
KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

(kehtib alates 03.01.2023)

I Üldsätted

1. Juhul, kui Teil tekib rahulolematust ESTO AS (edaspidi „ESTO“ ja „Meie“) Teenuse või teeninduse osas, siis palun teavitage Meid sellest kohe. Meie eesmärgiks on pakkuda kõigile enda klientidele ja koostööpartneritele kvaliteetset teenust.
1. Palun võtke Meiega ühendust Meie Sidevahendite teel, kui Teil tekib küsimusi seoses käesoleva kaebuste lahendamise korraga, kaebusega, kaebuse menetlemisega või lahendatud kaebusega.

II Kaebuse esitamine

1. Esitage oma kaebus Teie poolt valitud vormis (suuliselt, kirjalikult, elektrooniliselt vms) Meie kehtivatele Sidevahenditele (aadress: Laeva 2, 10111 Tallinn, Eesti, e-post: info@esto.ee, telefon: 622 52 52). Meie kehtivad Sidevahendid on kättesaadavad Meie veebilehel www.esto.eu/ee.
2. Palun märkige kaebusesse oma nimi (tarbija puhul ees- ja perekonnanimi), isikukood või sünniaeg või registrikood, kontaktaadress, e-posti aadress, telefon ja kaebuse esitamise kuupäev. Palun kirjeldage kaebuses oma rahulolematuse asjaolusid võimalikult täpselt ning lisage kaebusele dokumendid, millele tuginete. Soovi korral võite märkida, millise sidekanali kaudu soovite Meie tagasisidet.
3. Olenevalt kaebuse sisust, on võime paluda suulise kaebuse esitada kirjalikus (sh elektrooniliselt) või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.
4. Kui kaebus puudutab konkreetset tehingusuhet, võime paluda Teil Meie poolt kehtestatud protsessi kohaselt enda isikusamasus tuvastada.
5. Lahendame kaebuse reeglina 15 päeva jooksul, juhul, kui tegemist on tarbijast Kliendiga, ja 30 päeva jooksul, juhul kui tegemist on juriidilisest isikust Kliendiga. Meil on õigus eeltoodud tähtaegu pikendada, kui kaebuse asjaolud on keerukad või vajavad muul põhjusel täiendavat analüüsi. Teavitame Teid kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis menetluse pikendamise põhjustest ning pikendatud vastamise tähtajast.
6. Vastame Teie kaebusele, kas suuliselt, kirjalikult või elektrooniliselt. Juhul, kui olete kaebusesse märkinud enda poolt eelistatud suhtluskanali, siis edastame võimaluse korral oma seisukoha Teie poolt eelistatud suhtluskanali kaudu. Põhjendame selgelt ja arusaadavalt, kui otsustame jätta kaebuse rahuldamata.
7. Meie eesmärgiks on lahendada võimalikud erimeelsused läbirääkimiste teel ning leida Teiega koostöös Teie jaoks parim lahendus.
8. Juhul, kui läbirääkimised ei lahenda erimeelsust, on Teil õigus pöörduda oma õiguste kaitseks kohtusse või, juhul, kui olete tarbija, Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametisse või selle juures tegutsevasse Tarbijavaidluste komisjoni. Kohtueelsete menetlejate kontaktid ja järelevalveasutuste kontaktid on toodud allpool (loetelu ei pruugi olla terviklik). Kohtuvaidlus lahendatakse Meie asukoha järgses kohtus, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti või õigusaktidega ei ole sätestatud teisiti.

III Kontaktid

1. Finantsinspeksioon
 - 1.1. Aadress: Sakala 4, 15030 Tallinn, www.fi.ee, tel: 6 680 500, faks: 6 680 501, e-post: info@fi.ee
2. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet:
 - 2.1. Aadress: Endla 10A, 10122 Tallinn, www.ttja.ee, tel: 6 201 707, faks: 6 201 701, e-post: info@ttja.ee
 - 2.2. Tarbijavaidluste komisjon (aadress: Endla 10A, 10122 Tallinn, <https://ttja.ee/tarbijavaidluste-komisjon>, tel: 6 201 707, e-post: avaldus@komisjon.ee; sidevahendi abil sõlmitud lepingust tulenevad kaebused saab esitada ka internetipõhise vaidluste lahendamise keskkonna kaudu aadressil <http://ec.europa.eu/odr>)
3. Andmekaitse Inspeksioon:
 - 3.1. Aadress: Tatari 39, 10134 Tallinn, www.aki.ee, tel: 6 274 135, e-post: info@aki.ee