

Sūdzību izskatīšanas un Bites lēmumu apstrīdēšanas kārtība

1. Klientam ir tiesības sūdzēties vai apstrīdēt Bites rīcību, tajā skaitā, piemērojot *Godīgas lietošanas politiku (GLP)*, vēršoties Bitē ar sūdzību. Sūdzību ir iespējams pieteikt jebkurā Bites salonā, rakstot uz info@bite.lv vai zvanot mūsu Klientu apkalpošanas komandai uz bezmaksas tālruni 1601. Bite apņemas atbildēt uz jebkādu klienta sūdzību 15 darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas brīža. Sūdzību izskatīšanas un Bites lēmumu apstrīdēšanas procedūra var mainīties, līdz ar to klienta pienākums ir sekot līdz aktuālākai informācijai Bites mājas lapā (<http://www.bite.lv/jurists-ludza-pateikt/sudzibu-izskatisanas-un-Bites-lemumu-apstridesanas-kartiba>). [Bite izskata sūdzības saskaņā ar likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" noteikto kārtību.](#)
 - 1.1. 15 darba dienu laikā no Bites īsziņas, ar ko tiek paziņots par *Papildmaksas* piemērošanas uzsākšanu vai mobilo sakaru pakalpojumu pārtraukšanu, saņemšanas klients var to apstrīdēt, iesniedzot sūdzību Bitē. Ja 15 darba dienu laikā sūdzība no klienta netiek saņemta, tiek uzskatīts, ka klients piekrīt *Papildmaksas* piemērošanai viesabonēšanas pakalpojumiem *EEZ* valstīs vai mobilo sakaru pakalpojumu atslēgšanai.
 - 1.2. Iesniedzot sūdzību par *Papildmaksas* piemērošanu vai mobilo sakaru pakalpojumu pārtraukšanu, klients norāda savus argumentus un pierādījumus, ko Bite izvērtē un sniedz atbildi pēc būtības šajā kārtībā norādītajā termiņā.
 - 1.3. Bite izskata jebkādu klienta rakstiski iesniegto sūdzību 15 darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas brīža, sniedzot rakstveida atbildi, kas ir uzskatāma par Bites lēmumu.
 - 1.4. Ja klients, kuram tiek piemērotas *Papildmaksas* par viesabonēšanas pakalpojumu saņemšanu *EEZ* valstīs, pamatojoties uz noturīgu saišu ar Latvijas Republiku neesamības faktu, maina savus paradumus, tas var iesniegt par to iesniegumu Bitei, kas tiks izskatīts 15 darba dienu laikā no tā saņemšanas brīža, pieņemot par to lēmumu, kas tiks rakstiski nekavējoties paziņots klientam.
2. Ja klients nav apmierināts ar Bite sniegto atbildi vai Bite nav sniegusi klientam atbildi un sūdzība attiecas uz regulējamu elektronisko sakaru pakalpojumu, klients ir tiesīgs vērsties Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā (www.sprk.gov.lv) un/ vai Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (www.ptac.gov.lv) strīda turpmākai atrisināšanai ar tādu pašu iesniegumu un/ vai sūdzību, pievienojot Bites atbildi, ja tāda tika sniegta.