

## Pretensiooni esitamise ja lahendamise kord

### Üldsätted

1. Korra eesmärk on korraldada klientide pretensioone õiglast ja nõudekohast haldust.

### Pretensioonide esitamine

2. Klient võib pretensioone / kaebusid esitada:
  - 2.1. klienditeenindusele kohapeal või saata tähitult aadressile Tartu mnt 30b, 41538, Jõhvi vald;
  - 2.2. kirjutada e-kiri ja saata aadressile [info@kereekspert.ee](mailto:info@kereekspert.ee);
3. Kaebuses on kliendil oluline märkida järgmised andmed:
  - 3.1. ees- ja perekonnanimi ja/või ettevõtte nimi;
  - 3.2. esitaja kontaktandmed (telefon, e-post ja/või postiaadress);
  - 3.3. pretensiooni esitamise kuupäev;
  - 3.4. pretensiooni sisu;
  - 3.5. oma ettepanekud Kereekspert OÜ-le;
  - 3.6. vajadusel muud kättesaadavad nõudega seotud dokumendid;
  - 3.7. juhul kui puudub vähemalt üks vajalikest punktidest, Kereekspert OÜ-l on õigus küsida lisainfot.

### Pretensioonide lahendamine

4. Saabunud pretensioonid registreeritakse pretensioonide registris.
5. Kui pretensiooni sisu on puudulik, loetamatu või arusaamatu, siis Kereekspert OÜ vastutav töötaja palub Kliendilt sisu täpsustada.
6. Klientide pretensioonid käsitletakse vastavalt Eesti Vabariigi seadustele, samuti aususe, õigluse ja üksikisiku austamise põhimõtetele.
7. Klientide pretensioonid ja pretensioonidele vastused käsitus:
  - 7.1. Kereekspert OÜ vaatab pretensioonid läbi 15 (viieteist) päeva jooksul alates pretensiooni kättesaamisest, ja juhtudel kui Kereekspert OÜ ei suuda vastata 15 (viieteist) päeva jooksul temast olenematutel põhjustel. Igal juhul lõplik tähtaeg ei saa ületada 35 (kolmkümmend viis) tööpäeva.
  - 7.2. Pärast pretensiooni käsitlemist Kliendile esitatakse kirjalik vastus.
  - 7.3. Kui pretensioon on osaliselt rahuldatud või jäetud rahuldamata, tuuakse sellise otsuse põhjused välja.
  - 7.4. Klient saab vastus e-mailile.
  - 7.5. Pretensioonid ja kõik nendega seotud materjalid, dokumendid ja vastus säilitatakse vähemalt 2 aastat alates vastuse esitamisest.

### Lõppsätted

8. Käesolev Kord asub veebilehel Kereekspert OÜ ([www.kereekspert.ee](http://www.kereekspert.ee)).
9. Kereekspert OÜ otsusega rahulolematul kliendil on õigus oma huvide kaitsmiseks kasutada muid seaduslikke meetodeid.
10. Kui vaidlust ei õnnestu lahendada läbirääkimiste teel, on õigus pöörduda vaidluse lahendamiseks Viru Maakohtusse vastavalt Eesti Vabariigis kehtivatele õigusaktidele