

Apstiprināti 1. redakcijā
(spēkā no 14.10.2022)



Izstrādāja un apstiprināja valde
2022. gada 14. oktobrī
(valdes sēdes protokols Nr. 2/2022)

KLIENTU SŪDZĪBU (PRETENZIJU) IZSKATĪŠANAS NOTEIKUMI

Saturs

1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI	2
1.1. Noteikumos lietotie termini	2
1.2. Klienta tiesības un pienākumi.....	2
1.3. FLEXIDEA pienākumi un tiesības	2
2. SŪDZĪBU (PRETENZIJU) IESNIEGŠANA	3
3. SŪDZĪBU (PRETENZIJU) IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA	3
4. NOBEIGUMA NOTEIKUMI	4

1. VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

SIA "FLEXIDEA" (turpmāk – Sabiedrība vai FLEXIDEA) Klientu sūdzību (pretenziju) izskatīšanas noteikumi (turpmāk tekstā – Noteikumi) ir izstrādāti pamatojoties uz Latvijas Republikas likumdošanas aktu prasībām, kā arī ievērojot finanšu tirgū labākās prakses un tie nosaka Klientu sūdzību (pretenziju) iesniegšanas un izskatīšanas kārtību strīdos par FLEXIDEA sniegtajiem pakalpojumiem.

1.1. Noteikumos lietotie termini

- 1.1.1. **Klients** – juridiskā persona, kurai Sabiedrība sniedz pakalpojumus;
- 1.1.2. **Portāls** – e-pakalpojumu vide tīmekļvietnē www.flexidea.eu, kurā FLEXIDEA apkalpo Klientu;
- 1.1.3. **Līgumi** – Lietotāja līgums, Sadarbības līgums un Rēķina finansēšanas līgumi, kuri ir noslēgti starp Sabiedrību un Klientu;
- 1.1.4. **VDN** – Vispārējie darījumu noteikumi spēkā esošajā redakcijā, kuri ir izvietoti Portālā;
- 1.1.5. **Sūdzību reģistrs** – reģistrs, kurā tiek reģistrētas visas sūdzības (pretenzijas), kas tieši saņemtas no Klientiem personīgi, pa pastu, e-pastu vai citiem elektroniskajiem līdzekļiem.

Pārējie šajos Noteikumos lietotie termini atbilst VDN lietotajiem terminiem.

1.2. Klienta tiesības un pienākumi

- 1.2.1. Jebkuram Klientam ir tiesības vērsties Sabiedrībā ar rakstveida sūdzību (pretenziju):
 - ♦ par likumdošanas aktu, Līgumu un/vai VDN nosacījumu neievērošanu no Sabiedrības puses;
 - ♦ par Portāla darbību vai ar tā darbību saistīto kļūdu, traucējumu, bojājumu un/vai citu kļūmi, t.sk. ja minētais ir saistīts ar klienta identifikāciju, elektronisko parakstu, parolēm, Lietotāja vārdu un/vai citu Portāla lietošanas pieredzi;
 - ♦ par FLEXIDEA sniegtajiem pakalpojumiem, ja sūdzība ir saistīta ar Līgumiem, to izpildi vai izbeigšanu, t.sk. ar aprēķināto komisiju un/vai nokavējumu procentu, avansa, rezerves aprēķiniem, norēķinu kārtību, atpakaļizpirkuma saistībām, atbildību un t.t.;
 - ♦ par konfidencialitātes un/vai datu apstrādes un/vai privātuma politikas noteikumu pārkāpumu;
 - ♦ par jebkuru citu tēmu, kas ir saistīta ar Sabiedrības sniegtajiem pakalpojumiem, t.sk. par Sabiedrības darbinieku neētisko uzvedību.
- 1.2.2. Klientam, kas vērsies Sabiedrībā ar sūdzību (pretenziju), ir tiesības uz tās izskatīšanu un atbildes saņemšanu no Sabiedrības šajos noteikumos noteiktajā kārtībā.
- 1.2.3. Klientam ir tiesības jebkurā strīda izskatīšanas laikā rakstveidā atsaukt savu sūdzību (pretenziju).
- 1.2.4. Strīda izskatīšanā Klientam ir tiesības izmantot trešās personas kā savus pārstāvjus vai aizstāvjus, iesniedzot Sabiedrībā dokumentus, kas apliecina šo personu tiesības pārstāvēt Klientu.
- 1.2.5. Klientam ir tiesības strīdu nodot izskatīšanai valsts institūcijās, tiesā vispārējā kārtībā vai šķīrējtiesā, ņemot vērā starp FLEXIDEA un Klientu savstarpēji noslēgto Līgumu noteikumus, pirms tam to nenododot sūdzību (pretenziju) izskatīšanai Sabiedrībā Noteikumos noteiktajā kārtībā.
- 1.2.6. Klientiem sūdzību (pretenziju) Sabiedrībā ir jāiesniedz latviešu, angļu vai krievu valodā. Sūdzību (pretenzija) tiek izskatīta un Sabiedrības rakstveida atbilde Klientam tiek sniegta attiecīgi tajā valodā, kādā iesniegta sūdzība (pretenzija).
- 1.2.7. Klienta pienākums ir sniegt Sabiedrībai jebkādu citu papildus informāciju un/vai dokumentus par sūdzībā (pretenzijā) norādītajiem faktiem un apstākļiem.

1.3. FLEXIDEA pienākumi un tiesības

- 1.3.1. FLEXIDEA ir jāpieņem Klienta sūdzība (pretenzija), jāizskata tā Noteikumos noteiktajā kārtībā un termiņos, jāpieņem attiecīgs lēmums un jāsniedz Klientam atbilde.

- 1.3.2. Ja Klients ir iesniedzis sūdzību (pretenziju), ievērojot Noteikumu prasības, tad Sabiedrība nav tiesīga atteikties sniegt rakstveida atbildi uz saņemto sūdzību (pretenziju).
- 1.3.3. Klienta sūdzības (pretenzijas) izskatīšanu Sabiedrība veic bez maksas.
- 1.3.4. Klientu sūdzības (pretenzijas) izskata Sabiedrības ar valdes lēmumu iecelta Klientu sūdzību izskatīšanas komisija, kas sastāv no diviem FLEXIDEA darbiniekiem (turpmāk tekstā – Komisija).
- 1.3.5. Izskatot sūdzību (pretenziju) Sabiedrībai ir tiesības pieprasīt no Klienta jebkādu citu papildus informāciju un dokumentus par sūdzībā (pretenzijā) norādītajiem faktiem un apstākļiem.

2. SŪDZĪBU (PRETENZIJU) IESNIEGŠANA

- 2.1. Klients sūdzību (pretenziju) noformē rakstveidā un iesniedz to Sabiedrībā pēc tā biroja adreses – Bauskas ielā 58a-320, Rīgā, LV-1004 (personīgi vai nosūtot pa pastu) vai nosūtot parakstīto ar drošu e-parakstu uz elektronisko adresi: info@flexidea.eu.
- 2.2. FLEXIDEA pieņem un izskata sūdzību (pretenziju) šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā:
 - 2.2.1. ja to iesniedzis Klients;
 - 2.2.2. ja tā neskar jautājumus par Sabiedrības lēmumiem, kuri ir saistīti ar finansēšanas limita noteikšanu, atcelšanu vai grozīšanu, ar komisijas maksas un/vai nokavējuma procentu un/vai avansa likmēm un to pamatošību un ar citiem līdzīgiem jautājumiem;
 - 2.2.3. ja Klients jau iepriekš nav iesniedzis sūdzību (pretenziju) par šo pašu priekšmetu.
- 2.3. Sūdzībā (pretenzijā) jānorāda:
 - 2.3.1. sūdzības (pretenzijas) iesniedzēja nosaukums, reģistrācijas numurs, juridiskā adrese un adrese, kurā Sabiedrībai jāsniedz atbilde. Ja Klients piekrīt elektroniskai saziņai, tad arī e-pasta adrese;
 - 2.3.2. sūdzības (pretenzijas) iesniedzēja kontakta dati – tālruna numurs;
 - 2.3.3. sūdzības (pretenzijas) sastādīšanas laiks – vismaz datumu;
 - 2.3.4. sūdzības (pretenzijas) būtība;
 - 2.3.5. apstākļi, ar kuriem sūdzības (pretenzijas) iesniedzējs pamato savu sūdzību (pretenziju);
 - 2.3.6. sūdzības (pretenzijas) iesniedzēja prasījumi;
 - 2.3.7. sūdzībai (pretenzijai) pievienoto dokumentu saraksts.
- 2.4. Sūdzību (pretenziju) paraksta Klienta pārstāvis, kuram ir paraksta tiesības.
- 2.5. Sūdzībai (pretenzijai) jāpievieno attiecīgie dokumenti, kas pamato sūdzību (pretenziju).
- 2.6. Ja Komisija pēc sūdzības (pretenzijas) iesniegšanas konstatē, ka sūdzība (pretenzija) neatbilst Noteikumu 2.2., 2.3. un 2.4. punktu prasībām, Komisija pieņem lēmumu par sūdzības (pretenzijas) atstāšanu bez izskatīšanas, par to rakstveidā informējot Klientu 5 (piecu) dienu laikā no lēmuma pieņemšanas dienas.

3. SŪDZĪBU (PRETENZIJU) IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

- 3.1. Saņemto Klienta sūdzību (pretenziju) FLEXIDEA reģistrē FLEXIDEA Sūdzību reģistrā.
- 3.2. Ja sūdzība (pretenzija) atbilst šo noteikumu prasībām, Komisija to izskata.
- 3.3. Komisija izskata Klienta sūdzību (pretenziju) 15 (piecpadsmit) dienu laikā no tās saņemšanas dienas un rakstveidā atbild Klientam.
- 3.4. Ja Komisija izskatot Klienta sūdzību (pretenziju) konstatē apstākļus, kuru dēļ nav iespējams ievērot 3.3. punktā noteikto termiņu (ir nepieciešama papildu pārbaude vai jāpieprasa papildu ziņas, kā arī citu objektīvu iemeslu dēļ), Komisija pieņem lēmumu par pārbaudes termiņa pagarināšanu līdz 30 (trīsdesmit) dienām no sūdzības (pretenzijas) saņemšanas dienas, par to rakstveidā paziņojot Klientam.
- 3.5. Izskatot sūdzību (pretenziju) Komisijai ir tiesības pieprasīt no Klienta jebkādu citu papildus informāciju un dokumentus par sūdzībā (pretenzijā) norādītajiem faktiem un apstākļiem. Strīda izskatīšanas laikā Klientam ir tiesības iesniegt Komisijai jebkādus paskaidrojumus un dokumentus, kā arī izteikt savus argumentus un apsvērumus par pastāvošo strīda priekšmetu.
- 3.6. Pārbaudes gaitā Komisijai ir tiesības pieprasīt rakstveida paskaidrojumus un nepieciešamos dokumentus no Sabiedrības darbiniekiem un citām strīdā iesaistītajām personām. Strīda izskatīšanas laikā minētajām personām ir tiesības iesniegt Komisijai jebkādus paskaidrojumus

un dokumentus, kā arī izteikt savus argumentus un apsvērumus par pastāvošo strīda priekšmetu.

- 3.7. Komisija izskata sūdzību (pretenziju) ievērojot likumdošanas aktu prasības, tajos noteikto regulējumu un pamatojoties uz cieņas, godīguma un taisnīguma principiem.
- 3.8. Pēc strīda izskatīšanas Komisija pieņem lēmumu un par pieņemto lēmumu paziņo Klientam, sniedzot rakstisku motivētu atbildi. Atbilde tiek nosūtīta uz sūdzībā (pretenzijā) norādīto Klienta adresi (ja Klients ir piekritis elektroniskai saziņai, tad uz sūdzībā (pretenzijā) norādīto e-pasta adresi).
- 3.9. Ja sūdzības (pretenzijas) pārbaudes laikā Komisija konstatē, ka tā ir pilnīgi vai daļēji pamatota, tad Sabiedrība veic pasākumus, lai novērstu konstatētos pārkāpumus un daļēji vai pilnībā izpildītu Klienta sūdzībā (pretenzijā) norādīto prasību.

4. NOBEIGUMA NOTEIKUMI

- 4.1. Klientu sūdzību (pretenziju) izskatīšanas noteikumi ir publiski pieejami Portālā.
- 4.2. Klientam ir tiesības strīdu nodot izskatīšanai valsts institūcijās, tiesā vispārējā kārtībā vai šķīrējtiesā, ņemot vērā starp FLEXIDEA un Klientu noslēgto savstarpējo Līgumu noteikumus.
- 4.3. Klienta sūdzības (pretenzijas) un ar to izskatīšanu saistītie dokumenti, kā arī Klientam sniegtā atbilde jāuzglabā ne mazāk kā 3 (trīs) gadus kopš pēdējās Klientam sniegtās atbildes.