

## KLIENTŲ PRETENZIJŲ APTARNAVIMO IR SUTARTINIŲ NETESYBŲ IR ŽALOS ATLYGINIMO TVARKA

### Tikslas ir taikymo sritis:

Klientų pretenzijų aptarnavimo ir sutartinių netesybų ir žalos atlyginimo tvarką pažeidus sutartį reglamentuoja „Eesti Energia“ grupės įmonė. Tvarka taikoma „Enefit OY“, „Enefit SIA“, UAB „Enefit“, „Enefit Sp. z o.o.“ ir „Eesti Energia AS“ vidaus rinkose, Klientų aptarnavimo, sutarčių pažeidimo atvejais.

### 1. Sąvokos:

- 1.1 **Bendrovė** – „Eesti Energia AS“ ir vidaus rinkos bendrovės „Enefit OY“, „Enefit SIA“, UAB „Enefit“ ir „Enefit Sp. z o.o.“, kurios veikia pagal Bendrovės nuostatas (vidaus rinka atskirai kiekvienai šaliai);
- 1.2 **Šalies vadovas** – atitinkamos „Enefit“ įmonės, vidaus rinkos vadovas (generalinis direktorius, vykdomasis direktorius ir kt.) arba Estijos Bendrovės rinkos vadovas;
- 1.3 **Pardavimų vadovas** – atitinkamos vidaus rinkos pardavimų komandos vadovas, atsakingas už tikslų nustatymą pardavimų specialistams / pardavimų inžinieriams ir tokios vidaus rinkos pardavimų tikslų pasiekimą;
- 1.4 **Pardavimų specialistas / pardavimų inžinierius** – siūlo Bendrovės / „Enefit“ produktus ir paslaugas klientams atitinkamoje vidaus rinkoje. Atsakingas už santykių su klientais plėtojimą ir pardavimų plano vykdymą;
- 1.5 **Klientas** – fizinis ar juridinis asmuo, kuris naudoja ar nori naudoti i Bendrovės / „Enefit“ produktus ar paslaugas.
- 1.6 **Pretenzija** – Kliento kreipimasis raštu, kuriame nurodyta, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai;
- 1.7 **Prašymas atlyginti žalą** – prašymas dėl turtinės žalos, padarytos Bendrovei pažeidus Kliento sutartį, atlyginimo. Klientas gali reikalauti atlyginti žalą, padarytą pažeidus sutartį jos vykdymo metu ar dėl jos nevykdymo. Prie prašymo atlyginti žalą Klientas turi pateikti dokumentus, patvirtinančius ar įrodančius žalos dydį.
- 1.8 **Sutartinės netesybos** – sutartyje nustatyta pinigų suma, kurią Bendrovė privalo sumokėti Klientui pažeidus Bendrovės įsipareigojimą pagal sutartį.
- 1.9 **Įskaitymas** – jei Klientas ir Bendrovė yra įpareigoti sumokėti vienas kitam pinigų sumą, šalių susitarimu pretenzija gali būti įskaityta į sutarties reikalavimą.

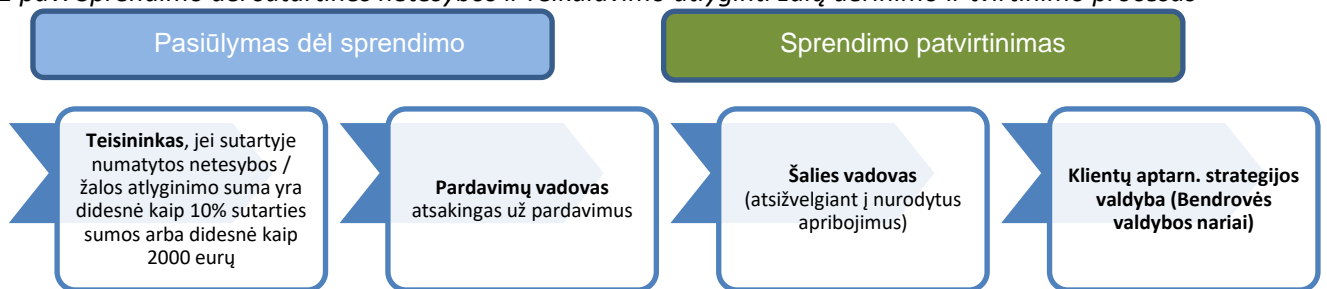
### 2. Pretenzijų nagrinėjimas

- 2.1 Klientas Pretenziją turi pateikti raštu – el. paštu, paprastu paštu, jam patogiu būdu.
- 2.2 Apie gautą Pretenziją Klientas informuojamas per 2 darbo dienas nuo Bendrovėje gautos Pretenzijos datos. Klientui yra pateikiama informaciją apie Pretenzijos išnagrinėjimo terminą.
- 2.3 Pretenzija yra išnagrinėjama per 10 darbo dienų nuo Bendrovėje gautos Pretenzijos datos.
- 2.4 Nagrinėjamos lietuvių, anglų ir rusų kalbomis pateiktos Pretenzijos:
  - 2.4.1 Raštiški atsakymai į Pretenzijas yra pateikiami valstybine lietuvių kalba;
  - 2.4.2 Atsakymai žodžiu, Klientui nepageidaujant gauti raštiško atsakymo, pateikiami lietuvių, anglų ir rusų kalbomis.
- 2.5 Jei paaiškėja, kad sprendimo terminas ilgesnis nei 10 darbo dienų, Klientas informuojamas apie tai skambučiu arba e. paštu pateikiant numatomą nagrinėjimo pratęsimo terminą, kuris negali būti ilgesnis nei papildomos 10 darbo dienų.
- 2.6 Jei Klientas kreipiasi dėl klausimų, kurie nėra skirti Bendrovei, Klientas yra informuojamas, kad dėl šių klausimų Klientas turi kreiptis į kitą paslaugos teikėją.
- 2.7 Jeigu pateiktoje Pretenzijoje Kliento reikalavimai yra netenkinami arba tenkinami iš dalies, Klientas yra informuojamas, kad dėl sprendimo turi teisę kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, el. p. tarnyba@vvtat.lt, tel. 8 5 262 67 51, faks. (8 5) 279 14 66, interneto svetainė [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)), Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teritorinių padalinių apskrityse arba užpildyti prašymo formą EGS platformoje <http://ec.europa.eu/odr/>.

### 3. Sutartinių netesybų ir žalos atlyginimo nagrinėjimas:

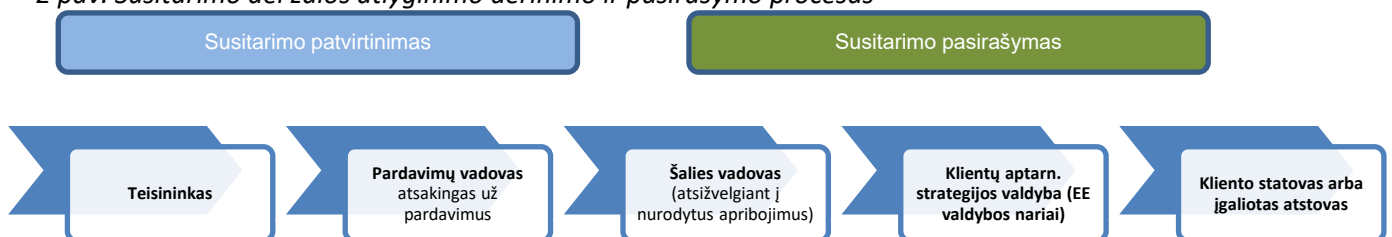
- 3.1 Pažeidus sutartyje numatytą Bendrovės įsipareigojimą, Klientas per sutartyje nustatytą laiką pateikia Bendrovei prašymą skirti sutartyje numatytą baudą bent jau tokia forma, kurią būtų galima atkurti raštu (paprastu paštu, el. paštu).
- 3.2 Jei dėl sutarties pažeidimo Bendrovė padarė turtinę žalą Klientui ir už sutarties pažeidimą nėra numatyta sutartinė bauda arba padaryta žala viršija sutartinės baudos dydį, Klientas pateikia prašymą dėl žalos atlyginimo ir lydinčius dokumentus Bendrovei tokia forma, kurią galima atkurti raštu (paprastu paštu, el. paštu).
- 3.3 Pardavimų specialistas / pardavimų inžinierius ne vėliau nei per kitą darbo dieną nuo prašymo gavimo datos, patvirtina Klientui dėl sutartinių netesybų / prašymo dėl žalos atlyginimo gavimo faktą, kartu nurodydamas 10 darbo dienų nagrinėjimo terminą. Jei paaiškėja, kad sprendimo terminas ilgesnis nei 10 darbo dienų, pardavimų specialistas / pardavimų inžinierius informuoja Klientą apie tai skambučiu arba el. paštu, pateikiant numatomą nagrinėjimo pratęsimo terminą, kuris negali būti ilgesnis nei papildomos 10 darbo dienų.
- 3.4 Pardavimų specialistas / pardavimų inžinierius siūlo atsakingam pardavimų vadovui patvirtinti kompensaciją, nekompensavimą arba sudaryti kompromisinį susitarimą dėl sutartinių netesybų / reikalavimo atlyginti. Pardavimų vadovas persiunčia šalies vadovui pardavimų vadovo patvirtintą sprendimo pasiūlymą.
- 3.5 Jei sutartyje numatytos netesybos / žalos atlyginimo suma yra didesnė kaip 10% sutarties sumos arba didesnė kaip 2000 eurų, pasiūlymas turi būti suderintas su teisininku prieš persiunčiant šalies vadovui.
- 3.6 Sprendimą dėl kompensacijos, nekompensavimo ar sutartinių netesybų ar reikalavimo dėl žalos atlyginimo priima šalies vadovas, remdamasis „EESTI ENERGIA AS KLIENTŲ APTARNAVIMO SK. IR VIDAUS RINKŲ ĮGALIOJIME“ nurodytomis sąlygomis.

1 pav. Sprendimo dėl sutartinės netesybos ir reikalavimo atlyginti žalą derinimo ir tvirtinimo procesas



- 3.7 Visi susitarimai dėl žalos atlyginimo (daliniai ir taip pat visiškai patvirtinti) sudaromi bendradarbiaujant su teisininkais ir įrašomi tokia forma, kurią galima atkurti raštu (paprastu paštu, el. paštu).
- 3.8 Visuose susitarimuose pabrėžiama, kad Klientas nebeturi jokių pretenzijų, o nagrinėjamas klausimas laikomas užbaigtu, kai Bendrovė įvykdo apmokėjimą.
- 3.9 Sutartinių netesybų / reikalavimo dėl žalos atlyginimo patvirtinimas ir sudarymas turi būti pagrįstas „EESTI ENERGIA AS KLIENTŲ APTARNAVIMO SK. IR VIDAUS RINKŲ ĮGALIOJIME“ nurodytomis sąlygomis. Prieš išmokant kompensaciją, abi šalys pasirašo susitarimą.

2 pav. Susitarimo dėl žalos atlyginimo derinimo ir pasirašymo procesas



- 3.10 Dokumentai, pridedami prie sutartinių netesybų / reikalavimo atlyginti žalą (reikalavimas dėl netesybų, sprendimo patvirtinti ar atmesti reikalavimą patvirtinimo dokumentas, taikos sutartis, žalą įrodantys dokumentai) saugomi EDHS sutarties aplanke. Nuoroda į EDHS registruotą dokumentą saugoma CRM.
- 3.11 Jei įmanoma, pateikite Klientui įskaitymą, kai bus sumokėta sutartinė bauda / reikalavimas atlyginti žalą. Jei Klientas pageidauja gauti apmokėjimo įrodymą, tai leidžiama.
- 3.12 Norėdamas išspręsti ar apmokėti Kliento reikalavimą, pardavimų specialistas / pardavimų inžinierius turi išsiųsti informaciją šalies atsiskaitymų specialistui el. paštu, nuroydamas kompensavimui reikalingus duomenis:

Sprendimas: „Kompensuoti“
Paaškinimas: „Sutarties termino viršijimas (Nr.)“ / „Sutartinės netesybos arba reikalavimo atlyginti žalą už darbo sutartį kompensavimas (Nr.)“
Nuoroda į sprendimo patvirtinimo dokumentą
Nuoroda į originalią sąskaitą-faktūrą, jei ji buvo parengta ir gali būti atšaukta / įskaityta.
Suma, kurią reikia sumokėti / kompensuoti: ... eurais
Kliento vardas ir pavardė
Banko sąskaita
Išlaidų centras
Išlaidų sąskaita
Produkto kodas
Projekto kodas

- 3.13 Jei būtina atlikti mokėjimą, atsiskaitymų specialistas perduoda reikalingą informaciją į buhalteriją, o buhalterija apie apmokėjimo atlikimą informuoja pardavimų specialistą / pardavimų inžinierių.
- 3.14 Jei sąskaita-faktūra įskaityta Latvijos, Lietuvos, Lenkijos, Suomijos rinkose, atsiskaitymų specialistas atlieka grąžinimą sistemoje, jei reikia, perduoda informaciją buhalterijai dėl pervedimo.