
ПОРЯДОК РЕШЕНИЯ ЖАЛОБ (действителен с 03.01.2023)

I Общие положения

1. В случае возникновения неудовлетворенности ESTO AS (в дальнейшем "ESTO" и "Мы") в части Услуги или обслуживания, просим незамедлительно уведомить Нас об этом. Наша цель — предлагать нашим клиентам и партнерам качественную услугу
2. Просим связаться с нами, используя Наши Средства связи, если у Вас возникнут вопросы в связи с настоящим порядком разрешения жалоб, жалобой или рассмотрением жалобы или решенной жалобой.

II Подача жалобы

1. Подайте свою жалобу в выбранной Вами форме (устно, письменно, электронно и пр.), используя Наши действующие Средства связи (адрес: Laeva 2, 10111 Tallinn, Eesti, электронная почта: info@esto.ee, телефон: 622 52 52). Наши действующие Средства связи доступны на Нашем сайте www.esto.eu/ee.
2. Пожалуйста, укажите в жалобе свое имя (в случае потребителя — имя и фамилию), личный код или дату рождения или регистрационный код, контактный адрес, адрес эл.почты, телефон и дату подачи жалобы. Пожалуйста, опишите в жалобе обстоятельства, которые обусловили неудовлетворенность, как можно точнее и приложите к жалобе документы, на которые Вы опираетесь. При желании можете указать, через какой канал связи Вы желаете получить Нашу обратную связь.
3. В зависимости от содержания жалобы можем попросить подачу устной жалобы предоставить в письменной форме (в том числе в электронной форме) или в форме, допускающей письменное воспроизведение.
4. Если жалоба касается конкретных транзакционных отношений, мы можем попросить вас идентифицировать себя в соответствии с установленным нами процессом.
5. Как правило, мы принимаем решение в течение 15 дней, в случае если речь идет о Клиенте-потребителе, и в течение 30 дней, когда речь идет о Клиенте-юридическом лице. Мы имеем право продлить вышеуказанные сроки, если обстоятельства жалобы оказываются сложными или по иной причине требуют проведения дополнительного анализа. Мы уведомим Вас в форме, позволяющей письменное воспроизведение, о причине продления производства, а также о сроке ответа.
6. Мы ответим на Ваши жалобы устно, письменно или электронно. В случае если в своей жалобе Вы указали предпочтительный для Вас канал общения, при возможности мы предоставим Вам свою позицию по предпочтительному для Вас каналу общения. Мы четко и понятно обоснуем, если решим оставить Вашу жалобу без удовлетворения.
7. Наша цель - разрешить возможные разногласия путем переговоров и найти для вас наилучшее решение в сотрудничестве с вами.
8. В случае если переговоры не решат разногласия, Вы имеете право обратиться для защиты своих прав в суд или, в случае если Вы являетесь потребителем — то в Департамент защиты прав потребителей или в действующую при нем комиссию по потребительским спорам. Контакты лиц, осуществляющих досудебное производство, а также контакты надзорных учреждений приведены ниже (перечень может быть не исчерпывающим). Судебный спор разрешается в суде по Вашему месту нахождения, если Стороны не договорились иначе или правовыми актами не установлено иное.

III Kontaktid

1. Финансовая инспекция:
 - 1.1. Адрес: Sakala 4, 15030 Tallinn, www.fi.ee, телефон: 6 680 500, факс: 6 680 501, электронный адрес: info@fi.ee
2. Департамент защиты прав потребителей:
 - 2.1. Адрес: Endla 10A, 10122 Tallinn, www.ttja.ee, телефон: 6 201 707, факс: 6 201 701, электронный адрес: info@ttja.ee
 - 2.2. Комиссия по потребительским спорам (Адрес: Endla 10A, 10122 Tallinn, <https://ttja.ee/tarbijavaidluste-komisjon>, телефон: 6 201 707, электронный адрес: avaldus@komisjon.ee; жалобы, вытекающие из договора, заключенного с использованием средств связи, также можно подать через онлайн-среду разрешения споров по адресу <http://ec.europa.eu/odr>)
3. Инспекция по защите данных:
 - 3.1. Адрес: Tatari 39, 10134 Tallinn, www.aki.ee, телефон: 6 274 135, электронный адрес: info@aki.ee