1. Complaints and their handling procedure

All complaints are considered according to the "King Coffee Service" complaint handling mechanism (appendix No. 1).

1.1. Who can file a complaint?

Everyone in the Company: employees, managers, executives and board members, as well as external stakeholders, including suppliers and customers.

1.2. How to file a complaint?

Complaints can be submitted by calling the hotline +37126667718, sending it to the e-mail address jolanta@kcs.lv or by mail, correspondence address: Valmieras iela 43/5, Riga, LV-1009, in person at the addresses of the structural units: Valmieras iela 43/5 , Riga, LV-1009, Miera iela 29/30, Riga, LV-1012.
It is possible to submit anonymous complaints in the marked complaint boxes located in the structural unit.

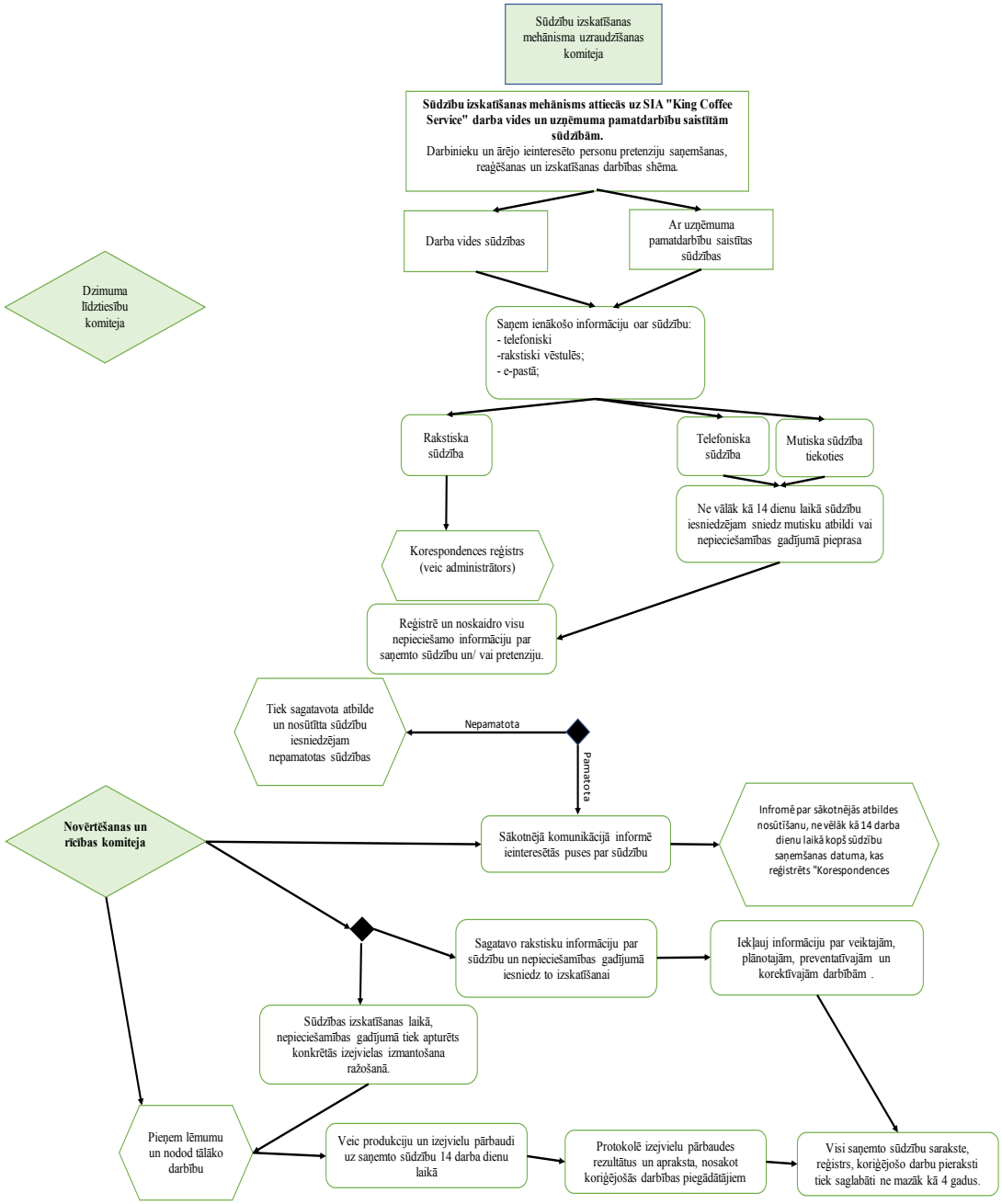
1.3. What should be stated in the complaint

If the complaint is not anonymous, accurate, legible contact information must be provided: first name, last name, phone number, e-mail address or residential address.
The nature of the complaint should be set out in as much detail as possible and, if possible, copies of documents relevant to the complaint should be attached.

1.4. Deadline for consideration of the complaint

The Company will endeavor to respond as quickly as possible and ensure that specified and/or agreed delays are met. An initial response to any complaint will be sent no later than 14 working days from the date of receipt of the complaint recorded in the "Correspondence Log".
The deadline for submitting the final answer depends on the type of complaint and the deadlines for consideration of the instances involved in the review.
The deadline may be extended for justified reasons by notifying the complainant.
Whenever the Company is unable to provide an answer to the complainant within the set deadline, the Company informs the complainant accordingly and indicates the reasons for the delay before the deadline expires.

Apendix No. 1


Sūdzību izskatīšanas mehānisma uzraudzīšanas komiteja
Sūdzību izskatīšanas mehānisms attiecās uz SIA "King Coffee Service" darba vides un uzņēmuma pamatdarbību saistītām sūdzībām.
Darbinieku un ārējo ieinteresēto personu pretenziju saņemšanas, reaģēšanas un izskatīšanas darbības shēma.
Darba vides sūdzības
Ar uzņēmuma pamatdarbību saistītas sūdzības
Dzimuma līdztiesību komiteja
Saņem ienākošo informāciju oar sūdzību:
- telefoniski
-rakstiski vēstulēs;
- e-pastā;
Rakstiska sūdzība
Telefoniska sūdzība
Mutiska sūdzība tiekoties
Ne vēlāk kā 14 dienu laikā sūdzību iesniedzējam sniedz mutisku atbildi vai nepieciešamības gadījumā pieprasa
Korespondences reģistrs (veic administrātors)
Reģistrē un noskaidro visu nepieciešamo informāciju par saņemto sūdzību un/ vai pretenziju.
Tiek sagatavota atbilde un nosūtīta sūdzību iesniedzējam nepamatotas sūdzības
Nepamatota
Pamatota
Novērtēšanas un rīcības komiteja
Sākotnējā komunikācijā informē ieinteresētās puses par sūdzību
Infromē par sākotnējās atbildes nosūtīšanu, ne vēlāk kā 14 darba dienu laikā kopš sūdzību saņemšanas datuma, kas reģistrēts "Korespondences
Sagatavo rakstisku informāciju par sūdzību un nepieciešamības gadījumā iesniedz to izskatīšanai
Iekļauj informāciju par veiktajām, plānotajām, preventatīvajām un korektīvajām darbībām .
Sūdzības izskatīšanas laikā, nepieciešamības gadījumā tiek apturēts konkrētās izejvielas izmantošana ražošanā.
Pieņem lēmumu un nodod tālāko darbību
Veic produkciju un izejvielu pārbaudi uz saņemto sūdzību 14 darba dienu laikā
Protokolē izejvielu pārbaudes rezultātus un apraksta, nosakot koriģējošās darbības piegādātājiem
Visi saņemto sūdzību sarakste, reģistrs, koriģējošo darbu pieraksti tiek saglabāti ne mazāk kā 4 gadus.