

KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD

Kinnitatud ME COMPANY OÜ
juhatuse 21.09.2023 otsusega

1. EESMÄRK

1.1. Kaebuste lahendamise kord (edaspidi Kord) sätestab korra, mida tuleb järgida ME COMPANY OÜ, registrikood 12961845, asukoht Harju maakond, Tallinn, Kesklinna linnaosa, Aia tn 5, 10111 (edaspidi ME Company) klientide (edaspidi Klient) kaebuste lahendamisel.

1.2. Korra eesmärgiks on määratleda kaebuse definitsioon ja fikseerida, mil viisil saab Klient kaebuse esitada, milliseid andmeid peab kaebus sisaldama, millise tähtaja jooksul kaebusele vastatakse ning millised on Kliendi õigused juhul, kui ME Company vastus pole Kliendi arvates aktsepteeritav.

2. KAEBUSE ESITAMINE

2.1. Kliendi kaebus käesoleva Korra tähenduses on Kliendi poolt ME Company-le esitatud kirjalik rahulolematuse väljendus, lahkavamus või nõue, mis tuleneb ME Company poolt Kliendile teenuste osutamisest või vahendamisest või seondub Kliendi poolt taotletud finantsteenusega või on Kaebuse aluseks negatiivne tagasiside teenuse osutamise kvaliteedi suhtes.

2.2. Kaebuse saab esitada e-posti teel aadressile info@moneyexpress.ee, teeninduspunktis kohapeal või posti teel ME Company kontori aadressile Aia tn 5, 10111 Tallinn.

2.3. Kaebuses tuleb märkida järgmised andmed:

- kaebuse esitaja ees- ja perenimi, sünniaeg või isikukood,
- kaebuse esitaja kontaktandmed,
- kaebuse esitamise asjaolud (juhul kui kaebusega seondub konkreetne tehing, siis tuleb märkida tehingu tegemise koht ja aeg),
- kaebaja selgelt väljendatud pretensioon või nõue,
- kaebuse esitamise kuupäev.

2.4. Kaebuses tuleb anda võimalikult detailne kirjeldus kaebuse esitamise aluseks olevatest asjaoludest.

2.5. Anonüümseid kaebuseid ME Company ei menetle ning nendele ei vastata.

3. KAEBUSE MENETLEMINE

3.1. ME Company suhtub Kaebuse esitajasse ning saabunud kaebusesse, s.h. selles esitatud väidetes eelarvamusteta ja lugupidamisega.

3.2. Vajaduse korral on ME Company esindajal õigus paluda Kliendil esitada täiendavaid dokumente või lisaandmeid, mis on vajalikud kaebuse lahendamiseks.

3.3. Kaebuse laekumisel teavitab ME Company Klienti kaebuse kätte saamisest, menetlusse võtmisest ja võimalikest tähtaegadest ME Company-lt vastuse saamiseks.

3.4. ME Company vastab kaebusele esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 15 (viieteistkümne) kalendripäeva jooksul alates kaebuse ME Company-sse saabumise kuupäevast. Kui ettenähtud tähtaja jooksul pole võimalik vastust anda, siis teavitatakse Klienti täiendavast tähtajast ning menetlusaja pikendamise põhjustest.

3.5. Kui ME Company ei rahulda Kliendi Kaebust, esitatakse vastuses võimalusel Kliendile keeldumise põhjendused.

4. PÖÖRDUMINE TEISTE ASUTUSTE POOLE

4.1. Kui ME Company vastus Klienti ei rahulda, on Kliendil (juhul kui klient on tarbija) õigus pöörduda sõltumatu hinnangu saamiseks ja/või vaidluse lahendamiseks Tarbijakaitseameti tarbijavaidluste komisjoni poole (Pronksi 12, Tallinn 10117, e-post info@tarbijakaitseamet.ee) või pöörduda nõudega kohtusse.

4.2. Isikuandmete töötlemist puudutavas küsimustes on Kliendil oma õiguste kaitseks ning täiendava hinnangu saamiseks võimalik pöörduda ka Andmekaitse Inspektsiooni poole (Väike-Ameerika 19, Tallinn 10129, e-post info@aki.ee)