

ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ "ESTO LV"AS

I. Основа для подготовки

1. Цель процедуры рассмотрения жалоб потребителей - обеспечить максимально быстрое рассмотрение предложений и жалоб потребителей, поступающих в Компанию. По возможности Потребитель и Компания должны разрешать все споры по взаимному согласию. Обязательство Компании перед Потребителем состоит в том, чтобы обеспечить наличие отдела обслуживания клиентов для рассмотрения жалоб Потребителей и бесплатно предоставлять Потребителю необходимую информацию.
2. Настоящая процедура рассмотрения жалоб была разработана и внедрена с целью повышения удовлетворенности клиентов и улучшения качества обслуживания клиентов.
3. Все сотрудники компании, участвующие в процессе рассмотрения жалоб и предложений, должны соблюдать требования конфиденциальности.

II. Внутренние процедуры рассмотрения жалоб потребителей

1. В зависимости от формы жалобы потребителя, поступившей в Компанию (по электронной почте, по телефону, по почте, на месте в офисе), она рассматривается в соответствии с установленными процедурами. Жалоба потребителя, составленная в соответствии с инструкциями Компании, вместе с прилагаемыми документами вносится сотрудниками Компании в систему, откуда передается руководству, которое несет окончательную ответственность за рассмотрение жалобы потребителя.
2. После получения претензии Обществом, Потребитель должен быть незамедлительно проинформирован о предполагаемом сроке (не более 15 рабочих дней) рассмотрения претензии и о том, где, как и когда Общество направит ответ Потребителю.
3. Компания предпочитает отвечать на жалобы потребителей по электронной почте, но если потребитель указал другой предпочтительный способ связи, ему будет дан ответ указанным способом - устно по телефону, письменно по почте или по электронной почте.

3.1. Процедура обработки жалоб по электронной почте предусматривает, что жалобы Потребителя (включая переписку по электронной почте, письменную жалобу, документы) вводятся в систему сотрудниками Компании в соответствующий профиль Потребителя, а затем обрабатываются и принимаются решения руководством Компании.

3.2. Процедура рассмотрения жалоб по телефону предусматривает запись разговора между потребителем и сотрудником компании, после чего сотрудники компании загружают запись разговора в систему под соответствующим профилем потребителя для последующего рассмотрения и принятия решения руководством. При необходимости потребителю будет предложено отправить дополнительные документы и жалобу в письменном виде на общий адрес электронной почты компании info@esto.lv.

3.3. Процедура рассмотрения жалоб, поданных по почте, заключается в том, что жалоба, отправленная Потребителем (вместе с приложенными документами), сканируется сотрудниками Компании в компьютер, затем загружается в систему под соответствующим профилем Потребителя, после чего рассматривается и принимается решение руководством Компании.

3.4. Процедура рассмотрения жалобы на месте предусматривает, что Потребителю предоставляется возможность написать жалобу свободным текстом, при необходимости сопроводив ее документами, которые Потребитель принес с собой. Написанная Потребителем жалоба (вместе с приложенными документами) сканируется сотрудниками Компании в компьютер, затем загружается в систему под соответствующим профилем Потребителя, после чего рассматривается и принимается решение руководством Компании. При необходимости Потребителю будет предложено выслать дополнительные документы на общий адрес электронной почты Компании info@esto.lv.

4. После получения информации Потребитель будет проинформирован по электронной почте (если Потребитель не выбрал другой способ связи) о том, что жалоба получена и расследуется, и, если потребуется дополнительная информация или документы, Потребителю будет предложено отправить их на общий адрес электронной почты Компании info@esto.lv.
5. Срок рассмотрения жалобы обычно составляет 15 рабочих дней. Если характер жалобы более сложный или по какой-либо причине требуется дополнительный анализ, Компания вправе продлить срок на разумный период и проинформировать об этом Потребителя по электронной почте (или способом связи, выбранным Потребителем).
6. Основной целью компании является поиск наилучшего решения для Потребителя в сотрудничестве с ним и разрешение любых споров путем дружественных переговоров.
7. Если спор не может быть разрешен путем переговоров, Компания сообщает Потребителю, что он имеет право передать дело в РТАС (включая Комиссию по разрешению потребительских споров) или в соответствующий надзорный орган или суд для защиты своих прав или разрешения жалобы. Контактные данные органов, проводящих досудебную проверку, опубликованы в конце данной Процедуры.

III. Подачи жалоб

8. Жалобу можно подать Компании на месте (адрес: Gustava Zemgala gatve 74, Riga, Latvia, LV1039); по почте (почтовый адрес: Gustava Zemgala gatve 74, Riga, Latvia, LV1039); по электронной почте (адрес электронной почты: info@esto.lv) или по телефону (номер телефона: +37166222250).
9. В жалобе клиент должен указать свое имя, персональный идентификационный номер или дату рождения, контактный адрес, адрес электронной почты, номер телефона и дату подачи жалобы. Клиент должен как можно точнее описать причину своего недовольства и, при необходимости, приложить документы, поясняющие жалобу.

IV. Рассмотрение жалоб

10. Компания должна расследовать жалобы без промедления. В ходе расследования выясняется дополнительная информация и обстоятельства жалобы, получают показания соответствующих сотрудников Компании и, при необходимости, связываются с заявителем. Компания должна выяснить обстоятельства жалобы настолько подробно, насколько это необходимо для определения характера проблемы и ее разрешения.
11. При необходимости Компания попросит заявителя предоставить дополнительные данные, необходимые для расследования жалобы.

V. Ответы на жалобы

12. Компания должна расследовать жалобу в кратчайшие сроки и сообщить заявителю о возможном решении в кратчайшие сроки, но не позднее 15 рабочих дней после получения жалобы. Если жалоба не может быть рассмотрена в указанный срок, Компания должна проинформировать заявителя о причинах продления срока и указать более поздний срок для ответа.
13. Компания обычно отвечает на жалобу тем же способом, которым она была подана (например, устно на вопросы, заданные устно или по телефону; по электронной почте на адрес электронной почты, указанный в жалобе, если жалоба была отправлена по электронной почте).
14. Если утверждения в жалобе обоснованы, Компания должна незамедлительно восстановить нарушенные права заявителя или предложить заявителю другое средство правовой защиты. Если утверждения в жалобе необоснованны, Компания должна отклонить жалобу.
15. Если Компания принимает решение отклонить жалобу, она должна предоставить четкое и понятное объяснение.

VI. Надзорные органы, досудебные органы, суд

16. Если спор не может быть разрешен путем переговоров, потребитель имеет право обратиться за защитой своих прав в суд или в Центр защиты прав потребителей. Контактные данные досудебных и надзорных органов приведены ниже (список может быть неполным). Судебный спор рассматривается судом по подсудности Компании, если иное не согласовано сторонами или не предусмотрено законом.

Центр защиты прав потребителей (Patērētāju tiesību aizsardzības centrs - PTAC)

Улица Brīvības 55, Rīga LV-1010, www.ptac.gov.lv телефон +37166222250, e-mail: pasts@ptac.gov.lv. Потребители также могут обратиться в Комиссию по урегулированию потребительских споров. Заявления в Комиссию по урегулированию споров с потребителями должны быть поданы в разделе "Для потребителей" PTAC.

Государственная инспекция данных

Улица Элияс, 17, Рига LV-1050, www.dvi.gov.lv, тел. 67223131, e-mail: pasts@dvi.gov.lv

17. Если у вас есть вопросы о процедуре рассмотрения жалоб, рассмотрении вашей жалобы или рассмотрении жалобы, пожалуйста, свяжитесь с компанией, используя наши контактные данные.