

SIA "Legal Point"

Patērētāju sūdzību un strīdu izskatīšanas procedūra

1. Mērķis un pielietojums

1.1. Procedūras izstrādāšanas mērķis ir atbilstoši Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likumam un citiem normatīviem aktiem nodrošināt patērētāja tiesības iesniegt sūdzību par pakalpojumiem, ko sniedz Uzņēmums, lai saprātīgā termiņā saņemtu motivētu atbildi. Šī procedūra nosaka kārtību, kādā Uzņēmums analizē patērētāja sūdzības būtību un savas kompetences ietvaros un šajā procedūrā noteiktajos termiņos pieņem attiecīgos lēmumus un sniedz patērētājam atbildi.

1.2. Šīs procedūras noteikumi ir izstrādāti saskaņā ar Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likumu un Uzņēmuma iekšējiem dokumentiem.

1.3. Šī procedūra ir paredzēta Uzņēmuma darbiniekiem, kuri Patērētājam sniedz pakalpojumu, kurš saistīts ar patērētāja sūdzības saņemšanu, apstrādāšanu un/vai atbildes sniegšanu uz sūdzību.

1.4. Procedūra regulē Uzņēmuma darbinieku rīcību, ciktāl šīs procedūras prasības attiecas uz šo darbinieku amata pienākumu izpildi.

2. Lietotie termini

Uzņēmums	SIA Legal Point, kas ir juridisko pakalpojuma sniedzējs
Parādnieks	Fiziska persona, kura tiesiskā darbībā vai tiesību aktā noteiktajā termiņā vai kārtībā nav izpildījusi maksājuma saistību, ko uzņēmusies ar tiesisku darbību, vai kas noteiktas tiesību aktos un kuras saistība ir nodota Uzņēmumam parāda atgūšanai vai pret kuru Uzņēmums ir ieguvis prasījuma tiesības Cesijas ceļā
Patērētājs	Fiziska persona, kas izsaka vēlēšanos izmantot/vai jau izmanto/ vai saņem Uzņēmuma nodrošināto pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar Uzņēmuma profesionālo darbību
Sūdzība	Parādnieka vai Patērētāja rakstiska vērsšanās Uzņēmumā vai pie Uzņēmuma amatpersonas un / vai darbiniekiem saistībā ar interešu un / vai tiesību pārkāpumu un / vai arī pretenziju par sniegtā pakalpojuma neatbilstošu kvalitāti.

3. Sūdzību veidi. Sūdzību saņemšanas un reģistrācijas kārtība

3.1. Uzņēmums pieņem rakstiskas Sūdzības.

3.2. Rakstiskās Sūdzības Uzņēmums pieņem:

3.2.1. Parādniekam un / vai Patērētājam to personiski iesniedzot Uzņēmumā;

3.2.2. Parādniekam un / vai Patērētājam to nosūtot Uzņēmumam izmantojot

posta pakalpojumus.

3.2.3. Parādniekam un / vai Patērētājam no nosūtot uz Uzņēmuma oficiālo saziņas e-pasta adresi: lawyer@legalpoint.eu, ja tā saņemta no Parādnieka un / vai Patērētāja e- pasta adreses.

3.3. Parādnieks un / vai Patērētājs var iesniegt rakstiski noformētu sūdzību par Uzņēmuma parāda atgūšanas procesa neatbilstību normatīvajiem aktiem, Uzņēmuma darbinieku veiktajām darbībām nodrošinot Uzņēmuma sniegtos pakalpojumus, par parāda apmēru, tā esamību un apmaksas termiņiem, kā arī citiem Uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem.

3.4. Parādnieks un / vai Patērētājs var iesniegt Sūdzību personiski Uzņēmumā, kas atrodas E. Birznieka- Upīša ielā 13, Rīgā, vai nosūtot ar vēstuli pa pastu, kā arī izmantojot tehniskos sakaru līdzekļus: e-pastu: lawyer@legalpoint.eu, nosūtot sūdzību no savas e-pasta adreses.

3.5. Parādnieka un / vai Patērētāja rakstiskai Sūdzībai jāsaturs šāda informācija:

3.5.1. Sūdzības iesniedzēja Vārds, uzvārds, dzīvesvietas vai cita adrese, uz kuru nosūtīt atbildi. Sūdzības iesniedzēja personas koda un kontakttālruna norādīšana iesniedzamajā sūdzībā nav obligāta, bet ir vēlama, lai nodrošinātu labāku sūdzības iesniedzēja identifikāciju un ērtāku komunikāciju;

3.5.2. Datums un sastādīšanas vieta;

3.5.3. Sūdzības priekšmets, būtība, apstākļi, kas apliecina Sūdzību un prasījumu.

3.6. Sūdzībai ir jābūt parakstītai.

3.7. Parādnieks un / vai Patērētājs sūdzībai pievieno to dokumentu kopijas (maksājumu uzdevumu, izrakstu u.c.), uz kuriem tas atsaucas sūdzībā un kas apliecina un pamato sūdzību.

3.8. Gadījumā, ja sūdzībā tiek konstatēti trūkumi un tā neatbilst šo noteikumu 3.5. punktā apakšpunktos, 3.6. un/vai 3.7. punktā noteiktajām prasībām, Uzņēmums atstāj šādu Sūdzību bez virzības, paziņojot Parādniekam un / vai Patērētājam, ka sūdzība tiek atstāta bez virzības dodot termiņu trūkumu novēršanai.

3.9. Gadījumos, ja no sūdzībā norādītās informācijas Uzņēmums nevar Sūdzības iesniedzēju identificēt, tā var pieprasīt Sūdzības iesniedzējam papildus informāciju sūdzības iesniedzēja identifikācijai.

4. Atbildes sniegšana uz Sūdzību

4.1. Atbilde uz Parādnieka un / vai Patērētāja sūdzību tiek sagatavota 30 (trīsdesmit) kalendāro dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas Uzņēmumā. Uzņēmuma atbildi uz sūdzību sniedz tādā veidā, kādā sūdzība tika iesniegta vai veidā kura norādīta pašā sūdzībā, ja tajā ir minēts cits atbildes saņemšanas veids.

4.2. Gadījumos, ja nepieciešams ilgāks laiks Sūdzības izskatīšanai, Uzņēmums rakstiski informē Parādnieku un / vai Patērētāju par to, paziņojot par Sūdzības izskatīšanas termiņa pagarināšanu un tā iemesliem.

5. Pārsūdzēšana un strīdu izskatīšana

5.1. Saņemot Uzņēmuma atbildi uz Sūdzību, Parādniekam un / vai Patērētājam ir tiesības to pārsūdzēt tiesā pēc piekrišanas vai saskaņā ar strīdu izšķiršanas kārtību, kas atrunāta starp Uzņēmumu un Parādnieku un / vai Patērētāju noslēgtajā līgumā, ja tāds ir noslēgts.

6. Procedūras pieejamība

6.1. Uzņēmuma darbinieki nodrošina, ka ar šo procedūru, jebkurš Patērētājs vai Parādnieks var iepazīties Uzņēmuma mājas lapā www.legalpoint.eu vai Uzņēmuma pakalpojumu sniegšanas vietā E.Birznieka – Upīša ielā 13, Rīgā, katru darba dienu laika posmā no 9.00 līdz 17.00.

7. Informācijas izpaušanas ierobežojumi

7.1. Uzņēmumam ir aizliegts bez Patērētāja vai Parādnieka piekrišanas izpaust informāciju, kas atklāj viņa identitāti izņemot gadījumu, kad ar likumu šāda informācija ir jāizpauž.

8. Atbildība un kontrole

8.1. Šīs procedūras izpildes vispārējo kontroli nodrošina Uzņēmuma Valde.

8.2. Uzņēmuma darbinieki ir atbildīgi sniegt ticamu un savlaicīgu informāciju par Uzņēmuma iesniegtajiem Sūdzībām.