

## PRETENSIOONIDE ESITAMISE KORD

1. Tele2 vastutab Sulle müüdüd kauba või teenuse seisukorra eest **kahe aasta** jooksul selle üleandmisest Kliendile.
2. Kui ostetud kaubal ilmneb puudus või sa pole ostetud teenusega rahul, tuleb sellest teavitada Tele2-te hiljemalt **kahe kuu jooksul alates puuduse ilmnemist**. Puuduste ilmnemisel palume koheselt lõpetada selle kauba või teenuse kasutamise, kuna see aitab kaasa vea kindlakstegemisele ning väldib asja edasist kahjustumist.
3. Kaebuse võid esitada vabas vormis, kas kirjutades e-posti aadressil [info@tele2.ee](mailto:info@tele2.ee) või helistades numbrile +372 6866 866.
4. Et Tele2 saaks võimalikult kiiresti Sinu kaebusega tegeleda, palume pöördumises kindlasti märkida:
  - nimi ja kontaktandmed,
  - kaebuse esitamise kuupäev,
  - kauba ostmise või teenuse saamise kuupäev (võimaluse korral lisa kaasa tootega seotud arve või leping),
  - kauba või teenuse puuduse kirjeldus.
5. Tele2 vaatab kõik pretensioonid läbi ning võtab Sinuga ühendust esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui **15 päeva** jooksul.
6. Kui Sa ei ole nõus Tele2-e poolt pakutud lahendusega või kokkulepet ei suudeta saavutada, võid esitada avalduse vaidluse lahendamiseks Tarbijavaidluste Komisjonile või Harju Maakohtule.
7. Piiriülesed vaidlused lahendatakse kasutades internetipõhist keskkonda, mis asub veebilehel <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.