

Процедура рассмотрения жалоб

Утверждена 25.03.2016

1. Цель настоящей процедуры рассмотрения жалоб – установление порядка рассмотрения и решения жалоб от клиентов AS.
2. У клиента есть право предоставить жалобу в отношении деятельности AS Talveaed в выбранной клиентом форме, устно или письменно:
 - a. Телефон: +372 6091 235
 - b. E-mail: info@tlvd.eu
 - c. Skype: tlvd_info
 - d. Почтой: 74011, Talveaia tee 12, Pringi, Viimsi, Harjumaa, Eesti
 - e. В головном офисе AS Talveaed по адресу: 74011, Talveaia tee 12, Pringi, Viimsi, Harjumaa, Eesti;
 - f. В пунктах обслуживания платежных агентов AS Talveaed
<http://finance.tlvd-financial-group.ee/index.cfm?pageid=6&sviiv=teeninduspunktid>
3. Жалоба может быть предоставлена в свободной форме, однако клиент должен обязательно отметить в жалобе свое имя и контактные данные, дату предоставления жалобы, недостаток в оказываемой услуге и желаемое решение.
4. AS Talveaed принимает решение по жалобе при первой возможности, но не позднее 15 дней с момента приема жалобы в отношении клиента-потребителя и не позднее 30 дней с момента приема жалобы в отношении клиента-юридического лица.
5. В случае, если в указанное время невозможно принять решение по жалобе, AS Talveaed уведомляет клиента о причинах продления срока рассмотрения и сообщает новый срок ответа.
6. AS Talveaed уведомляет клиента о принятом по жалобе решении в выбранной клиентом форме (устно или письменно).
7. В случае несогласия с ответом у клиента есть право обратиться:
 - a. В Финансовую Инспекцию (Sakala 4 15030 Tallinn, e-mail info@fi.ee);
 - b. В Комиссию по рассмотрению жалоб потребителей (в случае, если клиент - потребитель) (Rahukohtu 2, 10130 Tallinn, e-mail info@tarbijakaitseamet.ee);
 - c. В суд согласно юрисдикции (www.kohus.ee)