo pridedamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

Elektroniniu būdu pateiktas skundas ar prašymas turi būti toks, kad Bendrovė galėtų atpažinti elektroninio dokumento formatą, atidaryti ir apdoroti jį Bendrovės naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis, atpažinti skundo ar prašymo turinį, nustatyti jį pateikusį asmenį.

Jeigu negalima atpažinti elektroninio dokumento formato arba atidaryti ir apdoroti jį Bendrovės naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis, skundai pateikti elektroniniu būdu, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastį.

### III. PRAŠYMO AR SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMO PATEIKIMAS

Prašymas ar skundas išnagrinėjamas ir atsakymas raštu Pareiškėjui pateikiamas kaip įmanoma greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų, nuo prašymo ar skundo gavimo dienos. Kitais atvejais skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęsimas iki 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų priklausomai nuo konkrečios situacijos sudėtingumo bei tais atvejais, kai pateikti atsakymą į prašymą ar skundą reikia papildomos informacijos iš kitų subjektų, prašymo ar skundo nagrinėjimo trukmė gali būti pratęsta. Apie pranešimą asmenys informuojami atskiru pranešimu raštu nepraleidus aukščiau nurodytų terminų.

Atsakymai į skundus ar prašymus yra rengiami lietuvių kalba.

Skundas ar prašymas nagrinėjamas vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir protingumo principais, visapusiškai patikrinant nurodytas aplinkybes.

Apie numatomą preliminarų atsakymo į skundą ar prašymą pateikimo terminą Pareiškėjas yra informuojamas skundo pateikimo metu. Jei Pareiškėjas pageidauja, jam pateikiama skundo priėmimą patvirtinti skundo kopija su dokumento registracijos spaudu, išskyrus atvejus, kai skundas išsprendžiamas teigiamai iš karto.

Atsakymas į Pareiškėjo skundą ar prašymą pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu (paštu, el. paštu, faksu) kaip ir buvo gautas, jeigu prašymą ar skundą pateikęs asmuo nenurodo kito atsakymo gavimo būdo.

Bendrovė turi teisę nenagrinėti prašymo ar skundo, jei:

prašymas ar skundas surašytas neįskaitomai arba ne valstybine kalba;

Bendrovė neįgaliota ar nekompetentinga spręsti prašyme ar skunde keliamo klausimo(ų);

prašymas ar skundas yra nepasirašytas(jei prašymas ar skundas pateikiamas popierine forma);

Bendrovė turi teisę nenagrinėti pakartotinai skundų ar prašymų, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Bendrovę tuo pačiu klausimu, nenurodant jokių naujų reikalavimų ir/ar skundo ar prašymo pagrindą sudarančių aplinkybių, nepateikiant naujų skundo aplinkybes patvirtinančių dokumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Bendrovės raštiško atsakymo pagrįstumu. Toks pakartotinis skundas ar prašymas yra užregistruojamas ir per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo jo gavimo išnagrinėjamas pranešant skundo ar prašymo pateikėjui raštu, kad jo skundas jau buvo išnagrinėtas bei pateikiami ankstesnių atsakymų rekvizitai.

Jei prašymas ar skundas paliekamas nenagrinėtu, bendrovė ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai raštu praneša asmeniui, paaiškindama atsisakymo nagrinėti prašymą ar skundą motyvus.

#### IV. VARTOTOJŲ TEISIŲ IR INTERESŲ GYNIMAS IR SPRENDIMO APSKUNDIMAS

Vartotojas manantis, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus, išskyrus atvejus, kai vartotojas tiesiogiai kreipiasi į teismą. Vartotojas privalo kreiptis į bendrovę ne vėliau kaip per 3 mėnesius nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

Vartotojų ir paslaugų teikėjų ginčai sprendžiami ne teismine tvarka pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą.

Vartotojas turi teisę ginti savo teises ar teisėtus interesus ir kitais Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme nenumatytais teisėtais būdais.

Bendrovės priimtas sprendimas gali būti apskųstas teisės aktų nustatyta tvarka.

Vartotojų skundus nagrinėja šios institucijos:

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba.

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

Ginčai, kurių nepavyksta išspręsti išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka, teisės aktų nustatyta tvarka sprendžiami teisme.