

**UAB „UCS BALTIC“
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL UAB „UCS BALTIC“ KLIENTŲ PRETENZIJŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO BEI
NAGRINĖJIMO TVARKOS PATVIRTINIMO**
2025 m. spalio mėn. 24 d.Nr. V-25/26
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo bei kitų teisės aktų nuostatomis, reglamentuojančiomis vartotojų teisių apsaugą ir paslaugų teikimą, bei siekdamas tinkamai organizuoti Klientų pretenzijų ir skundų nagrinėjimą,

1. T v i r t i n u UAB „UCS Baltic“ Klientų pretenzijų ir skundų pateikimo bei nagrinėjimo tvarką (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u :

2.1. Bendrovės Biuro ir personalo administratore Inga Astapenkova pasirašytinai supažindinti Bendrovės darbuotojus su Klientų pretenzijų ir skundų pateikimo bei nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka), paskelbiant Tvarką *esauga* sistemoje;

2.2. Bendrovės Biuro ir personalo administratore Inga Astapenkova naujai priimamus darbuotojus pasirašytinai supažindinti su Tvarka jų pirmąją darbo dieną Bendrovėje, paskelbiant Tvarką *esauga* sistemoje.

3. N u s t a t a u , kad šis įsakymas ir juo patvirtinta Klientų pretenzijų ir skundų pateikimo bei nagrinėjimo tvarka įsigalioja nuo 2025 m. spalio mėn. 24 d.

4. Įsakymo vykdymo kontrolę p a v e d u Klientų aptarnavimo skyriaus vadovui Modestui Antipovui.

Direktorius

(parašas)

Juozas Paliulis

KLIENTŲ PRETENZIJŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Klientų pretenzijų ir skundų pateikimo ir nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato Klientų pretenzijų ir skundų, susijusių su Bendrovės teikiamomis IT paslaugomis, programinės įrangos sprendimais, įrangos tiekimu ir techniniu palaikymu, pateikimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymo Klientams teikimo tvarką.
- 1.2. Tvarkos tikslas – užtikrinti skaidrų, operatyvų ir profesionalų Klientų pretenzijų ir skundų valdymo procesą, siekiant nuolat gerinti Bendrovės paslaugų kokybę ir klientų pasitenkinimą.
- 1.3. Tvarkoje naudojamos sąvokos:
- 1.3.1. Paslaugos teikėjas – UAB „UCS Baltic“ (juridinio asmens kodas 110825653, reg. adresas Ulonų g. 5, Vilnius);
 - 1.3.2. Klientas – paslaugą/prekę iš Paslaugų teikėjo įsigijęs ir sutartį su Paslaugų teikėju sudaręs verslo klientas;
 - 1.3.3. Skundas – Kliento Paslaugų teikėjui pareikštas nepasitenkinimas dėl Bendrovės teikiamų paslaugų kokybės, darbuotojų veiksmų ar aptarnavimo.
 - 1.3.4. Pretenzija – Kliento Paslaugų teikėjui raštu pateiktas kreipimasis, kuriame nurodoma, kad pažeistos Kliento teisės ar teisėti interesai, susiję su Paslaugų teikėjo teikiamomis prekėmis/paslaugomis arba sudaryta sutartimi, ir prašoma tenkinti Kliento reikalavimus;
 - 1.3.5. Atsakymas – Klientui raštu pateiktas atsakymas į el. laiške ar rašte pateiktus klausimus ir (ar) reikalavimus.

2. PRETENZIJŲ IR SKUNDŲ TEIKIMAS

- 2.1. Klientas, manantis, kad Paslaugų teikėjas pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su Paslaugų teikėjo teikiamomis paslaugomis/prekėmis arba sutartimi, raštišką pretenziją ar skundą Paslaugų teikėjui gali pateikti šiais būdais:
- 2.1.1. Išsiuntus registruotu paštu Paslaugų teikėjo registracijos adresu Ulonų g. 5, Vilnius;
 - 2.1.2. Išsiuntus Paslaugų teikėjo bendruoju elektroniniu paštu info@ucs.lt.
- 2.2. Pateikdamas pretenziją ar skundą, Klientas privalo nurodyti:
- 2.2.1. Kliento pavadinimą, Kliento kontaktinį asmenį, kontaktinius duomenis (telefono numerį ir/ar elektroninį paštą);
 - 2.2.2. Pretenzijos ar skundo pateikimo datą ir vietą;
 - 2.2.3. Pretenzijos ar skundo esmę, t.y. kokios teisės ar teisėti interesai buvo pažeisti;
 - 2.2.4. Papildomus dokumentus ir/ar nuotraukas, pagrindžiančius Kliento pretenziją ar skundą;
 - 2.2.5. Reikalavimus Paslaugų teikėjui.
- 2.3. Pretenzija ar skundas turi būti pasirašyti ją pateikusio asmens.

3. PRETENZIJŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

- 3.1. Visos gautos pretenzijos ir skundai registruojami Bendrovės Pretenzijų ir skundų registre, nurodant gavimo datą, kliento pavadinimą, atsakingą darbuotoją ir nagrinėjimo terminą.

- 3.2. Už pretenzijų ir skundų nagrinėjimą atsakingas Klientų aptarnavimo skyriaus vadovas arba jo paskirtas atsakingas asmuo.
- 3.3. Pretenzija ar skundas nepriimami, neregistruojami ir nenagrinėjami, jeigu:
- 3.3.1. Pretenzija ar skundas neatitinka Tvarkos 2 dalyje nurodytų reikalavimų;
 - 3.3.2. Pretenzijoje ar skunde pateikta nepilna, neįskaitoma ar nesuprantamo turinio informacija.
- 3.4. Jeigu pretenzija ar skundas yra nepriimami dėl 3.3. punkte nurodytų priežasčių, Paslaugų teikėjo atstovas, gavęs Pretenziją ar skundą, **ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną** nuo tokios pretenzijos ar skundo gavimo susisieks su Klientu ir paprašo patikslinti Kliento pateiktą informaciją.
- 3.5. Pretenzijos ir skundai nagrinėjami raštu.
- 3.6. Pretenzija ar skundas išnagrinėjamas bei atsakymas pateikiamas:
- 3.6.1. **Ne vėliau kaip per 5 (penkis) darbo dienas** nuo pretenzijos ar skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai pretenzijos ar skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi dokumentai ar informacija;
 - 3.6.2. **Ne vėliau kaip per 5 (penkis) darbo dienas** nuo patikslintos informacijos Paslaugų teikėjui pateikimo, jeigu Paslaugų teikėjas, vadovaudamasis Tvarkos 3.3. punktu kreipėsi į Klientą dėl informacijos patikslinimo;
 - 3.6.3. Jeigu pretenzija (skundas) negali būti išnagrinėti per 5 (penkis) darbo dienas, Klientas informuojamas apie priežastis ir, esant būtinybei, paprašoma pateikti papildomą informaciją. Tokiu atveju Klientui nurodoma, kada bus pateiktas atsakymas į jo pretenziją ar skundą.
- 3.7. Atsakymas Klientui pateikiamas tokiu pačiu būdu, koku buvo gauta pretenzija ar skundas, nebent Klientas nurodo kitą pageidaujamą atsakymo gavimo būdą.
- 3.8. Atsakyme Klientui nurodoma:
- 3.8.1. Atliktų veiksmų rezultatai ir nustatytos aplinkybės;
 - 3.8.2. Priimtas sprendimas (pvz. kompensacija, paslaugos taisymas, paaiškinimas);
 - 3.8.3. Įgyvendinamos prevencinės priemonės (jei taikoma);
 - 3.8.4. Informacija apie galimybę, nesutinkant su sprendimu Kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą arba teismą.

4. PRETENZIJŲ IR SKUNDŲ ANALIZĖ BEI PREVENCIJA

- 4.1. Bendrovė kartą per ketvirtį analizuoja gautų pretenzijų ir skundų priežastis bei imasi veiksmų, kad panašūs atvejai ateityje nepasikartotų.
- 4.2. Pretenzijų ir skundų analizės rezultatai aptariami vadovų susirinkimuose ir naudojami paslaugų kokybės gerinimui.

5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Klientų pretenzijos ir skundai bei su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga, dokumentai ir Klientui pateiktas atsakymas saugomi ne trumpiau kaip 3 metus nuo atsakymo Klientui pateikimo dienos.
- 5.2. Ši tvarka viešai prieinama Bendrovės interneto svetainėje www.ucs.lt ir Kliento prašymu gali būti pateikta elektroniniu paštu.
- 5.3. Tvarka peržiūrima ne rečiau kaip kartą per metus arba pasikeitus teisės aktams, reglamentuojantiems vartotojų teisių apsaugą ar paslaugų teikimą.
- 5.4. Jei Kliento netenkina Paslaugų teikėjo atsakymas, jis turi teisę dėl to paties ginčo dalyko kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją.
- 5.5. Ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ne teisme nagrinėjami Lietuvos respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, el. p. tarnyba@vvtat.lt, interneto svetainė www.vvtat.lt.