

Datums	11.04.2024
Versija	2.0

## SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS POLITIKA

Šī politika nosaka SIA "INDEMO", reģistrācijas Nr.: 40203401432, juridiskā adrese: Rīga, Mazā Nometņu iela 10-2, LV-1002, Latvija, ("INDEMO" vai "Uzņēmums") kārtību, kādā jāpieņem, jāizskata un jāatrisina Klientu sūdzības par *INDEMO* piedāvātajiem produktiem un/vai sniegtajiem pakalpojumiem.

Klienti var bez maksas iesniegt Uzņēmumam rakstiskas sūdzības par saņemtajiem produktiem vai pakalpojumiem:

- pa elektronisko pastu: [complaints@indemo.eu](mailto:complaints@indemo.eu);
- pa pastu uz adresi: Rīga, Mazā Nometņu iela 10-2, LV-1002, Latvija;
- Uzņēmuma juridiskajā adresē Rīgā, Mazajā Nometņu ielā 10-2, LV-1002, Latvijā.

### **Iesniedzot sūdzību, Klientam ir jānorāda visa zemāk minētā informācija:**

- Klienta vai viņa pilnvarotā pārstāvja vārds, uzvārds (privātpersonai) vai pilns nosaukums (juridiskai personai);
- *INDEMO* konta ID;
- sūdzības iesniegšanas datums;
- sūdzības būtība, ar to saistītie faktiskie apstākļi un prasības;
- pievienoto dokumentu saraksts, kā arī paši dokumenti, kas pamato sūdzības saturu;
- vēlamais saziņas kanāls atbildei (tālruna numurs, e-pasta adrese vai pasta adrese).

Pa pastu saņemtajām sūdzībām jāpievieno Klienta vai viņa pilnvarotā pārstāvja paraksts. Elektroniski iesniegtai sūdzībai paraksts nav nepieciešams.

Uzņēmums nepieņem anonīmas sūdzības.

Sūdzībām jābūt rakstītām latviešu vai angļu valodā. *INDEMO* atbildēs uz sūdzību valodā, kurā tā saņemta, ja tā būs latviešu vai angļu valoda.

Sūdzības izskatīšana nenotiek, un Sabiedrība nesniedz atbildi šādās situācijās:

- ja sūdzība pārkāpj šajā politikā norādītos sūdzību iesniegšanas noteikumus;
- ja pa pastu nosūtītā sūdzība nav parakstīta;
- ja Klients sūdzībā ir norādījis, ka atbilde viņam nav nepieciešama;
- ja Klienta sūdzības saturs pēc būtības neprasa atbildēt Klientam.

Gadījumā ja Klients neievēro šajā politikā noteiktos sūdzību iesniegšanas noteikumus, Uzņēmuma saistības attiecībā uz sniegtajiem produktiem un/vai pakalpojumiem tiks uzskatītas par Klienta akceptētām un attiecīgi izpildītām.

Par sūdzības iesniegšanu nav jāmaksā komisijas maksa. Ja Klients sūdzību nosūta pa pastu vai ar kurjeru, Klientam ir jāsedz radušies izdevumi.

#### **Sūdzības izskatīšanas process:**

Pēc sūdzības saņemšanas *INDEMO* pārstāvis vienas darba dienas laikā to reģistrē Uzņēmuma lietvedībā. Pēc tam pārstāvis pārbauda, vai sūdzība ir iesniegta pareizi. Ja sniegtā informācija ir nepilnīga, Uzņēmums ir tiesīgs atlikt izskatīšanu līdz visas pieprasītās informācijas iesniegšanai vai vispār izvēlēties neizskatīt sūdzību.

Pēc tam, kad ir pārbaudīts, vai sūdzība ir pareizi iesniegta, pārstāvis informē attiecīgās nodaļas vadītāju, kurš pārraudzīs sūdzības izskatīšanas procesu.

Uz pareizi iesniegtām sūdzībām Uzņēmums sniedz rakstisku atbildi 30 dienu laikā pēc to saņemšanas. Ja šo termiņu nav iespējams ievērot objektīvu apstākļu dēļ, Uzņēmums ir tiesīgs to pagarināt, par to rakstiski paziņojot Klientam, norādot kavēšanās iemeslus un plānoto termiņu.

Ja starp *INDEMO* un Klientu izceļas strīds, puses vispirms mēģina to atrisināt pārrunu ceļā. Ja šādi centieni ir nesekmīgi un Klients joprojām nav apmierināts ar Uzņēmuma atbildi uz sūdzību, Klients var meklēt risinājumu dažādos ārpusstiesas strīdu risināšanas birojos, atkarībā no sūdzības būtības:

- ja Klients kvalificējas kā patērētājs, saskaņā ar Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma noteikumiem, sūdzību var iesniegt Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, kas atrodas Brīvības ielā 55, Rīgā, Latvijā;
- ja Klients uzskata, ka *INDEMO* ir pārkāpuši piemērojamos normatīvos aktus, sūdzību var adresēt Latvijas Bankai (Latvijas Centrālajai bankai), nosūtot e-pasta vēstuli uz [info@bank.lv](mailto:info@bank.lv) vai iesniedzot sūdzību tiešsaistes režīmā, šīs iespējas ir pieejamas valdības pakalpojumu portālā <http://www.latvija.lv>;
- ja Klienta sūdzība atbilst Latvijas Finanšu nozares asociācijas būdā noteikumiem, to var iesniegt pa pastu tā birojā Roberta Hirša ielā 1, Rīgā, LV-1045, Latvijā.

Vismaz reizi gadā *INDEMO* apkopo un izvērtē visu klientu sūdzību tematus. Ja šī procesa laikā *INDEMO* konstatē vairākas līdzīga rakstura sūdzības par konkrētu jautājumu, Uzņēmums izvērtē, vai ir nepieciešams pārskatīt tā praksi vai pašreizējās procedūras.