

**UAB „Ignitis“  
KLIENTŲ PRETENZIJŲ SPRENDIMO TVARKA**

- Tikslas:** Nustatyti UAB „Ignitis“ Klientų pretenzijų sprendimo tvarką.
- Taikymo sritis:** Visiems UAB „Ignitis“ Klientams, išskyrus tuos atvejus, kai individualioje UAB „Ignitis“ ir Kliento sutartyje teisės aktai leidžia nustatyti individualias ginčo sprendimo ne teisme sąlygas.

**1. PRETENZIJŲ SPRENDIMO TVARKOJE NAUDOJAMOS SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI**

1.1. Šioje pretenzijų sprendimo tvarkoje sąvokos ir (ar) sutrumpinimai turi šias reikšmes:

<b>Bendrovė</b>	UAB „Ignitis“ (juridinio asmens kodas 303383884, registruotos buveinės adresas Laisvės pr. 10, LT-04215 Vilnius, Lietuva), adresas korespondencijai Laisvės pr. 10, LT-04215 Vilnius, Lietuva.
<b>Klientas</b>	Fizinis arba Juridinis asmuo, sudaręs sutartį su Bendrove ir perkantis gamtines dujas ir/ar elektros energiją, ir/ar kitas susijusias prekes ir/ar paslaugas iš Bendrovės.
<b>Pretenzija</b>	Kliento kreipimasis į Bendrovę raštu dėl galimai pažeistų Kliento teisių ar interesų.

**2. PRETENZIJŲ PATEIKIMAS**

- 2.1. Klientas, pagrįstai manantis, kad Bendrovė galimai pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi teisę kreiptis į Bendrovę pateikdamas Pretenziją.
- 2.2. Pretenzijos turi būti surašytos valstybine (lietuvių) kalba, jas pateikiant Bendrovei elektroniniu paštu [info@ignitis.lt](mailto:info@ignitis.lt), atsiunčiant paštu arba faksu. Bendrovės rekvizitai skelbiami interneto tinklalapyje [www.ignitis.lt](http://www.ignitis.lt).
- 2.3. Pretenzijoje turi būti nurodyta:
- 2.3.1. Informacija, leidžianti identifikuoti Klientą (fizinio asmens vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas, kodas ir sutarties numeris) ir Kliento rekvizitai, kuriais pageidaujama gauti atsakymą (elektroninio pašto adresas).
- 2.3.2. 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.
- 2.4. Prie Pretenzijos pridedami turimi dokumentai ar jų kopijos, susiję su Pretenzijos nagrinėjimu ir patvirtinantys jos pagrįstumą.
- 2.5. Pretenzija turi būti pasirašyta. Jei Pretenziją pateikia įgaliotas atstovas - prie Pretenzijos pridedamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.
- 2.6. Pretenzijos, kuriose nėra pateikta aukščiau nurodyta informacija, Bendrovės sprendimu gali būti nenagrinėjamos.

**3. PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMAS**

- 3.1. Pretenzijos nagrinėjamos vadovaujantis įstatymais, Bendrovės ir Kliento sudarytais susitarimais ir Bendrovės vidaus teisės aktais.
- 3.2. Pretenzijos išnagrinėjamos ir atsakymas į jas pateikiamas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Pretenzijos gavimo dienos.
- 3.3. 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.
- 3.4. Bendrovė turi teisę atsisakyti nagrinėti Pretenziją tais atvejais kai:
- 3.4.1. Pretenzija surašyta neįskaitomai;
- 3.4.2. 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;

3.4.3. 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.

#### **4. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

4.1. Kliento Pretenziją Bendrovė nagrinėja neatlygintinai.

4.2. Tais atvejais kai Kliento Pretenzija yra patenkinama visa apimtimi, Bendrovė turi teisę nenurodyti Pretenzijos patenkinimo pagrindo.

4.3. 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.

4.4. Kai Bendrovė netenkina Kliento Pretenzijoje nurodytų reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, Bendrovė atsakyme pateikia informaciją apie ginčų neteisminio sprendimo subjektą, numatytą Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 straipsnyje, kompetentingą spręsti kilusį ginčą:

4.4.1. 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.

4.4.2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba - ginčus kitose, šios tvarkos 4.4.1 punktuose nenurodytose, vartotojų teisių apsaugos srityse.

4.5. Nepavykus ginčų išspręsti tarpusavio susitarimu, kilę ginčai gali būti sprendžiami tvarkos 4.4 punkte nustatyta tvarka arba teisme, teisės aktų nustatyta tvarka.