

**UAB „ENERTY“**

**KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Ši Tvarka įtvirtina UAB „ENERTY“ (toliau – Bendrovė) Klientų Skundų priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų Klientams pateikimo ir sprendimų dėl išnagrinėtų Skundų apskundimo taisyklės.
2. Šioje Tvarkoje naudojamos sąvokos:  
**Klientas** – su Bendrove yra sudaręs Elektros energijos pirkimo – pardavimo sutartį.  
**Skundas** – kreipimasis raštu į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos Kliento teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

**II. SKUNDŲ PRIĖMIMAS, NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ KLIENTAMS PATEIKIMAS**

3. Bendrovės Klientai (buitiniai ar nebutiniai), manantys, kad Bendrovė, vykdydama energetikos veiklą, pažeidė jų interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo kreiptis raštu į Bendrovę nurodant savo reikalavimus ir privalo pateikti visus dokumentus, įrodančius Skundo pagrįstumą.
4. Klientai savo Skundą gali siųsti el. paštu [info@enerty.lt](mailto:info@enerty.lt) arba registruotu paštu adresu: UAB „ENERTY“, Lvovo g. 25, Vilnius, Lietuva.
5. Bendrovė gavusi Kliento raštišką kreipimąsi įsipareigoja išnagrinėti Kliento kreipimąsi ir jam motyvuotai atsakyti ne vėliau kaip per 30 dienų nuo kreipimosi gavimo dienos. Jei Skundas dėl pagrįstų priežasčių neišnagrinėjamas per 30 kalendorinių dienų nuo kreipimosi gavimo dienos, Bendrovė apie tai turi informuoti Klientą atskiru pranešimu.

**III. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ SKUNDŲ APSKUNDIMAS**

6. Jeigu Bendrovė netenkina pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme pareiškėjui turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą.
7. Kliento kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima Kliento teisės kreiptis į teismą. Kiekvienas Klientas turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

8. Klientų Skundai ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga yra saugoma ir pateikiama įstatymų nustatyta tvarka.
9. Klientų pateikti duomenys ir kita informacija yra naudojama laikantis teisės aktuose nustatytos tvarkos.

UAB „ENERTY“  
Generalinis direktorius  
Žydrūnas Stankevičius

