

ESTONIAN LINES OÜ

Kaebuste lahendamise kord

1. Kaebuse esitamine

- Kaebus esitatakse **kirjalikult** e-posti teel info@estonianlines.eu.
- Kaebus peab sisaldama:
 - kaebaja nime ja kontaktandmeid;
 - kaebuse sisu (mis juhtus, millal, kellega seoses);
 - soovitud lahendus (kui on).

2. Kaebuse registreerimine

- Saadud kaebus registreeritakse asutuse serveris.

3. Esialgne hindamine

- Kontrollitakse, kas:
 - kaebus kuulub ettevõtte pädevusse;
 - kaebuse lahendamiseks on piisavalt infot;
 - on vaja täiendavaid dokumente või selgitusi.
- Vajadusel küsitakse kaebajalt lisainfot.

4. Uurimine

- Kaebuse menetleja kogub vajalikud materjalid:
 - selgitused bussijuhtidelt;
 - dokumendid, logid, GPRS väljavõtted;
 - muud tõendid.

5. Otsuse tegemine

- Kaebuse lahendamise eest vastutav isik teeb otsuse:
 - kaebus on põhjendatud / osaliselt põhjendatud / põhjendamatu;
 - millised meetmed rakendatakse (parandusmeetmed, protsesside muutmine jne).

6. Kaebajale vastamine

- Kaebajale edastatakse **kirjalik vastus**, mis sisaldab:
 - lühikest kokkuvõtet uurimisest;
 - tehtud otsust ja põhjendusi;

7. Kaebuse sulgemine

- Kaebuse lahendamine ja vastused säilitatakse serveris 30 päeva kaebuse lahendamisest.
 - Jälgitakse, et kokkulepitud parandused saaksid ellu viidud.
-

Tähtajad

- Kaebuse menetlemise põhitähtaeg: **30 päeva**
- Erandjuhtudel (keerukad juhtumid): kuni **60 päeva**