

---

## KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

---

20.06.2017

### I Üldine

---

1. Juhul, kui Teil tekib rahulolematust ESTO AS (edaspidi „ESTO“ ja „Meie“) Teenuse või teeninduse osas, siis palun teavitage Meid sellest koheselt. Meie eesmärgiks on pakkuda kõigile enda klientidele ja koostööpartneritele kvaliteetset teenust.
2. 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 (s.o aadress, e-post, telefon, faks jms). Meie kehtivad Sidevahendid on kättesaadavad Meie veebilehel [www.esto.ee](http://www.esto.ee).
2. Palun märkige kaebusesse oma nimi (tarbija puhul ees- ja perekonnanimi), isikukood või sünniaeg või registrikood, kontaktaadress, e-posti aadress ja telefon. Palun kirjeldage kaebuses oma rahulolematuse asjaolusid võimalikult täpselt ning lisage kaebusele dokumendid, millele tuginate. Soovi korral võite märkida, millise sidekanali kaudu soovite Meie tagasisidet.
3. 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.
4. 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.
5. Meie eesmärgiks on lahendada võimalikud erimeelsused läbirääkimiste teel.
6. Juhul, kui läbirääkimised ei lahenda erimeelsust, on Teil õigus pöörduda oma õiguste kaitseks kohtusse või, juhul, kui olete tarbija, Tarbijakaitseametisse. 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. Tarbijakaitseamet:  
Rahukohtu 2, 10130 Tallinn, [www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee), tel 6 201 700, faks 6 201 701, e-post: [info@tarbijakaitseamet.ee](mailto:info@tarbijakaitseamet.ee)
2. Andmekaitse inspeksioon:  
Väike-Ameerika 19, 10129 Tallinn, [www.aki.ee](http://www.aki.ee), tel 6 274 135, e-post: [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee)
3. Finantsinspeksioon  
Sakala 4, 15030 Tallinn, [www.fi.ee](http://www.fi.ee), tel 6 680 500, faks 6 680 501, e-post: [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee)