

Kliendi kaebuste menetlemise kord

Käesoleva kliendi kaebuste menetlemise korra eesmärgiks on teavitada kasutajaid sellest, millises vormis ja sisuga ning milliseid suhtluskanaleid kasutades saab kasutaja Moneyzen OÜ (edaspidi MONEYZEN) tegevuse või tegevusetuse peale kaebuse esitada, millal ja kuidas MONEYZEN kasutaja kaebust menetleb ning millistele järelevalveasutustele, kohtueelsetele menetlejatele ja kohtutele võib kasutaja esitada erapooletu seisukoha saamiseks MONEYZEN tegevuse või tegevusetuse peale kaebuse.

Täiendavate küsimuste korral palun pöördu MONEYZEN klienditoe poole (telefon: +372 600 2919; e-post: info@moneyzen.eu) või kontoris (Maakri 19/1, Tallinn).

1. KAEBUSE ESITAMISE VIIS JA KAEBUSELE ESITATAVAD NÕUDED

1.1. Kasutajal on õigus esitada MONEYZEN-le kaebus tema poolt valitud vormis ja suhtluskanali kaudu. MONEYZEN kontaktandmed on järgmised:

- telefon: +372 600 2919;
- e-post: info@moneyzen.eu;
- postiaadressi leiab MONEYZENi kodulehelt

1.2. Kasutaja on kohustatud kaebuse esitamisel välja tooma:

- kaebuse esitaja isiku- ja kontaktandmed, s.o ees- ja perekonnanime, isikukoodi või selle puudumisel sünniaja ja -koha, elukoha aadressi, telefoninumbri ning (olemasolul) e-posti aadressi;
- kaebuse esitamise kuupäeva;
- kaebuse aluseks olevad faktilised asjaolud, sh viite lepingule, mille alusel või millega seonduvalt kaebus esitatakse;
- kaebuse põhjendused; ning
- MONEYZENile esitatava nõude või taotluse. Lisaks on klient kohustatud koos kaebusega esitama MONEYZENile ka dokumendid, millele kaebuses tuginetakse, kui need ei ole MONEYZENile vabalt kättesaadavad.

2. KAEBUSE MENETLEMINE

2.1. Kaebuse saamisel teavitatakse kasutajat kaebuse menetlusse võtmisest ning menetlemise tähtaegadest või kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest ning selle põhjendusest. Kaebuse menetlusse võtmisest keeldumisest ning selle põhjustest või kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis esitatud kaebuse menetlusse võtmisest ning selle



menetlemise tähtaegadest teavitatakse klienti kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

2.2. Suuline kaebus lahendatakse võimalusel koheselt suuliselt. Kui suulist kaebust ei saa koheselt suuliselt rahuldada, sest see vajab põhjalikumat analüüsi või asjaolude põhjalikumat tuvastamist, on MONEYZENil õigus nõuda kaebuse esitamist kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

2.3. Kui kasutaja kaebus ei vasta käesoleva korra punktis 1.2 esitatud nõuetele või kui kaebuse õigeks lahendamiseks on vaja tutvuda täiendavate andmete või dokumentidega, on MONEYZENil õigus nõuda kasutajalt puuduolevate või täiendavate andmete või dokumentide esitamist.

2.4. MONEYZEN lahendab kaebuse hiljemalt 15 päeva jooksul selle saamisest. Kui kaebust ei ole võimalik nimetatud aja jooksul lahendada, teavitab MONEYZEN kasutajat selle põhjustest ja uuest vastamise tähtajast. Kui kaebus esitati kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, esitab MONEYZEN vastava teavituse kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

2.5. MONEYZEN vastab kaebusele kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, v.a kui kaebus on suuline ning klient nõustub MONEYZEN suulise vastusega. Kui kaebus jääb osaliselt või täielikult rahuldamata, esitab MONEYZEN oma kirjalikus vastuses selle põhjendused.

2.6. Kaebuse rahuldamisel taastab MONEYZEN viivitusega klienti rikunud õigused või pakub kliendile muu lahenduse.

3. JÄRELEVALVEASUTUSED, KOHTUEELSE MENETLEJAD, KOHUS

Kui kaebuse menetlemise lõpptulemusena jäävad kasutaja ja MONEYZEN eriarvamustele või ei jõua kompromissini, on kliendil õigus pöörduda täiendava sõltumatu hinnangu saamiseks või vaidluse lahendamiseks järgmiste järelevalveasutuste või kohtueelsete institutsioonide (järgnev nimekiri ei ole täielik) poole. Samuti on kliendil õigus esitada MONEYZENi vastu nõue kohtusse.

Finantsinspektsioon: postiaadress: Sakala 4; 15030 Tallinn; kontakttelefon: 668 0500; e-post: info@fi.ee; veebileht: www.fi.ee.

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet: posti aadress: Endla 10a Tallinn; kontakttelefon: 620 1707; e-post: info@ttja.ee; veebileht: www.ttja.ee. Kui kaebuse esitaja on tarbija, võib ta oma rikunud



õiguste või kahjustatud huvide kaitseks esitada Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti kaudu tarbijakaebuste lahendamise komisjonile.

Andmekaitse Inspeksioon: posti aadress: Tatari 39, Tallinn 10134;
kontakttelefon: 627 4135; e-post: info@aki.ee; veebileht: www.aki.ee

Kohus (vastavalt kohtualluvusele): lisainfo: www.kohus.ee.