

## INFORMACIJA APIE VARTOTOJŲ ATSLIEPIMŲ IR UŽKLAUSŲ (SKUNDŲ) PATEIKIMĄ IR NAGRINĖJIMĄ UAB „PALINK“

### I. VARTOJAMOS SĄVOKOS

**Atsiliepimas:** kreipimasis į Bendrovę su tikslu išsakyti nuomonę, pagyrimą, skundą, prašymą ar pasiteirauti informacijos;

**Žodinis atsiliepimas:** Atsiliepimas, pateiktas žodžiu, Vartotojui atvykus į Bendrovę, jos struktūrinį padalinį arba paskambinus telefonu.

**Rašytinis atsiliepimas:** Atsiliepimas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu, elektroniniu paštu, socialiniuose tinkluose per IKI profilį, per IKI mobiliąją programėlę arba tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje, jos struktūriniame padalinyje;

**Atsakymas:** Bendrovės teikiamas Atsiliepime pateikto klausimo išaiškinimas, informacijos ar argumentų pateikimas, informavimas apie priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti;

**Skundas:** Viena iš atsiliepimo rūšių, kai kreipiamasi į Bendrovę raštu ar žodžiu, nurodant, kad yra pažeistos Vartotojo, Darbuotojo ar asmens, kurio teisėtas atstovas yra Vartotojas, teisės ar teisėti interesai, susiję su:

- netinkama Bendrovės parduodamų prekių/teikiamų paslaugų kokybe, netinkamu Bendrovės klientų aptarnavimu,
- netinkamu Bendrovės Darbuotojo elgesiu,
- neišnagrinėtu Vartotojo prašymu ir/arba per ilgai nagrinėjamu prašymu,
- neaiškia, neišsamia, nesuprantama forma Vartotojui pateikta informacija apie prekių/paslaugų kainas,
- kita;

**Vartotojas:** fizinis asmuo, įsigyjantis ar galintis įsigyti iš Bendrovės prekes/paslaugas savo asmeniniams ir/ar namų ūkio poreikiams tenkinti ar kitaip turintis santykių su Bendrove;

**Duomenų subjektas:** Bet kuris fizinis asmuo, kurio asmens duomenis Bendrovė tvarko.

**Atsakingas darbuotojas:** Bendrovės darbuotojas, atsakantis už Atsiliepimų ar Užklausų nagrinėjimą bei Atsakymų pateikimą

**IKI infolinija** Nemokama telefono linija 8 800 11454, kuria paskambinę Vartotojai gali išsakyti Atsiliepimus.

## 2. ATSLIEPIMŲ IR UŽKLAUSŲ PATEIKIMAS

Atsiliepimo/ Užklauso tipas	Pateikimo vieta	Pateikimo būdas	Pateikimo laikas
Žodinis Atsiliepimas	IKI Infolinija	Telefonu	0-24 val <sup>1</sup> .
	Sekretoriatas (Lentvario g. 33, Vilnius)	Tiesiogiai atvykus	8:00 – 17:00 val. darbo dienomis
	Parduotuvė	Tiesiogiai atvykus	Parduotuvės darbo metu
Rašytinis Atsiliepimas	Lentvario g. 33, Vilnius	Registruotu paštu	-
	Lentvario g. 33, Vilnius	Faksu (8 5 260 17 81)	-
	Lentvario g. 33, Vilnius	El.p. <a href="mailto:info@iki.lt">info@iki.lt</a> ; <a href="mailto:atsiliepimai@iki.lt">atsiliepimai@iki.lt</a>	0-24 val.
	Lentvario g. 33, Vilnius	Tiesiogiai atvykus	8:00 – 17:00 val. darbo dienomis
	Parduotuvė	Tiesiogiai atvykus	Parduotuvės darbo metu
	IKI mobilioji programėlė	Internetu	0-24 val.
	IKI paskyra socialiniame tinkle „Facebook“	Internetu	0-24 val.
Užklausa	Lentvario g. 33, Vilnius	Registruotu paštu	-
	Lentvario g. 33, Vilnius	Faksu (8 5 260 17 81)	08:00-17:00 val.
	Lentvario g. 33, Vilnius	El.p. <a href="mailto:info@iki.lt">info@iki.lt</a> ; <a href="mailto:atsiliepimai@iki.lt">atsiliepimai@iki.lt</a>	0-24 val.
	Lentvario g. 33, Vilnius	Tiesiogiai atvykus	8:00 – 17:00 val. darbo dienomis
	Parduotuvė	Tiesiogiai atvykus	Parduotuvės darbo metu

2.1. Rašytiniai atsiliepimai ar Rašytinės užklauso nagrinėjamos, jeigu yra tvarkingos, parašytos įskaitoma, valstybine kalba ir jose nurodyta ši privaloma informacija:

2.1.1. Atsiliepimą ar Užklausą teikiančio asmens vardas, pavardė/juridinio asmens pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;

2.1.2. Atsiliepimo pateikimo data;

2.1.3. tikslus adresas (el. pašto adresas), kuriuo norima gauti Atsakymą, kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai ar kita turima kontaktinė informacija;

2.1.4. Atsiliepimo ar Užklauso esmė (motyvuotas, tikslus ir aiškus Prašymas, Bendrovės ar konkrečių jos darbuotojų skundžiamų veiksmų aprašymas, įvykio data, laikas ir vieta, prekė, lojalumo kortelės numeris ir t.t.);

2.1.5. pridedamų dokumentų sąrašas, jei yra;

2.1.6. asmens parašas (jei atsiųstas ne el. būdu);

2.1.7. atstovas, atstovaujantis Vartotoją įstatymų nustatytais pagrindais, papildomai turi pateikti dokumentus suteikiančius jam teisę atstovauti Vartotoją (pvz. atstovavimo sutartis, išrašas iš teisinių paslaugų sutarties, notariškai patvirtintas įgaliojimas ir kt.).



2.2. Atvejai, kai Atsiliepimai ar Užklausa gali būti nepriimami, neregistruojami ir nenagrinėjami:

2.2.1. Jei Atsiliepimas ar Užklausa neatitinka reikalavimų, trūksta informacijos Atsiliepimui nagrinėti ar pan. Gavus tokį Atsiliepimą, ar Užklausą su asmeniu susisiekiama papildomai (jei tai įmanoma), nurodant trūkusius ir prašant juos ištaisyti ar papildyti pateiktą informaciją, tačiau jei nepavyksta to padaryti, gali būti priimtas galutinis sprendimas Atsiliepimo ar Užklausa nenagrinėti.

2.2.2. Kartotiniai Atsiliepimai ar Užklausa nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio Atsiliepimo ar Užklausa gavimo Bendrovėje datos juos pateikusiai asmeniui išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu Atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto Atsakymo kopija).

### **3. ATSILIEPIMUS IR UŽKLAUSAS TEIKIANČIŲ ASMENŲ INFORMAVIMAS IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS**

3.1. Su Atsiliepimus paliekančiais Vartotojais bet kuriuo atveju susisiekiama ne vėliau nei sekančią darbo dieną nuo gavimo, juos informuojant apie numatomą Atsakymo pateikimo terminą, asmens duomenų tvarkymą ar papildomos informacijos poreikį (jei toks yra). Motyvuotas Atsakymas pateikiamas kaip įmanoma greičiau, bet ne ilgiau nei per 14 d.d., jei neįmanoma – per trumpiausią įmanomą terminą. Atsiliepimų ir Užklausa nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė gauna prašymą ar skundą.

3.2. Atsiliepimo teikimo metu Vartotojai taip pat informuojami apie pateikiamų duomenų tvarkymą.

3.3. Atsiliepimą pateikęs asmuo, gavęs neigiamą (netenkinantį) Atsakymą ar per nustatytą Atsiliepimo nagrinėjimo terminą negavęs jokio Bendrovės Atsakymo, turi teisę pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatas kreiptis su prašymu dėl išankstinio ginčų sprendimo ne teismine tvarka į kitas institucijas.

<sup>1</sup>Ne darbo laiku Vartotojas gali palikti balso pranešimą, kuris yra automatiškai persiunčiamas el. paštu [atsiliepimai@iki.lt](mailto:atsiliepimai@iki.lt). Atsiliepimai yra perklausomi ir atsakomi artimiausią darbo dieną.

