

Kliendikaebuste lahendamise kord

Customer Complaints Handling Procedure

Kehtivad alates 3. veebruar 2021

Effective as of February 3rd, 2021

1.	MÕISTED	1.	TERMS AND DEFINITIONS
Tööpäev	Kalendripäev, välja arvatud riigipühad (sh Eesti Vabariigi rahvuspühad) ja nädalavahetus (laupäev ja pühapäev).	Business Day	a calendar day, except public holidays (including national days in respect to the Republic of Estonia) and weekends (Saturdays and Sundays).
Kaebus	kliendi rahulolematuse suuline või kirjalik väljendus Teenuse, pettuse või tehniliste probleemide või inHouse Pay käitumise või kohustuse osas.	Complaint	an oral or written expression of dissatisfaction of the Customer with regard to the Service, fraud or technical issues, or behaviour or obligation of inHouse Pay.
Klient	Füüsiline (eraklient) või juriidiline (äriklient) isik, kes kasutab, on kasutanud või kavatses kasutada Teenust.	Customer	a natural (Private Customer) or legal (Business Customer) person who uses, has used or intends to use a Service.
inHouse Pay	inHouse Pay AS on Eestis registreeritud e-raha asutus, registrikood 14605379, aadress Valukoja tn 8/1, 11415 Tallinn.	inHouse Pay	inHouse Pay AS is an e-money institution (EMI), registered in Estonia, registry code 14605379, address Valukoja tn 8/1, 11415 Tallinn.
Kliendikaebuste lahendamise kord	Käesolev kliendikaebuste lahendamise kord.	Customer Complaints Handling Procedure	This customer complaints handling procedure.
Pool	inHouse Pay või Klient.	Party	inHouse Pay or Customer
Teenus	Teenus, mida inHouse Pay Kliendile pakub või osutab.	Service	A service offered or provided for the Customer by inHouse Pay.
Veebileht	inHouse Pay veebileht aadressil www.inhousepay.com ja selle alamlehed.	Website	inHouse Pay webpage at www.inhousepay.com and any subpages thereof.
2.	ÜLDSÄTTED	2.	GENERAL PROVISIONS
2.1.	Käesoleva Kliendikaebuste lahendamise korra eesmärk on informeerida Klienti kuidas saab Kaebust esitada, mis informatsiooni tuleb inHouse Payle Kaebuse	2.1.	The purpose of this Customer Complaints Handling Procedure is to inform the Customer how the Complaint can be filed, what information must be submitted to inHouse Pay for resolving the Complaint

- lahendamiseks esitada ning mis tähtaegadel inHouse Pay Kaebusele vastab.
- 2.2. Kehtiv Kliendikaebuste lahendamise kord on avaldatud inHouse Pay Veebilehel.
- 2.3. inHouse Pay alustab uurimise iga esitatud Kaebuse suhtes eesmärgiga tuvastada probleemi olemus. Probleemi olemuseni jõudmiseks uuritakse põhjalikult kõiki Kaebusega seotud asjaolusid.

3. KAEBUSE ESITAMINE

- 3.1. Kui Klient ei ole Teenusega rahul, võib ta esitada Kaebuse inHouse Payle kas Kaebuse vormi kasutades ja saates selle e-posti teel aadressile info@inhousepay.com või saates Kaebuse Kasutajakeskkonna kaudu, kui inHouse Pay on sellise võimaluse seal kättesaadavaks teinud.
- 3.2. Kliendil on õigus esitada Kaebus tema poolt vabalt valitud vormis (nt suuline või kirjalik, sh kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis) või kasutada inHouse Pay Kaebuse vormi, mis on leitav meie [Veebilehelt](#).
- 3.3. Kaebuse efektiivseks lahendamiseks vajab inHouse Pay järgmist informatsiooni:
- 3.3.1. Kliendi ees- ja perekonnanimi, e-posti aadress, telefoninumber, kaebusealuse tehingu vms number;
- 3.3.2. pöördumise põhjus ja Kaebuse asjaolude selge kirjeldus.
- 3.4. Kui Kliendi poolt esitatud Kaebus vajab täiendavat selgitust, kontrolli ja/ või Kliendi isikusamasuse tuvastamist, siis on inHouse Payl õigus paluda täiendavat infot ja/või Kaebuse digitaalselt allkirjastamist.

4. KAEBUSE LAHENDAMINE

- 4.1. Kui inHouse Pay on Kaebuse kätte saanud, teavitab ta Klienti viivitamatult Kaebuse kättesaamisest ning menetlusse võtmisest. Samuti antakse Kliendile informatsioon

and the term within which inHouse Pay responds to the Complaint.

Currently valid Customer Complaints Handling Procedure is published on inHouse Pay Website.

inHouse Pay initiates an investigation into each submitted Complaint in order to identify the nature of the problem. In order to understand the nature of the problem, all the circumstances related to the Complaint will be thoroughly investigated.

3. FILING A COMPLAINT

3.1. If the Customer is dissatisfied with the Service received, the Customer may file a Complaint to inHouse Pay either by using the Complaint form and sending it to e-mail info@inhousepay.com or sending the Complaint through User Environment if inHouse Pay has made it available there.

3.2. The Customer has the right to submit the Complaint in a form of their choice (e.g orally or in writing, including a form that can be reproduced in writing) or use the inHouse Pay Complaint Form which can be found from our [Website](#).

3.3. In order to resolve a complaint effectively, inHouse pay needs the following information:

3.3.1. Customer's first and last name, e-mail address, telephone number, number of the transaction under concern, etc;

3.3.2. Reason of concern, and clear description of the circumstances of the Complaint.

3.4. If the Complaint submitted by the Customer requires additional explanation, verification and / or identification of the Customer, inHouse Pay has the right to request additional information and/or digitally sign the Complaint.

4. SETTLEMENT OF THE COMPLAINT

4.1. If inHouse Pay has received the Complaint, it shall immediately notify the Customer of the receipt of the Complaint and its acceptance. The Customer will also be provided with information on the further

- Kaebuse edasise käsitlemise protsessi kohta, sh Kaebuse lahendamise tähtaegade kohta.
- 4.2. inHouse Pay vastab Kaebusele samas suhtluskanalis, mille kaudu Klient Kaebuse esitas või muu suhtluskanali kaudu, kui Klient avaldas Kaebuses muu eelistatud suhtluskanali.
- 4.3. inHouse Pay vastab Kaebusele kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis ja annab teavet Kaebuse rahuldamise või võimaliku lahenduse kohta mõistliku aja jooksul, kuid mitte hiljem kui 15 (viieteistkümne) Tööpäeva jooksul pärast kaebuse kättesaamist. Kui 15 (viieteistkümne) Tööpäeva jooksul ei ole võimalik vastata, annab inHouse Pay Kliendile mittelõpliku vastuse, mis sisaldab viivituse põhjuseid ja tähtaega, millal Klient saab inHouse Paylt lõpliku vastuse. Lõpliku vastuse tähtaeg ei ole pikem kui 35 (kolmkümmend viis) Tööpäeva pärast Kaebuse kättesaamist.
- 4.4. Peale otsuse tegemist teavitatakse Klienti otsusest ning selle põhjendustest.
- 4.5. Juhul kui Klient ei ole Kaebusele leitud lahendusega rahul ning Pooled ei jõua kompromissini, on Kliendil õigus pöörduda asjakohase järelevalveasutuse poole või kohtusse.
- 4.6. Kliendil, kes on tarbija, on õigus esitada Kaebus tarbijavaidluste komisjonile Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametis (aadress Pronksi 12, 10117 Tallinn, Eesti, telefoninumber +372 620 1707, faks +372 667 2001, e-post: info@ttja.ee, veebileht: [Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet](http://Tarbijakaitse.ja.Tehnilise.Järelevalve.Amet)).
- 4.7. Tarbijast Klient, kes on Lepingu sõlminud elektrooniliste vahendite abil, võib kohtuvälise lahenduse leidmiseks esitada Kaebuse ka ODR-platvormi (*Online Dispute Resolution*) kaudu siit: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 4.2. handling of the Complaint, including the deadlines for resolving the Complaint.
- 4.2. inHouse Pay responds to the Complaint in the same communication channel through which the Customer submitted the Complaint or through another communication channel if the Customer disclosed another preferred communication channel in the Complaint.
- 4.3. inHouse Pay shall respond to the Complaint in writing or in a format which can be reproduced in writing and shall provide information on the satisfaction or potential resolution of the Complaint within a reasonable time, but not later than within 15 (fifteen) Business Days after receipt of the Complaint. If the response cannot be provided within 15 (fifteen) Business Days, inHouse Pay will provide the Customer with a non-final response, including the reasons for the delay and the term until which the Customer shall receive the final response from inHouse Pay. In any case, the term for provision of the final response shall not be longer than 35 (thirty-five) Business Days after receipt of the Complaint.
- 4.4. After the decision is made, the Customer will be notified of the decision and the reasons for it.
- 4.5. If the Customer is not satisfied with the solution found for the Complaint and the Parties do not reach a compromise, the Customer has the right to apply to the relevant supervisory authority or to a court.
- 4.6. Customer who is a consumer has the right to submit a complaint to the Consumer Disputes Committee at the Estonian Consumer Protection and Technical Regulatory Authority (address: Pronksi 12, 10117 Tallinn, Estonia, phone +372 6201 707, fax +372 6672 001, e-mail: info@ttja.ee, webpage: [Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet](http://Tarbijakaitse.ja.Tehnilise.Järelevalve.Amet)).
- 4.7. A Consumer Customer who has concluded an Agreement by electronic means may also lodge a complaint for an out-of-court settlement via the ODR platform (*Online Dispute Resolution*) here: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ODR-platvormi kaudu esitatud Kaebus edastatakse vastavalt tarbijavaidluste komisjonile, kus Kaebusi menetletakse.

- 4.8. Kliendil on oma õiguste kaitseks ning täiendava hinnangu saamiseks õigus pöörduda Finantsinspektsiooni poole aadressil Sakala 4, 15030 Tallinn, Eesti, telefoninumber +372 668 0500, faks +372 668 0501, e-post: info@fi.ee või muul viisil, mis on toodud nende veebilehel: <https://www.fi.ee/et/tarbijale/millal-poorduda-finantsinspektsiooni-poole/kaebuse-esitamine>.
- 4.9. Isikuandmete töötlemisega seotud Kaebuste osas on õigus pöörduda Andmekaitse Inspektsiooni poole. Andmekaitse Inspektsioon, aadress Tatari 39, Tallinn 10134, telefon 627 4135, e-post info@aki.ee, veebileht: www.aki.ee.
- 4.10. Kliendil on õigus pöörduda Kaebusega kohtusse (vastavalt kohtualluvusele). Lisainfo: www.kohus.ee

Complaints submitted through the ODR platform will be forwarded to the applicable Consumer Disputes Committee where Complaints will be processed.

- 4.8. Customer has the right to contact Finantsinspektsioon at Sakala 4, 15030 Tallinn, Estonia, by phone +372 6680 500, fax +372 6680 501, e-mail: info@fi.ee or via any other ways indicated on their webpage: <https://www.fi.ee/en/consumer/when-should-i-contact-finantsinspektsioon/making-complaint> in order to protect their rights and obtain an additional assessment.
- 4.9. The Customer has the right to turn to the Data Protection Inspectorate regarding Complaints related to the processing of personal data. Data Protection Inspectorate, address Tatari 39, Tallinn 10134, phone 627 4135, e-mail info@aki.ee, website: www.aki.ee.
- 4.10. The Customer has the right to apply to the Court with the Complaint (according to the jurisdiction). Additional information: www.kohus.ee.