

KLIENTŲ PRETENZIJŲ SPRENDIMO TVARKA

1 KLIENTŲ PRETENZIJŲ SPRENDIMO TVARKA

- 1.1 Sutarties vykdymui ir aiškinimui taikoma Lietuvos Respublikos teisė.
- 1.2 Vartotojas, manantis, kad Tiekėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su Sutartimi, turi teisę kreiptis į Tiekėją pateikdamas rašytinę pretenziją. Pretenzija pateikiama elektroniniu paštu klausk@birstonoelektra.lt ir turi būti surašyta valstybine kalba (lietuvių).
- 1.3 Pretenzijoje turi būti nurodyta:
 - 1.3.1 Informacija, leidžianti identifikuoti Klientą ir Kliento rekvizitai
 - 1.3.2 Veika ir/ar neveikimas, kuris galimai pažeidžia Kliento teises ar teisėtus interesus, kitos aplinkybės įrodančios Pretenzijos pagrįstumą, bei Kliento reikalavimas Bendrovei atlikti tam tikrus veiksmus arba susilaikyti nuo veiksmų.
 - 1.3.3 Prie Pretenzijos pridedami turimi dokumentai ar jų kopijos, susiję su Pretenzijos nagrinėjimu ir patvirtinantys jos pagrįstumą.
- 1.4 Tiekėjas išnagrinėja Vartotojo pretenziją ir pateikia atsakymą ne vėliau kaip per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo pretenzijos gavimo dienos.
- 1.5 Pretenzijos nagrinėjamos vadovaujantis įstatymais, Bendrovės ir Kliento sudarytais susitarimais ir Bendrovės vidaus teisės aktais.
- 1.6 Bendrovės motyvuotas bei dokumentais pagrįstas rašytinis atsakymas į Pretenziją pateikiamas lietuvių kalba ir paprastai pateikiamas ta forma, kuria buvo gauta Pretenzija, jei Pretenziją pateikęs subjektas nenurodo kito atsakymo gavimo būdo.
- 1.7 Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti Pretenziją tais atvejais kai
 - 1.7.1 Pretenzijoje nurodytos aplinkybės, kurios galimai pažeidė Kliento teises ar teisėtus interesus nėra susijusios su Bendrovės vykdoma veikla, Bendrovė nėra įgaliota priimti sprendimų ar kitaip kontroliuoti šių aplinkybių arba Bendrovė nėra atsakinga už šias aplinkybes pagal galiojančius teisės aktus ir susitarimus tarp Bendrovės ir Kliento;
 - 1.7.2 Bendrovė jau išnagrinėjo Kliento Pretenziją tuo pačiu pagrindu, o pakartotinai teikiamoje Pretenzijoje Klientas nepateikia naujų aplinkybių arba pagrįstų papildomų argumentų, kurie iš esmės keistų anksčiau išnagrinėtos Pretenzijos sprendimo pagrindą.
- 1.8 Jeigu Pretenzijoje pateikti reikalavimai netenkinami arba tenkinami iš dalies, Bendrovė privalo priimti pagrįstą ir motyvuotą sprendimą bei išsiųsti raštu suformuluotą paaiškinimą Klientui Pretenzijoje pateiktais rekvizitais.
- 1.9 Jei Tiekėjas netenkina Vartotojo pretenzijoje nurodytų reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme Vartotojui Tiekėjas pateikia informaciją apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą.
 - 1.9.1 Valstybinė energetikos reguliavimo tarnyba - dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, energijos taupymo paslaugų teikimo, dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, mokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje.
 - 1.9.2 Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba - ginčus kitose, šios tvarkos 1.9.1 punktuose nenurodytose, vartotojų teisių apsaugos srityse.
- 1.10 Nesutarimai ir ginčai, kylantys iš ar susiję su Sutarties vykdymu, jos keitimu ar nutraukimu, sprendžiami Šalių derybomis. Šalims nepavykus ginčo, kylančio iš Sutarties, išspręsti derybų keliu, atitinkamas ginčas sprendžiamas 1.9 punkte nustatyta ginčų neteisminio sprendimo tvarka arba kompetentingame Lietuvos Respublikos teisme Lietuvos Respublikos teisės aktų numatyta tvarka.