

BITE sūdzību un iesniegumu izskatīšanas kārtība (Kārtība)

Kārtības mērķis: apkopot un vienā dokumentā sniegt BITE klientiem informāciju par sūdzību izskatīšanas kārtību un termiņiem, atkarībā no sūdzības priekšmeta. Visas sūdzības un iesniegumi tiek izskatītas saskaņā ar šajā kārtībā paredzētiem notikumiem.

BITE darbojas Godīgas lietošanas politika (Speciālās kārtība) kas reglamentē kārtību, kādā BITE izskata klientu sūdzības, kas ir saistītas ar Godīgas lietošanas politikas piemērošanu (pieejama šeit: <https://www.bite.lv/sites/default/files/inline-files/Sudzibu%20izskatisana.pdf>).

Ja rodas pretrunas starp šajā Kārtībā noteikto un Speciālajā kārtībā noteikto, tad par pamatu ir jāņem Speciālajā kārtībā paredzētais.

1. Klientam ir tiesības iesniegt sūdzību vai iesniegumu par BITE sniegtajiem pakalpojumiem vai apstrīdēt BITE rīcību, zvanot uz 1601, vai 25851601 (zvanot no citu operatoru numuriem), rakstot uz info@bite.lv, vai vērsties kādā BITE salonā.
 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 kontaktālruni.
 3. Atbilde uz iesniegto sūdzību vai iesniegumu klientam tiek sniegta 15 dienu laikā no sūdzības vai iesnieguma saņemšanas brīža. Šī Kārtība var tikt grozīta, līdz ar to klienta pienākums ir sekot līdzī aktuālākai informācijai BITE mājaslapā (pieejama šeit: <https://www.bite.lv/sites/default/files/inline-files/bite-sudzibu-un-iesniegumu-izskatisanas-kartiba.2020-05-14.v4-002.pdf>).
 4. Ja iesnieguma vai sūdzības izskatīšanai ir nepieciešama papildu pārbaude vai būtiska papildu informācija, BITE nodrošina atbildes sniegšanu 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);
 - 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 kontaktālruni, kas tika norādīts pie sūdzības vai iesnieguma reģistrēšanas.
 7. Ja klients uzskata BITE sniegto atbildi par nepamatotu vai, ja BITE nav sniegusi klientam atbildi, tad klientam ir tiesības vērsties:

- 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 vai preces atbilstību līguma noteikumiem (Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010; www.ptac.gov.lv);
 - c. Finanšu un kapitāla tirgus komisijā, ja sūdzība vai iesniegums attiecas uz apdrošināšanas pakalpojumu sniegšanu (Kungu iela 1, Rīga, LV-1050; www.fktk.lv).
8. Ja kāda no BITE rīcības nav speciāli atrunāta ar šo Kārtību, BITE vadīsies pēc spēkā esošiem normatīvajiem aktiem.
9. Ceļojumu apdrošināšanu BITE klientiem nodrošina apdrošināšanas sabiedrība "Compensa Vienna Insurance Group" ADB Latvijas filiāle (Compensa). Visi jautājumi un sūdzības par apdrošināšanas gadījumu izskatīšanu klientam ir jāiesniedz Compensa, zvanot +371 67558888 vai rakstot info@compensa.lv. Compensa adresētās sūdzības tiek izskatītas saskaņā ar ceļojuma apdrošināšanas noteikumu NR. CTR 4.2. 15/1 BITE 18.punktu un saskaņā ar likuma "Apdrošināšanas un pārapirošināšanas izplatīšanas likums" noteikto kārtību.