

APSTIPRINĀTS  
2019. gada. 05. augusta  
SIA "Skogsrav"  
Valdes sēdē, prot. Nr.  
05.08/2019

SIA "Skogsrav"  
Patērētāju sūdzību un strīdu izskatīšanas procedūra

Rīga 2019

## 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 Kompānija, lai saprātīgā termiņā saņemtu motivētu atbildi. Šī procedūra nosaka kārtību, kādā Kompānija 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 Kompānijas iekšējiem dokumentiem.

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

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

## 2. Lietotie termini

Kompānija	SIA "Skogsrav", kas ir parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzējs, un ir tiesīgs Klienta vārdā vai uzdevumā atgūt parādu no parādnieka
Parādnieks	Fiziska persona, kura tiesiskā darījumā vai tiesību aktā noteiktajā termiņā vai kārtībā nav izpildījusi maksājuma saistību, ko uzņēmusies ar tiesisku darījumu, vai kas noteiktas tiesību aktos un kuras saistība ir nodota Kompānijai parāda atgūšanai vai pret kuru Kompānija ir ieguvusi prasījuma tiesības Cesijas ceļā
Patērētājs	Fiziska persona, kas izsaka vēlēšanos izmantot/vai jau izmanto/vai saņem Kompānijas nodrošināto pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību.
Sūdzība	Parādnieka vai Patērētāja rakstiska vēršanās Kompānijā vai pie Kompānijas 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. Kompānija pieņem rakstiskas Sūdzības.

3.2. Rakstiskās Sūdzības Kompānija pieņem:

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

3.2.2. Parādniekam un / vai Patērētājam to nosūtot Kompānijai izmantojot pasta pakalpojumus.

3.2.3. Parādniekam un / vai Patērētājam no nosūtīt uz Kompānijas oficiālo saziņas e-pastu: info@skogsrav.lv. ja tā saņemta no Parādnieka un / vai Patērētāja e-pasta adreses.

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

3.4. Parādnieks un / vai Patērētājs var iesniegt Sūdzību personiski Kompānijā, kas atrodas Rīgā, 13. Janvāra ielā 33 - 1, vai nosūtīt ar vēstuli pa pastu, kā arī izmantojot tehniskos sakaru līdzekļus: e-pastu: info@skogsrav.lv nosūtīt 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 un inkasso lietas nummurs ja tāds piešķirts. Sūdzības iesniedzēja personas koda un kontaktātrunā 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, Kompānija 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 Kompānija 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 Kompānijā. Kompānija 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, Kompānija rakstiski informē Parādnieku un / vai Patērētāju par to, paziņojot par Sūdzības izskatīšanas termiņa pagarināšanu un tā iemesliem.

## **5. Citu sūdzību izskatīšanas kārtība**

5.1. Pie citām sūdzībām, kas nav minēts 3. sadaļā, pieskaitāmas Patērētāju tiesību aizsardzības centram iesniegtās sūdzības.

5.2. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs izskata no Parādniekam un / vai Patērētājam, kas uzskatāmi par patērētājiem Patērētāju tiesību aizsardzības likuma izpratnē, saņemtos iesniegumus par patērētāju tiesību aizsardzības normatīvo aktu pārkāpumiem. Minēto Sūdzību izskatīšanas kārtību reglamentē Latvijas Republikā spēkā esošie normatīvie akti.

5.3. Saistībā ar Sūdzībām, kas minētas 5.1. pantā, Kompānijā ir izveidots atsevišķs reģistrs, kur uzskaitītas esošās Parādnieku un / vai Patērētāju Sūdzības.

## **6. Pārsūdzēšana un strīdu izskatīšana**

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

## **7. Procedūras pieejamība**

7.1. Kompānijas darbinieki nodrošina, ka ar šo procedūru, jebkurš Patērētājs vai Debitors var iepazīties Kompānijas interneta vietnē [www.skogsrav.lv](http://www.skogsrav.lv), vai Kompānijas pakalpojumu sniegšanas vietā 13. janvāra ielā 33, Rīgā, katru darba dienu laika posmā no 9.00 līdz 17.00.

## **8. Informācijas izpaušanas ierobežojumi**

8.1. Kompānijai ir aizliegts bez Patērētāja vai Debitora piekrišanas izpaust informāciju, kas atklāj viņa identitāti izņemot gadījumu, kad ar likumu šāda informācija ir jāizpauž.

## **9. Atbildība un kontrole**

9.1. Šīs procedūras izpildes vispārējo kontroli nodrošina Kompānijas Valde.

9.2. Kompānijas darbinieki ir atbildīgi sniegt ticamu un savlaicīgu informāciju par Kompānijā iesniegtajiem Sūdzībām.

9.3. Struktūrvienību vadītāji ir tieši atbildīgi par šīs procedūras prasību ievērošanu, kā arī par to, kā procedūras prasības ievēro viņu darbinieki.

9.4. Struktūrvienību darbinieki ir tieši atbildīgi par šīs procedūras prasību ievērošanu tādā apjomā, kā tas paredzēts viņu amata pienākumos.

## **10. Citi jautājumi**

10.1 Šī procedūra stājas spēkā no 2019. gada 02. oktobra.

10.2. Patērētāju tiesību aizsardzības uzraudzību un kontroli veic Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, kas atrodas Rīgā, Brīvības ielā 55, LV-1010, mājaslapa [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

Apstiprināts:

SIA "Skogsrav"

Valdes loceklis

---

Mārtiņš Keturka

Dokuments ir parakstīts ar drošo elektronisko parakstu un satur laika zīmogu