

SŪDZĪBU IESNIEGŠANAS UN IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

Sūdzību izskatīšanas procedūra nosaka sūdzību reģistrācijas un izskatīšanas kārtību, tāpat atbilžu sagatavošanas, sniegšanas secību un termiņu SIA „Hiponia” ar mērķi nodrošināt efektīvu klientu sūdzību izskatīšanu un klientu apkalpošanas uzlabošanu.

1. Kā persona iesniedz sūdzību?

Sūdzības SIA “Hiponia” var iesniegt jebkura fiziska vai juridiska persona.

Sūdzības var iesniegt rakstveidā:

- personīgi SIA “Hiponia” birojā Elizabetes ielā 41/43, Rīga;
- ar pasta starpniecību (iesniegums, pretenzija, vēstule), nosūtot uz SIA “Hiponia” juridisko adresi Elizabetes ielā 41/43, Rīgā, LV-1010;
- izmantojot elektronisko pastu, nosūtot uz elektroniskā pasta adresi birojs@hiponia.lv.

2. Sūdzības izskatīšanas un atbildes sniegšana

Pēc sūdzības izskatīšanas rakstiskā atbilde gan fiziskām, gan juridiskām personām tiks sniegta divu kalendāro nedēļu laikā, komplikētos gadījumos – atbildes sniegšanas laiks tiek noteikts viens kalendārais mēnesis. Atbildes vēstuli sūta uz sūdzībā norādīto adresi, ja sūdzībā tāda nav uzrādīta, tad uz personas deklarēto adresi.

Ja objektīvu iemeslu dēļ 30 kalendāro dienu termiņu nav iespējams ievērot, tad tiks nosūtīta rakstiskas starpposmu atbilde, kurā būs sniegta informācija par sūdzības izskatīšanas termiņa pagarināšanu un tā iemesliem.

Iesnietās sūdzības tiks izskatītas objektīvi, toleranti un konfidenciali.