

Pretensioonide käsitlemise kord:

Täname teid, et te ei jäänud ükskõikseks ja avaldasite meile oma arvamust teenuse kvaliteedi osas. Teenuse kvaliteedi tõstmine on SIA-le Join Up Baltic esmatähtis. Kui teil on ettepanekuid või kaebusi Join Up Baltic teenuste osas, siis andke palun sellest meile teada e-posti aadressil kaebus@joinup.ee järgides alltoodud juhiseid:

Kaebus (nõue) peab sisaldama:

- esitaja nimi, perekonnanimi (ettevõtte nimi)
- esitaja kontaktandmed: telefoninumber ja e-posti aadress
- broneeringu (tellimuse) number
- kaebuse (nõude) esitamise kuupäev
- kaebuse (nõude) olemus, märgitud peaks olema, milliseid Kliendi õigusi või huve on rikutud
- Join UP! Balticule esitatavad nõuded või soovid
- sisaldama vajadusel muid kättesaadavaid kaebusega (nõudega) seotud dokumente
- kui vähemalt üks nõutavatest punktidest pole korralikult täidetud, on Join Up Balticul õigus paluda Kliendil oma kaebust (nõuet) täiendada

Pretensioonidele (kaebustele) vastamise tingimused ja kord:

- Join Up Baltic vaatab pretensiooni läbi 15 (viieteistkümne) kalendripäeva jooksul alates selle saabumisest Join Up Balticusse, välja arvatud juhul kui Join Up Baltic ei saa temast mitteolenevatel põhjustel vastata 15 (viieteistkümne) kalendripäeva jooksul. Sel juhul Join Up Baltic annab kliendile vahevastuse ja märgib viivituse põhjuse ning tähtaja, mille jooksul lõplik vastus antakse. Lõpliku vastuse esitamise tähtaeg ei tohiks igal juhul ületada 30 kalendripäeva;
- kui pretensiooni (kaebust) ei saa käesolevate reeglite punktis 2 toodud tähtaegade jooksul läbi vaadata, teavitab Join Up Baltic Klienti selle põhjusest ja küsib vajadusel lisainformatsiooni, märkides ära tema pretensioonile (kaebusele) vastuse andmise kuupäeva.
- vastus Kliendile esitatakse samal aadressil, kus pretensioon (kaebus) laekus
- Klientide pretensioone (kaebusi) ja nendega seotud materjale, dokumente ja Kliendile esitatud vastust säilitatakse mitte kauem kui 3 (kolm) aastat alates Kliendile lõpliku vastuse esitamise kuupäevast.

Lõppsätted:

- Need reeglid on avalikult kättesaadavad Join Up Baltic veebilehel.

Kui Klient ei ole SIA Join Up Baltic tehtud otsusega rahul, on tal õigus kasutada oma huvide kaitsmiseks muid õiguslikke vahendeid või pöörduda vaidluse lahendamisel abi saamiseks Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametisse. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti kontaktandmed: Endla 10a, Tallinn, Eesti, 10122, e-posti aadress: info@ttja.ee; kontakttelefon: 667 2000