

Kliendikaebuste lahendamise alused

HyBa (HyBa OÜ, registrikood 14994375) eesmärk on pakkuda mugavaid ja lihtsaid ostukogemusi ning klientide tagasiside võimaldab HyBa-l oma teenuseid pidevalt täiustada. Seetõttu soovime, et edastaksite meile kõik HyBa teenustega seotud küsimused, kaebused ja ettepanekud, sest klientide rahulolu on HyBa peamine prioriteet.

HyBa klienditoega saab kontakteeruda:

- e-posti teel: info@hyba.ee
- posti teel: Pronksi 19, 10124 Tallinn
- telefoni teel: +372 600 2021
- HyBa iseteeninduse vahendusel (kasutajaks registreerunud kliendid): hyba.ee
- kokkuleppel kliendiga muu suhtluskanali või sidevahendi kaudu

Kliendikaebuste lahendamisel on aluseks järgmised põhimõtted:

- Kliendikaebusena käsitleme kliendi rahulolematuse väljendust, mis on seotud HyBa poolt osutatud või HyBa-lt taotletud teenusega, HyBa teeninduskvaliteediga või HyBa tehniliste lahendustega eeldusel, et see sisaldab kliendi nõuet HyBa poolseks tegevuseks ning ei ole leidnud lahendust HyBa klienditeeninduse kaudu kliendi esmase pöördumise raames.
- Klient võib esitada kaebuse tema poolt valitud vormis (suuline, kirjalik või kirjalikku taasesitamist võimaldav), kuid olenevalt kaebusest võib selle lahendamise tulemus ja kiirus sõltuda sellest, kas HyBa saab kliendi esitatud teabe põhjal tuvastada. Seetõttu eelistame kaebuste lahendamisel suhtluskanaleid, mis võimaldavad kliendi tuvastada ja tagada nõutaval määral isikandmete kaitse. Kui me ei saa veenduda kliendi isikusamasuses, võime teha ettepaneku kliendi elektrooniliseks autentimiseks või kaebuse digitaalseks allkirjastamiseks.
- Kui telefoni teel esitatud kaebust ei ole võimalik koheselt lahendada (nt klienti ei saa tuvastada või kaebuse asjaolud vajavad täiendavat kontrolli), teeme ettepaneku kaebuse kirjalikuks vormistamiseks.
- Kliendikaebuse esitamisel palume veenduda, et sellest selgub järgmine teave:
 - kaebuse esitamise kuupäev;
 - kliendi nimi, isikukood või sünniaeg ja kontaktandmed;
 - kaebuse või probleemi olemus ja põhjendused;
 - kliendi selgelt väljendatud nõue või taotlus HyBa-le;
 - teenuselepingu number või makse andmed, millega seoses kaebus esitatakse;
 - kaebusega seotud muud dokumendid, mida klient ei ole varem HyBa-le esitanud.
- Soovides HyBa-lt tagasisidet kindla sidevahendi kaudu, palume soovitud sidekanal ära märkida oma kaebuses ning püüame võimalusel sellega arvestada.
- HyBa vaatab kaebuse läbi ja annab tagasisidet 15 päeva jooksul. Kui selle aja jooksul ei ole võimalik kaebust lahendada, teavitame tähtaja pikendamise põhjustest ja uuest tähtajast. Kui kaebuse läbivaatamisel ilmneb, et kaebus ei vasta nõuetele või selle lahendamine eeldab kliendilt lisainfo saamist, võimaldame kuni 7 päeva jooksul kaebust täiendada või lisainfot esitada. Kui HyBa loobub kaebuse edasisest menetlemisest või kaebus jääb rahuldamata, edastatakse kliendile asjakohane põhjendus ja ülevaade edasikaebamise võimalustest.
- Kui HyBa on otsustanud kaebuse osaliselt või täielikult rahuldada, taastatakse viivitusega kliendi õigused

või pakutakse välja muu aktsepteeritav lahendus.

HyBa eesmärgiks on lahendada võimalikud erimeelsused rahumeelsete läbirääkimiste teel. Kui klient ei nõustu HyBa poolt pakutava lahenduse või tagasisidega, võib klient (tarbija) küsida nõu Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametilt (Endla 10a, 10122 Tallinn; telefon 620 1707; e-post info@ttja.ee; koduleht <https://www.ttja.ee>) või pöörduda lahenduse saamiseks seal tegutsevasse tarbijavaidluste komisjoni, mille menetlusreeglid on kättesaadavad veebilehel <https://komisjon.ee>. Sidevahendi abil sõlmitud lepingutest tulenevad kaebused saab esitada ka veebipõhise vaidluste lahendamise keskkonna kaudu aadressil <https://ec.europa.eu/odr>.

Kui kohtuväline vaidluse lahendamine ebaõnnestub, lahendatakse vaidlus Harju Maakohtus, kui kliendiga sõlmitud kokkuleppes või õigusaktidest ei tulene teisiti. See kohtualluvus kehtib ka juhul, kui klient asub pärast kliendisuhete algust elama välisriiki või kui tema elu- või tegevuskoht ei ole hagi esitamisel teada.

HyBa OÜ üle teostab järelevalvet Rahapesu Andmebüroo (Tööstuse tn 52, 10416 Tallinn; telefon 612 3840; e-post rahapesu@fiu.ee; koduleht <https://www.fiu.ee>).