

KLIENTŲ PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klientų pretenzijų nagrinėjimo tvarkos (toliau – Tvarka) tikslas yra nustatyti aiškiai ir skaidriai klientų pretenzijų nagrinėjimo ir atsakymo teikimo tvarką.
2. Tvarroje naudojamos sąvokos:
Tiekėjas – nepriklausomas elektros energijos tiekėjas AB „INTER RAO Lietuva“.
Klientas – su Tiekėju yra ar buvo sudaręs Elektros energijos pirkimo-pardavimo sutartį.
Pretenzija – Kliento kreipimasis raštu į Tiekėją dėl galimai pažeistų jo teisių ar teisėtų interesų.

II. PRETENZIJŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

4. Klientas manantis, kad Tiekėjas galimai pažeidė jo teises ar teisėtus interesus turi kreiptis į Tiekėją raštu nurodydamas visas aplinkybes ir privalo pateikti visus dokumentus, įrodančius Pretenzijos pagrįstumą.
5. Pretenzijos gali būti siunčiamos paštu, faksu arba elektroniniu būdu.
6. Tiekėjas gavęs Kliento Pretenziją parengia ir teikia atsakymą per 30 kalendorinių dienų nuo Pretenzijos gavimo dienos. Jei Pretenzija dėl pagrįstų priežasčių neišnagrinėjama per 30 kalendorinių dienų apie tai turi būti informuotas Klientas atskiru pranešimu.

III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

7. Jeigu Tiekėjas netenkina Kliento reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme Klientui turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą.
8. Kliento kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima Kliento teisės kreiptis į teismą.