Indemo SIA
Maza Nometnu 10-2, Riga, LV1002, Latvia
Registration No. 40203401432
hello@indemo.eu

Datums	28.03.2025
Versija	3.0

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 risina Klientu sūdzības par *INDEMO* piedāvātajiem produktiem un/vai sniegtajiem pakalpojumiem.

Sūdzības iesniegšana

Klienti var bez maksas iesniegt Uzņēmumam rakstiskas sūdzības latviešu vai angļu valodā par saņemtajiem produktiem vai pakalpojumiem jebkurā no šiem veidiem:

- pa e-pastu: complaints@indemo.eu;
- pa pastu: Mazā Nometņu iela 10-2, LV-1002, Rīga, Latvija;

Pa pastu saņemtajām sūdzībām jāpievieno klienta vai pilnvarotā pārstāvja paraksts. Elektroniski iesniegtai sūdzībai paraksts nav nepieciešams. INDEMO nepieņem anonīmas sūdzības.

Ja klients sūdzību nosūta pa pastu vai ar kurjeru, viņš sedz izdevumus, kas saistīti ar nosūtīšanu.

Informācija, kas jānorāda sūdzībā

Lai sūdzību varētu ātri un pilnīgi izskatīt, tajā jānorāda:

- klienta vārds un uzvārds (fiziskai personai) vai pilns nosaukums, reģistrācijas numurs un pilnvarotā pārstāvja vārds un uzvārds (juridiskai personai).
- INDEMO konta ID;
- sūdzības būtība, faktiskie apstākļi un prasības;
- pievienoto dokumentu saraksts (ja attiecināms);
- vēlamais saziņas kanāls atbildei (e-pasts vai pasta adrese).

Sūdzību izskatīšanas kārtība

Sūdzības, kas saņemtas Sabiedrības darba laikā (darba dienās no plkst. 09:00 līdz 17:00 CET), tiek uzskatītas par saņemtām tajā pašā dienā. Sūdzības, kas saņemtas ārpus darba laika, tiek uzskatītas par saņemtām nākamajā darba dienā.

Ja informācija ir nepilnīga, INDEMO var lūgt papildu datus; sūdzības izskatīšana tiek sākta pēc to saņemšanas.

INDEMO sniedz atbildi 30 darba dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas. Ja objektīvu iemeslu dēļ nepieciešams ilgāks termiņš, Uzņēmums informē klientu par kavējuma iemesliem un jauno plānoto izskatīšanas datumu, kas nedrīkst pārsniegt papildu 30 (trīsdesmit) darba dienas.

Atbilde tiek sniegta sūdzības valodā, ja tā ir latviešu vai angļu valoda.

INDEMO neizskata sūdzības, ja tās neatbilst šeit noteiktajai iesniegšanas kārtībai, ja pa pastu iesūtītā sūdzība nav parakstīta, ja klients norādījis, ka atbilde nav nepieciešama, vai ja saturs pēc būtības neprasa atbildi.

Ārpustiesas strīdu risināšanas iespējas

Ja klients nav apmierināts ar INDEMO sniegto atbildi, viņš var vērsties šādās institūcijās atkarībā no sūdzības būtības:

- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs – ja klients ir patērētājs;
- Latvijas Banka (Latvijas Centrālā banka) – ja sūdzība saistīta ar normatīvo aktu iespējamu pārkāpumu; sūdzību var iesniegt, rakstot uz info@bank.lv vai caur portālu www.latvija.lv;
- Finanšu nozares asociācija – ja sūdzība atbilst tās reglamentam www.financelatvia.eu/ombuds/;
- Datu Valsts inspekcija – ja klients uzskata, ka viņa personas dati netiek apstrādāti saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem www.dvi.gov.lv.