

# Kaebuste lahendamise kord

Meie soov on, et jääksid Bondora teenustega rahule. Kui aga peaks juhtuma vastupidine ning Sa ei ole taotletava või Sulle osutatud teenuse, selle tingimuste või kvaliteediga rahul, siis soovime sellest kindlasti teada saada. Palun tutvu enne kaebuse esitamist järgneva korraga, et saaksime seda kiiresti ja tulemuslikult menetleda.

## KUIDAS ESITADA KAEBUST?

Bondora klienditugi on täiesti digitaalne. Nii saame kaebuseid menetleda kiiresti ja turvaliselt. Kaebust saab esitada kodulehel korduma kippuvate küsimuste juures toodud vormi kaudu.

## MIDA PEAB KAEBUS SISALDAMA?

Kaebuse kiireks ja tulemuslikuks menetlemiseks on oluline, et esitaksid kõik sellega seotud faktid. Palun kirjelda ja põhjenda kaebuse aluseks olevaid asjaolusid võimalikult täpselt ning lisa ka oma nõue või taotlus, mille lahendamist Bondoralt ootad.

Palun esita koos kaebusega ka dokumendid, millele kaebuses tugined, kui need ei ole Bondorale kättesaadavad.

Kui Sinu nimel esitab kaebuse Sinu esindaja, palume tema esindusõigust tõendada esindusõigust tõendava dokumendiga, mis peab olema digitaalselt allkirjastatud vormis.

## KUIDAS BONDORA ESITATUD KAEBUST MENETLEB?

Bondora suhtub kaebuse esitajasse eelarvamusteta ja lugupidavalt. Kaebuse menetlemise käigus selgitame välja kaebuse täpsed asjaolud ja analüüsime probleemi olemust, et jõuda selle lahendamiseni parimal võimalikul viisil. Vajadusel võime Sinult küsida kaebuse kohta täiendavaid andmeid ja dokumente.

Kui kaebuses esitatud väited on põhjendatud, taastame viivitamatult Sinu rikutud õigused või pakume Sulle muu sobiva lahenduse probleemi lahendamiseks. Kui me Sinu kaebusega osaliselt või täielikult ei nõustu, põhjendame oma otsuseid Sulle saadetud vastuses.

## MILLAL VÕIB VASTUST OODATA?

Kaebuse kättesaamisel saadame Sulle e-kirjaga automaatse teavituse kaebuse kättesaamise kohta (üldjuhul ühe tööpäeva jooksul).

Tavaliselt lahendame kaebuse viie tööpäeva, kuid mitte hiljem kui 15 päeva jooksul selle saamisest. Kui kaebust ei ole võimalik nimetatud aja jooksul lahendada, teavitame Sind selle põhjustest ja uuest vastamise tähtajast.

### **MIDA TEHA, KUI PAKUTUD LAHENDUS EI VASTA OOTUSTELE?**

Anname endast parima, et pakkuda Sinu kaebusele kõige sobivam lahendus. Kui Sa ei ole rahul meie vastuse või seletustega, on sul võimalus meiega uuesti ühendust võtta ja otsus vaidlustada.

Kui Sa siiski ei ole meie pakutud lahendusega rahul, on Sul õigus pöörduda oma õiguste kaitseks järgmiste asutuste poole:

- Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet ([www.ttja.ee](http://www.ttja.ee), asukoht: Endla 10a, 10142 Tallinn; e-post: [info@ttja.ee](mailto:info@ttja.ee); telefon: 620 1707);
- Finantsinspektsioon ([www.fi.ee](http://www.fi.ee), asukoht: Sakala 4, 15030 Tallinn; e-post: [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee); telefon: 668 0500);
- Kohus ([www.kohus.ee](http://www.kohus.ee), kontaktandmed vastavalt kohtualluvusele);
- Tarbijavaidluste komisjon ([www.komisjon.ee](http://www.komisjon.ee), asukoht: Endla 10A, 10142 Tallinn; e-post: [avaldu@komisjon.ee](mailto:avaldu@komisjon.ee); telefon: 620 1707).
- Andmekaitse Inspektsioon (isikuandmete valdkonna kaebused, [www.aki.ee](http://www.aki.ee); asukoht: Tatari 39, 10134 Tallinn; e-post: [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee); telefon: 627 4135).