

Pretenziju izskatīšanas kārtība:

Pateicamies par Jūsu veltīto laiku informācijas par Join Up Baltic pakalpojuma kvalitāti sniegšanā.

Ja jums ir kādi priekšlikumi vai iebildumi par Join Up Baltic sniegtajiem pakalpojumiem, lūdzam sūtīt iesniegumu (pretenziju) uz e-pastu: pretenzija@joinup.lv, norādot šādu informāciju:

- Iesniedzējs iesniegumā (pretenzijā) norāda:
- Iesniedzēja vārdu, uzvārdu (uzņēmuma nosaukumu);
- Iesniedzēja kontaktinformāciju: tālruna numurs un e-pasta adrese vai cita iesniedzēja adrese atbildes saņemšanai;
- Rezervācijas (līguma) numuru;
- Iesnieguma (pretenzijas) sastādīšanas datumu;
- Iesnieguma (pretenzijas) būtības aprakstu, t.i. jānorāda, kādas iesniedzēja tiesības un likumiskās intereses tika pārkāptas;
- Prasību un/vai lūgumu;
- Iesniegumā (pretenzijā) iekļautās informācijas apliecinošos dokumentus;

Join Up Baltic ir tiesības lūgt iesniedzējam papildināt iesniegumu (pretenziju), ja tas ir nepilnīgi aizpildīts.

Atbildes uz iesniegumu (pretenziju) sniegšanas termiņš un kārtība:

- Join Up Baltic izskata iesniegumu (pretenziju) 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā no tās saņemšanas dienas, izņemot gadījumus, kad Join Up Baltic no tās neatkarīgu iemeslu dēļ nespēj sniegt atbildi 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā. Tādā gadījumā Join Up Baltic paziņo iesniedzējam par termiņa pagarināšanu, norādot uz pamatotiem apstākļiem atbildes sniegšanas termiņa pagarināšanai. Jebkurā gadījumā gala atbildes sniegšanas termiņš nedrīkst pārsniegt 30 kalendārās dienas no paziņojuma par termiņa pagarināšanu nosūtīšanas dienas;
- Atbilde iesniedzējam tiek nosūtīta uz adresi, no kādas tika saņemts iesniegums (pretenzija) vai uz adresi, kuru ir norādījis iesniedzējs atbildes sniegšanai;
- Iesniedzēja iesniegums (pretenzija) un ar to izskatīšanu saistītie dokumenti un iesniedzējam sniegtā atbilde tiek uzglabāta ne ilgāk kā 3 (trīs) gadus no galīgās atbildes sniegšanas iesniedzējam.

Nobeiguma noteikumi:

- Šie Noteikumi ir publiski pieejami Join Up Baltic vietnē.

Ja iesniedzēju neapmierina Join Up Baltic pieņemtais lēmums, viņam ir tiesības savu interešu aizsardzībai izmantot citus tiesiskos līdzekļus vai vērsties Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, lai saņemtu palīdzību strīda atrisināšanā. Patērētāju tiesību aizsardzības centra kontaktinformācija: Brīvības iela 55, Rīga, Latvija, LV-1010, e-pasts: pasts@ptac.gov.lv; konsultācijas tiek sniegtas pa tālruni 65452554.