

**PRIEDAS Nr. 1****Atnaujinimo data: 2025-05-05**

UAB *Artea lizingas* (toliau tekste – Bendrovė) ypatingą dėmesį skiria kokybiškų Bendrovės paslaugų, kurios atitiktų klientų lūkesčius ir suteiktų vertę, teikimui bei nuolatiniam jų tobulinimui. Paslaugų teikimo metu iškilusias problemas ir ginčus stengiamės išspręsti taikiai, tačiau nepavykus išspręsti situacijos, galite apie tai pranešti Bendrovei pateikdami skundą / paklausimą / prašymą / pretenziją (toliau tekste – pretenzija).

## 1. Bendrosios nuostatos

- 1.1. Ši Klientų pretenzijų nagrinėjimo Bendrovėje tvarka yra skirta visiems fiziniams asmenims (toliau – Klientas), ketinantiems pateikti pretenziją dėl Bendrovės teikiamų paslaugų ir / arba su Bendrove sudarytų ar sudaromų sutarčių.
- 1.2. Klientai, manydami, kad Bendrovė pažeidė jo teises arba teisėtus interesus, atsirandančius iš sutarčių arba su jomis susijusių santykių, ir ketinantis dėl kilusio ginčo nagrinėjimo kreiptis į Lietuvos banką privalo raštu kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią sužinojo arba turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą, nurodydami ginčo aplinkybes ir savo reikalavimus.

## 2. Pretenzijos pateikimas

- 2.1. Pretenzija turi būti surašyta raštu ir pasirašyta asmeniškai Kliento, kurio asmens tapatybė nustatyta pagal asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, išskyrus atvejus, kai pretenzija yra gauta Elektroniniais paslaugų kanalais.
- 2.2. arba kvalifikuotu elektroniniu parašu.
- 2.3. Be paties Kliento pretenziją turi teisę taip pat pateikti Kliento atstovas. Jeigu pretenziją pateikia Kliento atstovas, pretenzijoje turi būti nurodytas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimo pagrindas bei pateikiamas atstovo įgalinimus patvirtinantis dokumentas.
- 2.4. Pretenzija turi būti:
  - surašyta įskaitomai bei aiškiai išdėstant aplinkybes ir reikalavimus;
  - surašyta Lietuvos Respublikos valstybine kalba (lietuvių) kalba;
  - su išdėstytais aiškiais reikalavimais ir prašymais.
- 2.5. Pretenzijoje būtina nurodyti šiuos duomenis:
  - asmens, kurio teisės pažeistos vardas ir pavardė;
  - pateikusio asmens vardas, pavardė, asmens kodas, gyvenamoji vieta ir kiti duomenys ryšiui palaikyti (kontaktinis adresas, jei nesutampa su gyvenamosios vietos adresu, telefonas);
  - surašymo data ir kreipimosi priežastis, t.y. kokios teisės, sutartys buvo pažeistos ir pažeidimo pagrindas, jei toks žinomas, taip pat kaip pageidaujama, kad pažeidimas būtų pašalintas; pridėti nurodytas aplinkybes pagrindžiantys dokumentai (jei tokie yra). Jei pretenzijoje išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia su Bendrove sudaryta sutartimi, turi būti nurodyta sutarties data ir / ar numeris (jei tokie Klientui žinomi);
  - kaip pageidaujama gauti atsakymą;
- 2.6. Atsakymo į 2.1. - 2.4 punktuose nurodytų reikalavimų neatitinkančią pretenziją pateikimo terminas bus pradėtas skaičiuoti tik po to, kai Klientas įvykdys pagrįstą prašymą patikslinti pretenziją.
- 2.7. Pretenzija, kurią Bendrovė gavo ne darbo metu, bus laikoma gauta artimiausią Bendrovės darbo dieną.
- 2.8. Pretenzija adresuojama UAB *Artea lizingas* pateikiama Bendrovėje arba jos atstovybėse, arba siunčiama pašto siunta adresu Karaliaus Mindaugo pr. 35, Kaunas, arba siunčiama elektroniniu paštu elektroninio pašto adresu [info@artea.lt](mailto:info@artea.lt).

## 3. Pretenzijos nagrinėjimas ir atsakymo pateikimas

- 3.1. Pretenzija išnagrinėjama ir atsakymas raštu popieriuje arba naudojant kitą patvariąją laikmeną, jeigu dėl to susitarė Klientas ir Bendrovė, Klientui pateikiamas kaip įmanoma greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo kreipimosi gavimo dienos, pateikiant išsamų motyvuotą, dokumentais pagrįstą atsakymą.
- 3.2. Kai dėl priežasčių, kurių Bendrovė negali kontroliuoti, atsakymo neįmanoma pateikti per 15 (penkiolika) darbo dienų, per šį terminą pateikiamas negalutinis atsakymas, supažindinant su vėlavimo pateikti atsakymą priežastimis bei terminu, iki kurio Klientas gaus galutinį atsakymą, kuris bet kuriuo atveju neviršys 35 (trisdešimt penkių) darbo dienų.
- 3.3. Klientų Pretenzijos dėl asmens duomenų tvarkymo Bendrovėje turi būti išnagrinėtos ir į jas atsakyta nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 1 (vieną) mėnesį nuo Prašymo/Pretenzijos gavimo Bendrovėje dienos, išskyrus ypatingus atvejus, kai nagrinėjimui būtinas ilgesnis terminas, atsižvelgiant į Pretenzijos sudėtingumą. Ypatingais atvejais, kai Pretenzijai nagrinėti reikalingas išsamesnis tyrimas, atsakymo pateikimo terminas gali būti ilgesnis nei 1 mėnuo, tačiau negali viršyti 2 mėnesių nuo Pretenzijos gavimo dienos.
- 3.4. Atsakymai į pretenzijas yra rengiami lietuvių kalba.
- 3.5. Jeigu Klientas pageidauja, jam pateikiama pretenzijos priėmimą patvirtinti pretenzijos kopija su dokumento registracijos spaudu, išskyrus atvejus, kai pretenzija išsprendžiama teigiamai iš karto. Klientas taip pat turi teisę atsisakyti nuo raštinio atsakymo pateikimo.
- 3.6. Atsakymas į Kliento pretenziją pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo gautas, nebent pateikdamas pretenziją Klientas išreiškia savo sutikimą atsakymą gauti kitaip. Paštu siunčiamas atsakymas yra siunčiamas registruota pašto siunta. Jei pretenzijos pateikimo metu Kliento ar jo atstovo tapatybė nebuvo nustatyta, atsakyme gali būti nurodyta tik bendro pobūdžio informacija.

- 3.7. Tuo atveju, jei Kliento pretenzija patenkinama šalims sudarant naują sutartį ir / ar jos sąlygų pakeitimą ar susitarimą pabaigti ginčą taikiai, papildomas atsakymas raštu nepateikiamas.
- 3.8. Bendrovė turi teisę nenagrinėti anoniminių, neįskaitomų pretenzijų, taip pat pretenzijų, kuriose nėra Klientą pakankamai identifikuojančių duomenų, išskyrus atvejus, kai tokiam dokumente keliama problema yra aktuali ir reikalauja faktų patikrinimo arba dokumente keliama problema kelia grėsmę Kliento ar Bendrovės interesams.
- 3.9. Jei Bendrovė netenkina Kliento reikalavimų ar tenkina juos iš dalies, visais atvejais pateikia išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais bei nurodo kitas kliento interesų gynimo priemones, įskaitant galimas ginčo nagrinėjimo priemones bei institucijas.
- 3.10. Bendrovė turi teisę nenagrinėti pakartotinai pretenzijų, su kuriomis tas pats asmuo kreipiasi į Bendrovę tuo pačiu klausimu, nenurodant jokių naujų reikalavimų ir / ar pretenzijos pagrindą sudarančių aplinkybių, nepateikiant naujų pretenzijos aplinkybes patvirtinančių dokumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Bendrovės raštiško atsakymo pagrįstumu. Tokia pakartotinė pretenzija yra užregistruojama ir pranešama Klientui raštu, kad jo pretenzija jau buvo išnagrinėta bei pateikiami ankstesnių atsakymų rekvizitai ir Bendrovės atsakymo apskundimo tvarka.
- 3.11. Tuo atveju, jei pretenzijoje yra nurodyti reikalavimai, klausimai ar aplinkybės, nesusijusios su Bendrovės kompetencija, jie nenagrinėjami ir, jei įmanoma, Klientui nurodoma, kur jis galėtų kreiptis.
- 3.12. Tuo atveju, jei Klientas nesutinka su gautu atsakymu, ar turi papildomos svarbios, bet nepateiktos ar neįvertintos informacijos, Klientui siūlytina kreiptis pakartotinai į Bendrovę.
- 3.13. Jeigu Bendrovės atsakymas Kliento netenkina arba jeigu jam nebuvo atsakyta per 15 (penkiolikos) darbo dienų terminą, vartotojas turi teisę per 1 (vienerius) metus nuo kreipimosi į Bendrovę dienos kreiptis su prašymu į Lietuvos banko Priežiūros tarnybą, adresas Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, interneto svetainės adresas [www.lb.lt](http://www.lb.lt) arba per elektroninę ginčų nagrinėjimo sistemą elektroniniai valdžios vartai (epaslaugos.lt), dėl neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke teisės aktų nustatyta tvarka.
- 3.14. Klientas turi teisę įstatymų nustatyta tvarka ginčyti Bendrovės sprendimą teisme, nepriklausimai nuo to, ar pasinaudojo ikiteismine ginčo su Bendrove nagrinėjimo tvarka.