

UAB LEGAL BALANCE
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. SAŲOKOS

1. **Bendrovė** – UAB Legal Balance, įmonės kodas 302528679, adresas Žalgirio g. 90, Vilnius;
2. **Pareiškėjas** – fizinis ar juridinis asmuo (taip pat valstybės ir savivaldos institucija), pateikęs Bendrovei Skundą;
3. **Skundas** – Pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę (tiesiogiai arba per valstybės / savivaldos institucijas) raštu, kuriame Klientas nurodo, kad, jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašo imtis veiksmų, kuriais jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimai būtų pašalinti arba jo teisės ir teisėti interesai būtų apginti;
4. **Atsakymas** - Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto Pareiškėjo Skundo ir priimto sprendimo.

II. SKUNDŲ PATEIKIMAS

5. Kreiptis į Bendrovę su Skundu Pareiškėjas turi teisę raštu, pateikiant prašymą asmeniškai, paštu ar elektroninėmis priemonėmis:
 - 5.1. Jeigu Pareiškėjas pateikia Skundą asmeniškai, kartu su Skundu Bendrovės darbuotojui pateikiamas asmens tapatybę patvirtinančio dokumento originalas. Bendrovės darbuotojas padaro asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, ją patvirtina bei prideda prie Skundo. Asmens tapatybę patvirtinančio dokumento originalas grąžinamas Pareiškėjui.
 - 5.2. Jeigu Pareiškėjas pateikia Skundą paštu, tuomet kartu su Skundu turi būti pateikta notaro ar kita teisės aktuose nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
 - 5.3. Teikiant Skundą elektroninėmis priemonėmis, Skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba jis turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.
6. Savo teises Pareiškėjas gali įgyvendinti pats arba per atstovą. Pareiškėjo atstovas Skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, adresą ir (ar) kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti, kuriais Pareiškėjo atstovas pageidauja gauti Atsakymą, taip pat atstovaujamo Pareiškėjo vardą, pavardę ir nurodyti kitus duomenis, kurie reikalingi Pareiškėjo tinkamam identifikavimui bei pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.
7. Skundas turi būti įskaitomas, Pareiškėjo pasirašytas, jame turi būti nurodyti Pareiškėjo vardas, pavardė, adresas ir (ar) kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti ar kuriais pageidaujama gauti Atsakymą.
8. Skunde turi būti aiškiai suformuluotas Pareiškėjo reikalavimas, pridedami su juo susiję ir Skundą pagrindžiantys dokumentai.
9. Skundai, kuriuose nenurodytas Pareiškėjo vardas ir pavardė, yra neįskaitomi, žeidžiantys asmens garbę ir orumą, su necenzūriniais žodžiais, taip pat anoniminiai paklausimai, reklaminio–komercinio pobūdžio prašymai ir pan., nenagrinėjami ir į juos atsakymai nerengiami.
10. Jei Pareiškėjas kreipiasi nesilaikydamas šio skyriaus 5 – 9 punktuose nurodytos tvarkos, Pareiškėjas informuojamas apie trūkumus ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas nuo Skundo

gavimo. Skundas nenagrinėjamas, jei Pareiškėjas neištaiso nurodytų trūkumų ar neinformuoja Bendrovės apie priežastis, kodėl nurodyti trūkumai negali būti pašalinti. Esant objektyvioms aplinkybėms, dėl kurių Pareiškėjas negali pašalinti nurodytų trūkumų, Bendrovė jas įvertinusi, gali priimti Pareiškėjo Skundą ir jį nagrinėti.

III. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

11. Skundai yra nagrinėjami vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais, teisingumo, sąžiningumo, protingumo bei bendradarbiavimo principais.

12. Skundai registruojami Skundų registre. Jeigu Skundas pateiktas asmeniškai ar atsiųstas paštu, ant Skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma Skundo gavimo data ir registracijos numeris. Pareiškėjui pageidaujant, Skundo su registracijos numeriu kopija pažymėta spaudu, įteikiama asmeniškai.

13. Atsakymus į Skundus rengia atsakingi Bendrovės darbuotojai. Esant poreikiui Atsakymo projektai pagal kompetenciją derinami su kitais Bendrovės struktūriniais padaliniais, vadovais, Bendrovės direktoriais.

14. Skundai išnagrinėjami ir Atsakymai parengiami ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje dienos, neįskaitant Skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai valstybės ar savivaldybės institucijų persiųstuose Skunduose nustatyta kita išnagrinėjimo data. Jeigu įstatymai ar poįstatyminiai teisės aktai, Bendrovės vadovų sprendimai, Bendrovės vidaus dokumentai numato trumpesnius nei 30 kalendorinių dienų Skundų nagrinėjimo ir Atsakymų į juos parengimo terminus, jie išnagrinėjami ir Atsakymai į juos parengiami atitinkamuose dokumentuose nurodytais terminais.

15. Jeigu Pareiškėjo Skundas yra susijęs su jo asmens duomenų tvarkymu, Skundas nagrinėjamas Bendrovės Privatumo politikoje, skelbiamoje Bendrovės interneto svetainėje, nustatyta tvarka.

16. Jeigu Pareiškėjo keliama reikalavimai ir / ar klausimai nėra susiję su Bendrovės vykdoma veikla ir / arba neatitinka Bendrovės kompetencijos, jie nenagrinėjami. Jeigu yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti Skunde išdėstytus klausimus, Atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.

17. Bendrovė turi teisę pakartotinai nenagrinėti Skundų tuo pačiu klausimu, jeigu juose nėra nurodoma naujų aplinkybių, sudarančių Skundo pagrindą ir / ar nėra pagrįstų argumentų, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio Skundo išnagrinėjimo yra neteisingas.

18. Pareiškėjui informacija apie trečiuosius asmenis yra neteikiama.

19. Jei Pareiškėjo Skunde pateikti reikalavimai yra patenkinami, Atsakyme nurodomi būdai ir priemonės kaip Pareiškėjo reikalavimai bus įgyvendinti. Jei Pareiškėjo Skunde pateikti reikalavimai nėra patenkinami ar patenkinami iš dalies, Atsakyme Pareiškėjui nurodomi Skundo nepatenkinimo motyvai.

20. Atsakymai į Skundus yra pateikiami lietuvių kalba tokiu pat būdu, kaip ir buvo gauti, nebent Pareiškėjas nurodė kitą Atsakymo pateikimo būdą.
