

VARTOTOJŲ PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Sąvokos

- 1.1. **Bendrovė** – UAB „Perlas Energija“, juridinio asmens kodas 305584028, PVM mokėtojo kodas LT100013258614, registruotos buveinės adresas Olimpiečių g. 15-1, LT-09237, Vilnius.
- 1.2. **Pretenzija** – Vartotojo kreipimasis į Bendrovę, kuriame Vartotojas nurodo, kad, jo nuomone, yra pažeistos jo teisės arba teisėti interesai ir prašo imtis veiksmų, kuriais šie pažeidimai būtų pašalinti arba jo teisės būtų apgintos.
- 1.3. **Tvarka** – Vartotojų pretenzijų nagrinėjimo tvarka.
- 1.4. **Vartotojas** – Bendrovės klientas, kuriam Bendrovė teikia paslaugas.

2. Pretenzijų pateikimo tvarka

- 2.1. Pretenziją Vartotojas gali pateikti elektroninio ryšio priemonėmis, paštu arba atvykęs į Bendrovės buveinę.
- 2.2. Gauta Pretenzija Bendrovėje užregistruojama ir perduodama atsakingam asmeniui išnagrinėti bei atsakyti.
- 2.3. Atsakymai į Pretenzijas yra pateikiami lietuvių kalba ir Vartotojo pageidaujama forma (elektroniniu paštu arba registruotu paštu).
- 2.4. Apie gautą Pretenziją Vartotojas yra informuojamas per 1 darbo dieną nuo Pretenzijos gavimo dienos. Vartotojui atsakyme taip pat yra nurodomi atsakymo pateikimo terminai ir kontaktiniai duomenys.

3. Pretenzijų nagrinėjimo ir Atsakymų pateikimo tvarka

- 3.1. Pretenzija Bendrovei gali būti pateikiama laisva forma.
- 3.2. Tuo atveju, kai Pretenziją pateikia Vartotojo atstovas, jis privalo pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Jeigu atstovavimą patvirtinantis dokumentas nėra pateikiamas, tokiu atveju atsakymas pateikiamas Vartotojui, bet ne jo atstovui.
- 3.3. Jeigu pateikta Pretenzija nėra susijusi su Bendrovės veikla, Vartotojui pateikiamame atsakyme nurodoma grąžinimo priežastis, taip pat Vartotojas gali būti nukreipiamas į kitą kompetentingą įmonę ar organizaciją, jeigu žinoma, kad ji nagrinėja Vartotojo iškeltus klausimus.
- 3.4. Pretenzija išnagrinėjama per 30 kalendorinių dienų nuo Pretenzijos gavimo Bendrovėje dienos, neįskaitant Pretenzijos gavimo dienos, išskyrus tuos atvejus.
- 3.5. Tuo atveju, jeigu Pretenzija dėl pagrįstų priežasčių negali būti išnagrinėta per šioje Tvarkoje nurodytus terminus, Pretenziją pateikęs ar persiuntęs subjektas raštu arba elektroniniu paštu yra informuojamas apie numatomą Pretenzijos nagrinėjimo užbaigimo terminą.
- 3.6. Jeigu Pretenzijoje Kliento reikalavimai yra netenkinami, tokiu atveju Klientas yra informuojamas apie tai, kad jis turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (Vilniaus g. 25, el. p. tarnyba@vvtat.lt, tel. 8 5 262 67 51, www.vvtat.lt), arba užpildyti prašymo formą EGS platformoje <http://ec.europa.eu/odr>