

## SŪDZĪBU IZSKATĪŠANAS NOTEIKUMI

### 1. Vispārīgie noteikumi:

**1.1.** SIA "LLS" (turpmāk tekstā – **Sabiedrība**) patērētāju sūdzību un pretenziju izskatīšanas noteikumi (turpmāk tekstā – Noteikumi) ir izstrādāti, ievērojot Latvijas Republikas normatīvos aktus, tai skaitā, Parādu ārpustiesas atgūšanas likumu un MK noteikumus, un tie nosaka kārtību, kādā Sabiedrība saņem un izskata parādnieku un patērētāju, kuriem nav neizpildītu maksājuma saistību pret Sabiedrību, sūdzības par Sabiedrības darbību ārpustiesas parāda atgūšanas procesā, kārtību, kādā Sabiedrība sniedz atbildes parādniekiem, kā arī strīdu izskatīšanas kārtību.

### 1.2. Noteikumos lietotie termini:

**Sabiedrība** – SIA "LLS", vienotais reģistrācijas Nr.**40002068686**, juridiskā un korespondences adrese: **Cēsu ielā 31 k-1, Rīgā, LV-1012**; kas ir parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzējs, tiesīgs kreditora vārdā vai uzdevumā atgūt parādu no parādnieka.

**Parādnieks** – fiziska persona – parādnieks, kura tiesiskā darījumā vai tiesību aktā noteiktajā termiņā vai kārtībā nav izpildījusi maksājuma saistību, ko uzņēmusies ar tiesisku darījumu vai kas noteiktas tiesību aktos un, kuras saistība ir nodota Sabiedrībai parāda atgūšanai vai pret kuru pastāvošās parādsaistības Sabiedrība ir pārņēmusi no kreditora, pamatojoties uz tiesisku darījumu (cesiju).

**Patērētājs** — fiziskā persona, kurai ir radušās pretenzijas pret Sabiedrību, saistībā ar Sabiedrības veiktajām darbībām attiecībā pret patērētāju.

**Sūdzība** – parādnieka rakstiski iesniegta sūdzība (rakstveida iebildumi) par parāda apmēru, esamību vai apmaksas termiņu, parāda aprēķinu, pretenzija, iesniegums, pieteikums, prasība vai cits dokuments, par Latvijas Republikas normatīvajos aktos par parāda atgūšanas procesa noteikumu neievērošanu un/vai pārkāpšanu, kā arī parādnieka vai patērētāja rakstiski iesniegta sūdzība par Sabiedrības darbinieka uzvedību, pieļautu ļaunprātību, rupju vai vieglu neuzmanību.

**Iesniedzējs** – parādnieks un/vai patērētājs.

### 1.3. Iesniedzēja tiesības un pienākumi:

**1.3.1.** Iesniedzējam ir tiesības vērsties tieši Sabiedrībā ar savu rakstveida Sūdzību.

**1.3.2.** Iesniedzējam, kas vērsies Sabiedrībā ar Sūdzību, ir tiesības uz rakstveida atbildes saņemšanu no Sabiedrības šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā.

**1.3.3.** Iesniedzējam ir tiesības jebkurā laikā atsaukt savu Sūdzību.

**1.3.4.** Iesniedzējs var iesniegt Sūdzību Sabiedrībā pats vai ar pārstāvja starpniecību. Iesniedzēja pārstāvim ir jāiesniedz Sabiedrībā dokuments vai pilnvara, kas apliecina tā tiesības pārstāvēt iesniedzēju.

**1.3.5.** Iesniedzējam ir pienākums Sabiedrības pieprasījumā noteiktajā termiņā, kas nav īsāks par 14 (četrpadsmit) kalendārām dienām, iesniegt Sabiedrībai tās pieprasīto informāciju un dokumentus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem.

#### **1.4. Sabiedrības pienākumi un tiesības:**

**1.4.1.** Sabiedrība pieņem un izskata Iesniedzēju Sūdzības un sniedz tiem atbildi šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā un termiņos, ievērojot Latvijas Republikas normatīvo aktu prasības.

**1.4.2.** Sabiedrība neizskata anonīmas Sūdzības, kurās nav norādīts vai identificējams Sūdzības iesniedzējs.

## **2. Sūdzības iesniegšanas kārtība:**

**2.1.** Iesniedzējs var iesniegt Sabiedrībā tikai rakstveida Sūdzību.

**2.2.** Iesniedzējs var iesniegt Sūdzību Sabiedrībā:

**2.2.1.** Iesniedzējam (tā pārstāvim) personīgi ierodoties Sabiedrībā un iesniedzot Sūdzību;

**2.2.2.** ar pasta starpniecību – nosūtot Sūdzību uz sekojošu adresi: SIA "LLS", Cēsu ielā 31 K-1, Rīgā, LV-1012;

**2.2.3.** izmantojot elektronisko pastu – info@lls.lv.

**2.3.** Sabiedrība pieņem izskatīšanai Iesniedzēja Sūdzību:

**2.3.1.** Kura ir parakstīta ar Iesniedzēja (tā pārstāvja) pašrocīgu parakstu, ja Sūdzība tiek iesniegta Sabiedrībā personīgi vai nosūtīta pa pastu;

**2.3.2.** Kura ir parakstīta ar parādnieka (tā pārstāvja) pašrocīgu parakstu, saņemta no parādnieka e-pasta adreses vai pašrocīgi parakstīta, ieskenēta un atsūtīta no parādnieka e-pasta adreses.

**2.4.** Parādniekam ir tiesības iesniegt Sabiedrībai Sūdzību:

**2.4.1.** par Latvijas normatīvo aktu, tai skaitā Parādu ārpustiesas atgūšanas likuma, pārkāpumiem, MK noteikumu pārkāpumiem;

**2.4.2.** par iebildumiem par parāda apmēru, esamību vai apmaksas termiņu;

**2.4.3.** par citiem jautājumiem.

**2.5.** Patērētājam ir tiesības iesniegt Sabiedrībai Sūdzību:

**2.5.1.** par Latvijas normatīvo aktu pārkāpumiem;

**2.5.2.** par citiem jautājumiem.

**2.6.** Iesniedzot rakstveida Sūdzību, tajā jānorāda:

**2.6.1.** Informāciju par Sūdzības iesniedzēju – vārds uzvārds (vēlams norādīt personas kodu, ja tāda nav, tad dzimšanas datumu), dzīvesvietas adrese, tālruna numurs;

**2.6.2.** Vēlams norādīt veidu, kādā iesniedzējs vēlas saņemt Sabiedrības atbildi (ja pa pastu, tad Sūdzībā jānorāda pasta adrese, uz kuru nosūtāma Sabiedrības atbilde, ja pa e-pastu, tad Sūdzībā jānorāda e-pasta adrese, uz kuru nosūtāma Sabiedrības atbilde);

**2.6.3.** Sūdzības būtība;

**2.6.4.** Dokumentus (ja tādi ir), kurus pievieno pielikumā un ar ko pamatota Sūdzība.

**2.7.** Ja iesniedzēju nav iespējams identificēt, vai ja Iesniedzēja iesniegtā Sūdzība neatbilst 2.3., 2.6.3. un/vai 2.6.4.punktā noteiktajām Sabiedrības prasībām, tad Sabiedrība 5 (piecu) darba dienu laikā no Sūdzības saņemšanas dienas sagatavo un nosūta Iesniedzējam rakstisku vēstuli tādā pašā veidā, kā saņemta Sūdzība, vai uz Iesniedzēja norādīto pasta adresi, norādot konstatētos trūkumus un to novēršanas termiņu.

### **3. Sūdzību izskatīšanas kārtība un atbildes sniegšana Iesniedzējam:**

**3.1.** Par Sūdzības saņemšanas dienu uzskatāma Sūdzības saņemšanas (reģistrācijas) diena Sabiedrībā.

**3.2.** Visas saņemtās Iesniedzēju Sūdzības Sabiedrība reģistrē sava darba laika ietvaros Sabiedrības Sūdzību reģistrā un katra Parādnieka saņemto sūdzību Parādnieka individuālajā lietā (elektroniskajā parādu uzskaites sistēmā).

**3.3.** Saņemtās Sūdzības tiek nekavējoties nodotas atbildes sagatavošanai atbildīgiem Sabiedrības darbiniekiem.

**3.4.** Pēc Iesniedzēja Sūdzības saņemšanas Sabiedrība izskata Sūdzību un, ja nepieciešams, pieprasa no Iesniedzēja papildus informāciju un/vai dokumentus par Sūdzībā norādītajiem faktiem un apstākļiem. Ja Iesniedzējs nesniedz Sabiedrības papildus pieprasīto papildinformāciju vai dokumentus, Sabiedrība sniedz atbildi, ņemot vērā Sabiedrības rīcībā esošo informāciju.

**3.5.** Sabiedrība iesniegtās Iesniedzēju Sūdzības izskata iespējami īsākā laikā.

**3.6.** Pēc Sūdzības, kura atbilst šo Noteikumu prasībām, un pēc 3.4.punktā minētās visas nepieciešamās papildus informācijas un/vai dokumentu saņemšanas no Iesniedzēja Sabiedrība to izskata un sniedz rakstveida atbildi 10 (desmit) darba dienu laikā.

**3.7.** Ja Sabiedrībai ir nepieciešams ilgāks laiks vispusīgai Iesniedzēja Sūdzībā norādīto faktu un apstākļu noskaidrošanai un izpētei, kā rezultātā Sabiedrībai nav iespējams ievērot 3.6.punktā noteikto termiņu, Sabiedrība Sūdzības izskatīšanas termiņu pagarina uz laiku, ne ilgāku par 20 (divdesmit) darba dienām no Sūdzības saņemšanas dienas, par to nosūtot Iesniedzējam rakstisku paziņojumu, izmantojot tādus pašus sakaru līdzekļus (e–pasts, pasts), kādā Sūdzība tika saņemta, ja Iesniedzējs nav norādījis citu sev vēlamo atbildes saņemšanas veidu.

**3.8.** Atbildi uz Sūdzību Sabiedrība Iesniedzējam sniedz rakstiski, izmantojot tādus pašus sakaru līdzekļus (e–pasts, pasts), kādā Sūdzība tika saņemta, ja Iesniedzējs nav norādījis citu sev vēlamo atbildes saņemšanas veidu.

**3.9.** Pēc Iesniedzēja pieprasījuma Sabiedrības rakstiskā atbilde tiek nosūtīta Iesniedzējam pa pastu ierakstītā vēstulē vai citādi, fiksējot nosūtīšanas faktu. Atbilde tiek nosūtīta uz adresi,

kas norādīta Iesniedzēja Sūdzībā vai Parādniekam uz citu Sabiedrībai zināmo Parādnieka adresi. Sabiedrība var izsniegt atbildi arī personīgi Iesniedzējam pret parakstu Sabiedrībā.

**3.10.** Sabiedrībai ir aizliegts bez Sūdzības Iesniedzēja piekrišanas izpaust informāciju trešajām personām veidā, kādā tiek atklāta personas identitāte, izņemot gadījumus, kad Sabiedrībai saskaņā ar likumu šāda informācija ir jāizpauž.

**3.11.** Sabiedrība veic visus iespējamus pasākumus strīda starp Sabiedrību un Iesniedzēju atrisināšanai pārrunu ceļā.

**3.12.** Ja Sūdzības izskatīšanas laikā Sabiedrība konstatē, ka Sūdzība ir pilnīgi vai daļēji pamatota, tad Sabiedrība veic visus nepieciešamos pasākumus, lai nekavējoties (saprātīgā termiņā) daļēji vai pilnībā izpildītu Iesniedzēja Sūdzībā norādītās prasības un novērstu konstatētos trūkumus vai nepilnības.

#### **4. Strīdu izskatīšanas kārtība:**

**4.1.** Strīdi starp Iesniedzēju un Sabiedrību tiek risināti pārrunu ceļā.

**4.2.** Ja Sabiedrība atsakās izpildīt Iesniedzēja prasījumu vai Iesniedzēju neapmierina Sabiedrības piedāvātais risinājums, Iesniedzējs ir tiesīgs vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, ievērojot Latvijas Republikā spēkā esošos normatīvos aktus, ievērojot, ka:

**4.2.1.** Iesniedzējs vispirms ir vērsies ar Sūdzību pie Sabiedrības un mēģinājis strīdu atrisināt pārrunu ceļā;

**4.2.2.** Iesniedzējs nav saņēmis atbildi uz iesniegto Sūdzību;

**4.2.3.** Sūdzībai vai iesniegumam pievienoti rakstveida materiāli un citi pierādījumi, kas pamato strīda esamību un strīda priekšmetu.

*Dokumenta versija v.4 – spēkā no 01.02.2020.*