



INFORMACIJA APIE VARTOTOJŲ ATSLIEPIMŲ IR UŽKLAUSŲ (SKUNDŲ) PATEIKIMĄ IR NAGRINĖJIMĄ IKI LIETUVA, UAB

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, 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 ¹ .
	Sekretoriatas (Pilaitės pr. 42, Vilnius)	Tiesiogiai atvykus	8:00 – 17:00 val. darbo dienomis
	Parduotuvė	Tiesiogiai atvykus	Parduotuvės darbo metu
Rašytinis Atsiliepimas	Pilaitės pr. 42, Vilnius	Registruotu paštu	-
	Pilaitės pr. 42, Vilnius	El.p. info@iki.lt ; atsiliepimai@iki.lt	0-24 val.
	Pilaitės pr. 42, Vilnius	Tiesiogiai atvykus	8:00 – 17:00 val. darbo dienomis
	Parduotuvė	Tiesiogiai atvykus	Parduotuvės darbo metu
	IKI mobiliąjį programėlę	Internetu	0-24 val.
	IKI paskyra socialiniame tinkle „Facebook“	Internetu	0-24 val.
Užklausa	Pilaitės pr. 42, Vilnius	Registruotu paštu	-
	Pilaitės pr. 42, Vilnius	El.p. info@iki.lt ; atsiliepimai@iki.lt	0-24 val.
	Pilaitės pr. 42, Vilnius	Tiesiogiai atvykus	8:00 – 17:00 val. darbo dienomis
	Parduotuvė	Tiesiogiai atvykus	Parduotuvės darbo metu

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

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

21.2. Atsiliepimo pateikimo data;

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

21.4. 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.);

21.5. pridedamų dokumentų sąrašas, jei yra;

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

21.7. 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.).



22 Atvejais, kai Atsiliepimai ar Užklausa gali būti nepriimami, neregistruojami ir nenagrinėjami:

22.1. 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 trūkumus ir prašant juos ištaisyti ar papildyti pateiktą informaciją, tačiau jei nepavyksta to padaryti, gali būti priimtas galutinis sprendimas Atsiliepimo ar Užklausa nenagrinėti.

22.2. 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 pateikusiam 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. ATSLIEPIMUS 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 darbo dienų, 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 jokie 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.

¹Ne darbo laiku Vartotojas gali palikti balso pranešimą, kuris yra automatiškai persiunčiamas el. paštu atsiliepimai@iki.lt. Atsiliepimai yra perklausomi ir atsakomi artimiausią darbo dieną.



IKI Lietuva, UAB
Pilaitės pr. 42, Vilnius

ATSILIEPIMAS / SKUNDAS

[data]

Žemiau prašome nurodykite detales, susijusias su atsiliepimo ar skundo aplinkybėmis: parduotuvės adresas, įvykio data ir laikas, jei naudojote – lojalumo kortelės numeris, ar kitos detalės, kurios gali padėti mums išspręsti Jūsų klausimą.

(rašykite savo kontaktinius duomenis, kuriais pageidaujate gauti Atsakymą
ir kuriais galėtume su Jumis susisiekti dėl Jūsų atsiliepimo)

Dėkojame už Jūsų Atsiliepimą / Skundą.

Kam ir kaip naudosime Jūsų duomenis. Jūsų pateikiamų asmens duomenų valdytojas yra IKI Lietuva, UAB (toliau – IKI), kodas 110193723, Pilaitės pr. 42, Vilnius, tel. +370 800 11 454, el.p. info@iki.lt. Su mūsų duomenų apsaugos pareigūnu galite susisiekti tel. +370 5 260 17 00 arba el. paštu asmensduomenys@iki.lt. Jūsų asmens duomenys gali būti tvarkomi, kad išnagrinėti Jūsų skundą, prašymą ar užklausą (toliau – Užklausa) ir pateikti Jums atsakymą. Užklauskos duomenis taip pat analizuosime siekdami atsižvelgti į teikiamą nuomonę, pasiūlymus bei pagerinti mūsų paslaugų kokybę. Teisinis pagrindas tvarkyti duomenis – mūsų teisėti interesai žinoti bei vertinti savo klientų atsiliepimus bei nusiskundimus, o kai reiškiate teisinius reikalavimus – mūsų pareigos atsakyti į vartotojų skundus vykdymas. IKI gali gauti ir tvarkyti šiuos Jūsų duomenis: vardas, pavardė, telefono numeris, el.pašto adresas, gyvenamosios vietos adresas, gimimo data, asmens tapatybės kortelės/paso numeris ir serija, sąskaitos numeris; Jūsų Užklauskos turinys; prie Jūsų Užklauskos pridedami dokumentai. IKI tvarkomus Jūsų duomenis gali gauti arba prie jų prieigą turi: IKI darbuotojai, atsakingi už Užklauskų priėmimą, perdavimą ir nagrinėjimą, taip pat duomenų apsaugos pareigūnas; IKI partneriai (paslaugų teikėjai), teikiantys paslaugas, susijusias su Užklauskų priėmimu, perdavimu; informacinių sistemų tiekėjai ir prižiūrėtojai arba tie asmenys, su kuriais susijusi Užklausa; draudimo bendrovės, draudimo brokerių bendrovės (tuo atveju, jei Užklausa gali būti pripažintas draudiminiu įvykiu); prekių ar paslaugų teikėjai (tuo atveju, jei Užklausa yra dėl trečiųjų asmenų, su kuriais IKI bendradarbiauja, prekių ar paslaugų (pvz. reklaminių leidinių į gyventojų pašto dėžutes platintojai ir pan.)), Valstybinė mokesčių inspekcija (žalos kompensavimo atveju). Duomenis saugome tiek, kiek reikalinga Jūsų Užklausiai išnagrinėti ir įvykdyti nagrinėjimo metu priimtus sprendimus, bet ne ilgiau kaip 5 metus nuo Užklauskos registravimo dienos. Jeigu reiškiate teisinius reikalavimus, duomenis tvarkysime ne trumpiau kaip senaties laikotarpį. Jūs turite teisę susipažinti su mūsų tvarkomais Jūsų asmens duomenimis, juos taisyti, papildyti ar atnaujinti susisiekę su mumis el.pašto adresu: asmensduomenys@iki.lt. Šiuo el. pašto adresu taip pat galite kreiptis į mus dėl Jūsų duomenų tvarkymo apribojimo, kai turite tam teisinį pagrindą. Jei manote, kad Jūsų teisės į privatumą buvo pažeistos, galite pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, L.Sapiegos g. 17 Vilnius, tel. (8 5) 271 2804, 279 1445, faks. (8 5) 261 9494, el. paštas ada@ada.lt.