

Порядок предъявления и рассмотрения претензий

Общие положения

1. Цель Порядка — организовать процесс управления претензиями (жалобами) Клиентов справедливым и надлежащим образом.

Предъявление претензий

2. Клиент может предъявить претензию следующими способами:
 - 2.1 в отделе обслуживания клиентов или отправить заказным письмом по адресу ул. Tartu mnt 30b, 41538, Jõhvi vald;
 - 2.2 отправив эл. письмо по адресу info@kereekspert.ee;
3. При предъявлении претензии Клиент должен указать:
 - 3.1 имя, фамилию и/или название компании;
 - 3.2 контактные данные заявителя (номер телефона, адрес эл. почты и/или почтовый адрес;
 - 3.3 дату предъявления претензии;
 - 3.4 суть претензии;
 - 3.5 свои предложения Kereekspert OÜ;
 - 3.6 другие доступные документы, имеющие отношение к претензии, если это необходимо;
 - 3.7 Если хотя бы один из обязательных пунктов отсутствует, Kereekspert OÜ имеет право попросить Клиента дополнить претензию.

Рассмотрение претензий

4. Полученные претензии регистрируются в Журнале претензий.
5. Если информация, содержащаяся в претензии, неполная, неразборчивая или непонятного содержания, то ответственный работник Kereekspert OÜ должен попросить Клиента уточнить информацию.
6. Претензии Клиентов рассматриваются в соответствии с законодательством Эстонской Республикой, а также принципами честности, справедливости и уважения к личности.
7. Претензии Клиентов рассматриваются и ответы на них предоставляются в следующем порядке:
 - 7.1 Kereekspert OÜ рассмотрит претензию не позднее, чем в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее получения, за исключением тех случаев, когда Kereekspert OÜ не может предоставить ответ в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней по независящим от него причинам. В любом случае срок предоставления окончательного ответа не должен превышать 35 (тридцати пяти) рабочих дней;
 - 7.2 После рассмотрения претензии, Клиенту предоставляется письменный ответ.
 - 7.3 В случае, когда претензия Клиента удовлетворяется частично или не удовлетворяется, в ответе Клиенту излагаются мотивы для такого решения.
 - 7.4 Ответ Клиенту предоставляется по эл.почте.
 - 7.5 Претензии (жалобы) Клиентов, документы, материал, связанный с рассмотрением претензии (жалобы), и предоставленный Клиенту ответ хранятся

в течение не менее 2-х лет со дня предоставления Клиенту окончательного ответа.

Заключительные положения

8. Данный Порядок находится в открытом доступе на веб-странице Kereekspert OÜ (www.kereekspert.ee).
9. Клиент, недовольный принятым Kereekspert OÜ решением, вправе воспользоваться другими правовыми способами для защиты своих интересов.
10. В случае, когда урегулировать спор путем переговоров не представляется возможным, есть право обратиться для разрешения спора в Вирусский уездный суд согласно действующим в Эстонской Республике правовым актам.