

BITE sūdzību un iesniegumu izskatīšanas kārtība (Kārtība)

Kārtības mērķis: apkopot un vienā dokumentā sniegt BITE klientiem informāciju par klientu sūdzību vai iesniegumu izskatīšanas kārtību un termiņiem, atkarībā no sūdzības vai iesnieguma priekšmeta. Visas sūdzības un iesniegumi tiek izskatīti saskaņā ar šajā Kārtībā paredzētiem noteikumiem, kas izstrādāti, ievērojot normatīvajos aktos noteiktās prasības par klientu sūdzību un iesniegumu izskatīšanas kārtību.

1. Klientam ir tiesības iesniegt sūdzību vai iesniegumu par BITE sniegtajiem pakalpojumiem vai apstrīdēt BITE rīcību, tajā skaitā, piemērojot Godīgas lietošanas politiku (GLP), zvanot uz 1601 vai 25851601 (zvanot no citu operatoru numuriem), rakstot uz info@bite.lv vai vērsties jebkurā BITE salonā.
 - 1.1. Ja klientam saskaņā ar GLP noteikumiem (GLP aktuālā redakcija pieeja BITE mājaslapā www.bite.lv, sadaļā "Jurists lūdza pateikt") tiek piemērota papildmaksa par viesabonēšanas pakalpojumiem EEZ valstīs vai pārtraukta mobilo sakaru pakalpojumu sniegšana, par ko BITE klientu informē ar īsziņu, bet klients tam nepiekrīt, klientam 15 dienu laikā no BITE īsziņas saņemšanas ir tiesības apstrīdēt BITE rīcību, iesniedzot argumentētu sūdzību vai iesniegumu un pievienojot pierādījumus. Pēc argumentu un pierādījumu izvērtēšanas BITE sniedz klientam atbildi pēc būtības šajā Kārtībā norādītajā termiņā. Ja sūdzība vai iesniegums no klienta šajā punktā minētajā termiņā netiek saņemts, tiek uzskatīts, ka klients piekrīt papildmaksas piemērošanai EEZ valstīs vai mobilo sakaru pakalpojumu atslēgšanai.
 - 1.2. Ja klients, kuram saskaņā ar GLP noteikumiem tiek piemērotas papildmaksas par viesabonēšanas pakalpojumu saņemšanu EEZ valstīs, pamatojoties uz noturīgu saišu ar Latvijas republikas neesamības faktu, maina savus paradumus, klients par to var iesniegt iesniegumu BITE. BITE lēmumu par klienta iesniegumu pieņems 3.punktā norādītajā termiņā, par lēmumu klientam paziņojot rakstveidā.
2. Piereģistrējot sūdzību vai iesniegumu tālākai izskatīšanai, klients no BITE saņem apstiprinājuma īsziņu ar paziņojumu par to, ka BITE ir reģistrējusi klienta sūdzību vai iesniegumu. Īsziņa tiek nosūtīta uz sūdzībā vai iesniegumā norādīto klienta kontakttālruni.
3. Atbilde uz iesniegto sūdzību vai iesniegumu klientam tiek sniegta 15 dienu laikā no sūdzības vai iesnieguma saņemšanas dienas un tā ir uzskatāma par BITE lēmumu.
4. Ja iesnieguma vai sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai būtiska papildu informācija, BITE nodrošina atbildes sniegšanu klientam 30 dienu laikā pēc iesnieguma vai sūdzības saņemšanas.
5. BITE ir tiesīga atstāt sūdzību vai iesniegumu bez izskatīšanas gadījumā, kad iesniegums vai sūdzība nav tieši saistīta ar BITE sniegtajiem pakalpojumiem, kā arī šādos gadījumos:
 - 5.1. iesniegumā vai sūdzībā nav norādīts iesniedzējs (fiziskajai personai — vārds, uzvārds un adrese; juridiskajai personai — nosaukums un juridiskā adrese) un tā kontaktinformācija;
 - 5.2. iesnieguma vai sūdzības saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs;
 - 5.3. iesnieguma vai sūdzības teksts objektīvi nav salasāms vai saprotams;
 - 5.4. atbilde uz iesniegumu vai sūdzību ir dota iepriekš, un tā saturs attiecībā uz iepriekšējā iesniegumā norādītajiem tiesiskajiem vai faktiskajiem apstākļiem pēc būtības nav mainījies. Par iesnieguma vai sūdzības atstāšanu bez izskatīšanas BITE 15 dienu laikā rakstveidā informē klientu, pamatojot savu lēmumu.
6. Gadījumā, ja klientu nav iespējams sasniegt, klientam tiek nosūtīta īsziņa ar situācijas risinājumu vai informāciju, ka ar klientu sazināsies pēc kāda konkrēta laika, vai arī klients tiek aicināts sazināties ar BITE. Īsziņa tiek nosūtīta uz to pašu klienta kontakttālruni, kas tika norādīts pie sūdzības vai iesnieguma reģistrēšanas.
7. Ja klients uzskata BITE sniegto atbildi par nepamatotu, klientu neapmierina BITE sniegtā atbilde vai piedāvātais risinājums, vai, ja BITE nav sniegusi klientam atbildi, tad klientam strīda turpmākai atrisināšanai, iesniedzot tādu pašu sūdzību vai iesniegumu un pievienojot BITE atbildi, ja tāda ir sniegta, ir tiesības vērsties pie ārpusstiesas strīda risinātāja:
 - a. Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā, ja sūdzība vai iesniegums attiecas uz regulējamu elektronisko sakaru pakalpojumu (Ūnijas iela 45, Rīga, LV-1039; www.sprk.gov.lv);
 - b. Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, ja sūdzība vai iesniegums attiecas uz atteikuma tiesībām, preces atbilstību līguma noteikumiem vai citām normatīvajos aktos noteiktajām patērētāja tiesībām (Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010; www.ptac.gov.lv);
 - c. Latvijas Bankā, ja sūdzība vai iesniegums attiecas uz apdrošināšanas pakalpojumu sniegšanu (adrese: K. Valdemāra 2A, Rīga, LV-1050, Latvija; www.bank.lv).
8. Št Kārtība var tikt grozīta, līdz ar to klienta pienākums ir sekot līdzi aktuālākai informācijai BITE mājaslapā www.bite.lv, sadaļā "Jurists lūdza pateikt".
9. Ja kāda BITE rīcība nav speciāli atrunāta ar šo Kārtību, BITE vadīsies pēc spēkā esošiem normatīvajiem aktiem.