Yleiset ehdot - Yksityisasiakas

1. Yleistä

Tästä www.ellos.fi-sivustosta vastaa Ellos Finland Oy, y-tunnus 1442131-6, 501 10 Borås, Sweden ("Ellos"). Alempana nimityksillä "me, meidän ja meillä" viitataan Ellosiin.

Verkkosivustomme kautta voivat tehdä ostoksia sekä yksityishenkilöt että yritykset. Nämä yleiset ehdot koskevat sinua, kun teet ostoksia yksityishenkilönä yksityisasiakasprofiilin kautta. Yritysasiakasprofiilin kautta tehtäviin yritysostoihin sovelletaan erillisiä yritysasiakkaille tarkoitettuja yleisiä ehtoja. Yksityisasiakkaana et saa tehdä tilauksia yritystarkoituksiin, kaupallista toimintaa varten tai yksityisenä elinkeinonharjoittajana. Emme myöskään laadi yrityskäyttöön tarkoitettuja kaupallisia arvonlisäverolaskuja.

Jotta voit rekisteröidä käyttäjätilin luonamme, hakea luottoa tai ostaa tuotteita verkkosivustomme kautta, sinun tulee olla vähintään 18-vuotias. Jos olet alle 18-vuotias, tarvitset huoltajasi suostumuksen. Ostamalla tuotteita valikoimastamme, tekemällä vakuutussopimuksen kauttamme, hakemalla luottoa, rekisteröimällä käyttäjätilin luonamme, käyttämällä verkkosivustomme palveluja ja/tai käyttämällä mobiilisovelluksiamme hyväksyt kulloinkin voimassa olevat yleiset ehtomme ja vakuutat samalla, että itsestäsi antamasi tiedot ovat oikeita.

Jokaisella asiakkaalla saa olla vain yksi aktiivinen asiakastili. Useiden asiakastilien luominen samalle henkilölle ehtojemme, tarjoustemme tai rajoitustemme kiertämiseksi ei ole sallittua. Pidätämme oikeuden sulkea tai yhdistää asiakastilejä, jotka on luotu näiden ehtojen vastaisesti. Useiden asiakastilien käyttäminen tämän määräyksen vastaisesti voidaan myös katsoa palveluidemme epäasianmukaiseksi käytöksi, ja sitä käsitellään kohdan 5.3 Fair Use -käytäntömme mukaisesti.

Pidätämme oikeuden muuttaa näitä Yleisiä ehtoja, jos siihen on perusteltu syy. Muutokset koskevat tilauksia, jotka tehdään uusien ehtojen voimaantulon jälkeen. Ostokseesi sovelletaan niitä ehtoja, jotka ovat voimassa, kun teet tilauksesi.

1.1 Yhteystiedot

Asiakaspalvelun puhelinnumero:
01019 1313 pvm/mpm

Asiakaspalvelun sähköpostiosoite:
customerservice@ellos.fi

Yhteydenottolomake/FAQ:
Yhteydenottolomakkeemme ja yleisimmät kysymykset ja vastaukset löydät **FAQ:stamme**

Chat:
Löydät chattimme napsauttamalla "chat-kuvaketta" verkkosivustomme oikeassa kulmassa. Jos kuvake ei näy, chat ei ole tällä hetkellä käytettävissä.

Asiakaspalvelun aukioloajat:
Maanantaista perjantaihin klo 8.00–17.00

Osoite:
Ellos AB , 501 86 Borås, Sweden

Käyntiosoite:
Ödegärdsgatan 6, 504 64 Borås, Sweden

Y-tunnus:
1442131-6

2. Hinnat ja maksut

Meistä riippumattomat muutokset, kuten raaka-ainehintojen, valuuttakurssien tai arvonlisäveron muutokset voivat nostaa tuotteiden hintoja ja muita kuluja. Kaikkiin hintoihin sisältyy arvonlisävero 25,5 %. Mikäli arvonlisävero muuttuu, varaamme oikeuden muuttaa hintoja ja toimituskuluja vastaavalla summalla.

2.1 Toimituskulut

Ilmainen toimitus koskee normaaleja paketteja, joiden arvo on yli 69 EUR (alennusten vähentämisen jälkeen). Normaalipaketeista, joiden arvo on 1–69 euroa (alennusten vähentämisen jälkeen), sekä pidemmistä, suuremmista tai painavammista paketeista peritään toimituskulu. Huomioithan, että tuotteen pakkaus voi tehdä sen, että edullisemman toimitustavan maksimimitat ylittyvät, vaikka tuotteen mitat tuotetiedoissa olisivat alle raja-arvojen. Tarjoamme myös lisätoimitustapoja lisämaksua vastaan, jotka veloitetaan normaalin toimituskulun lisäksi. Normaali toimituskulu vastaa halvinta toimitustapaa, joka on saatavilla sinulle, kun olet syöttänyt toimitusosoitteesi kassalla. Näet toimituskulun, toimitustavan ja toimitusajan tilauksellesi, kun olet antanut toimitusosoitteesi kassalla. Tilauksesi voidaan jakaa useisiin paketteihin ja toimituksiin.

Normaali paketti - PostNordin palvelupiste/pakettiautomaatti

Tilaukset yli 69 EUR	0 EUR

Tilaukset 1-69 EUR	5,49 EUR

Normaali paketti - lisämaksu*

Postin palvelupiste/pakettiautomaatti	+ 0,99 EUR
Express	+ 6,90 EUR
Kotiinkuljetus	+ 7,90 EUR
Kotiinkuljetus Express	+ 9,50 EUR

Pidempi paketti - kotiinkuljetus

Tilaukset yli 69 EUR	19,50 EUR
Tilaukset 1-69 EUR	24,99 EUR

Keskikokoinen paketti - kotiinkuljetus

Tilaukset yli 69 EUR	59 EUR
Tilaukset 1-69 EUR	64,49 EUR

Suurempi/painavampi paketti - kotiinkuljetus

Kotiinkuljetus tontin rajalle/ulkoportille. Toimituskulut perustuvat todelliseen painoon ja toimitusosoitteen postinumeroon. Kulut lasketaan automaattisesti kassalla, kun syötät toimitusosoitteesi.	Alkaen 49 EUR

Suurempi/painavampi paketti - lisämaksu***

Lisäpalvelu sisäänkanto	+ 35 EUR
Lisäpalvelu sisäänkanto ja pakkausten palautus	+ 55 EUR

***** *Lisämaksu lisätään mahdollisen normaalipaketin tavallisen postituskulun lisäksi*
****** *Tontin rajalle/ulkoportille. Tilauksiin, joiden arvo on 1-69 EUR, lisätään myös 5,49 EUR*
******* *Lisämaksu lisätään suuremman/painavamman paketin normaalin postituskulun lisäksi*

2.2 Palautusmaksut ja muut maksut

Palautusmaksu normaalipaketille/pidemmälle paketille/keskikokoiselle paketille	3,90 EUR
Palautusmaksu suuremmalle/painavammalle paketille	29,50 EUR
Paketin noutamatta jättämisestä perittävä maksu/ei vastaanotettua toimitusta	19,90 EUR

3. Toimitustavat

Ilmainen toimitus koskee normaaleja paketteja, joiden arvo on yli 69 EUR (alennusten vähentämisen jälkeen). Normaalipaketeista, joiden arvo on 1–69 euroa (alennusten vähentämisen jälkeen), sekä pidemmistä, suuremmista tai painavammista paketeista peritään toimituskulu. Huomioithan, että tuotteen pakkaus voi tehdä sen, että edullisemman

toimitustavan maksimimitat ylittyvät, vaikka tuotteen mitat tuotetiedoissa olisivat alle raja-arvojen. Tarjoamme myös lisätoimitustapoja lisämaksua vastaan, jotka veloitetaan normaalin toimituskulun lisäksi. Normaali toimituskulu vastaa halvinta toimitustapaa, joka on saatavilla sinulle, kun olet syöttänyt toimitusosoitteesi kassalla. Näet toimituskulun, toimitustavan ja toimitusajan tilauksellesi, kun olet antanut toimitusosoitteesi kassalla. Tilauksesi voidaan jakaa useisiin paketteihin ja toimituksiin.

Valitse toimitustapa ja varmista, että yhteystietosi sekä osoitteesi ovat oikein ennen tilauksen hyväksymistä, koska niitä ei voi korjata jälkikäteen.

Tavoitteemme on aina toimittaa tilauksesi sovitussa ajassa, mutta joskus voi tapahtua jotain väärin meillä tai kuljetusyrityksellä. Jos toimitus viivästyy ilman, että olemme ilmoittaneet siitä, pyydämme sinua ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun. Jos toimitus viivästyy merkittävästi, tilaus voidaan peruuttaa. Tarjoamme seuraavat toimitustavat:

Normaali paketti - PostNordin palvelupiste
Ilmainen toimitus koskee yli 69 EUR tilauksia alennusten vähennysten jälkeen. Tilauksille, joiden hinta on 1- 69 EUR, toimituskulut ovat 5,49 EUR. Toimitetaan valittuun palvelupisteeseen PostNordin toimesta ja sinulle lähetetään saapumisilmoitus tekstiviestillä. Voit seurata pakettia PostNordin verkkosivuilla käyttämällä toimitusvahvistuksen mukana lähetettyä seurantanumeroa tai PostNord-mobiilisovelluksen kautta. Normaalipaketin enimmäispaino on 20 kg, pituus enintään 140 cm ja pituus + ympärysmitta enintään 300 cm.

Normaali paketti - PostNordin pakettiautomaatti
Ilmainen toimitus koskee yli 69 EUR tilauksia alennusten vähennysten jälkeen. Tilauksille, joiden hinta on 1- 69 EUR, toimituskulut ovat 5,49 EUR. Toimitetaan valittuun pakettiautomaattiin PostNordin toimesta ja sinulle lähetetään saapumisilmoitus tekstiviestillä. Voit seurata pakettia PostNordin verkkosivuilla käyttämällä toimitusvahvistuksen mukana lähetettyä seurantanumeroa tai PostNord-mobiilisovelluksen kautta. Pakettiautomaatti on tarjolla normaalipaketeille, joiden enimmäispaino on 20 kg ja jotka mahtuvat pakettiautomaattiin.

Normaali paketti - Postin palvelupiste
Lisämaksusta* 0,99 EUR paketti toimitetaan suoraan Postin palvelupisteeseen ja sinulle ilmoitetaan tekstiviestillä. Voit myös seurata toimitustasi Oma Posti -sovelluksessa. Normaalipaketin enimmäispaino on 20 kg, pituus enintään 140 cm ja pituus + ympärysmitta enintään 300 cm.

Normaali paketti - Postin pakettiautomaatti
Lisämaksusta* 0,99 EUR paketti toimitetaan suoraan Postin pakettiautomaattiin ja sinulle ilmoitetaan tekstiviestillä. Voit myös seurata toimitustasi Oma Posti -sovelluksessa. Pakettiautomaatti on tarjolla normaalipaketeille, joiden enimmäispaino on 20 kg ja jotka mahtuvat pakettiautomaattiin.

Normaali paketti - Express
Lisämaksusta* 6,90 EUR saat erityisen nopean toimituksen palvelupisteeseen PostNordin avulla ja lähetyksen saapuminen ilmoitetaan sinulle tekstiviestillä. Näet tilauksesi arvioidun toimituspäivän kassalla. Voit seurata pakettia PostNordin verkkosivuilla käyttämällä toimitusvahvistuksen mukana lähetettyä seurantanumeroa tai PostNord-mobiilisovelluksen

kautta. Normaalipaketin enimmäispaino on 20 kg, pituus enintään 140 cm ja pituus + ympärysmitta enintään 300 cm.

Normaali paketti - kotiinkuljetus
Lisämaksusta* 7,90 EUR saat toimituksen suoraan kotiovelle. Saat tekstiviestin PostNordilta ehdotetulla toimitusajalla. Jos aika ei sovi sinulle, voit muuttaa sitä rajoitetun ajanjakson aikana PostNordilla. Paketti voidaan toimittaa myös silloin, kun et ole kotona, valinta tehdään toimitusajan valinnan yhteydessä. Mikäli valitset, että paketti jätetään osoitteeseesi ilman kuittausta, olet vastuussa paketista siitä hetkestä lähtien, kun kuljettaja on jättänyt paketin. Voit seurata pakettia PostNordin verkkosivuilla toimitusvahvistuksessa olevalla seurantatunnuksella. Normaalipaketin enimmäispaino on 20 kg, pituus enintään 140 cm ja pituus + ympärysmitta enintään 300 cm.

Normaali paketti - kotiinkuljetus Express
Lisämaksusta* 9,50 EUR saat erityisen nopean toimituksen suoraan kotiovellesi. Näet tilauksesi arvioidun toimituspäivän kassalla. Saat tekstiviestin PostNordilta ehdotetulla toimitusajalla. Jos aika ei sovi sinulle, voit muuttaa sitä rajoitetun ajanjakson aikana PostNordilla. Paketti voidaan toimittaa myös silloin, kun et ole kotona, valinta tehdään toimitusajan valinnan yhteydessä. Mikäli valitset, että paketti jätetään osoitteeseesi ilman kuittausta, olet vastuussa paketista siitä hetkestä lähtien, kun kuljettaja on jättänyt paketin. Voit seurata pakettia PostNordin verkkosivuilla toimitusvahvistuksessa olevalla seurantatunnuksella. Normaalipaketin enimmäispaino on 20 kg, pituus enintään 140 cm ja pituus + ympärysmitta enintään 300 cm.

Pidempi paketti - kotiinkuljetus
Yli 140 cm pitkille paketeille tarjotaan ainoastaan kotiinkuljetusta PostNordin kautta hintaan 19,50 EUR. Tilauksille, joiden arvo on 1–69 EUR, lisätään myös 5,49 EUR. Tähän kategoriaan kuuluvat pääasiassa matot, rullaverhot ja verhotangot. Saat tekstiviestin PostNordilta ehdotetulla toimitusajalla. Jos aika ei sovi sinulle, voit muuttaa sitä rajoitetun ajanjakson aikana PostNordilla. Paketti voidaan toimittaa myös silloin, kun et ole kotona, valinta tehdään toimitusajan valinnan yhteydessä. Mikäli valitset, että paketti jätetään osoitteeseesi ilman kuittausta, olet vastuussa paketista siitä hetkestä lähtien, kun kuljettaja on jättänyt paketin. Voit seurata pakettia PostNordin verkkosivuilla toimitusvahvistuksessa olevalla seurantatunnuksella. Pidempi paketti saa painaa enintään 20 kg, mutta se ei saa olla liian pitkä eikä sen pituus + ympärysmitta saa ylittää 300 cm.

Keskikokoinen paketti - kotiinkuljetus
Keskikokoiselle paketille tarjotaan ainoastaan kotiinkuljetusta PostNordin kautta hintaan 59 EUR. Tilauksille, joiden arvo on 1–69 EUR, lisätään myös 5,49 EUR. Saat tekstiviestin PostNordilta ehdotetulla toimitusajalla. Jos aika ei sovi sinulle, voit muuttaa sitä rajoitetun ajanjakson aikana PostNordilla. Paketti voidaan toimittaa myös silloin, kun et ole kotona, valinta tehdään toimitusajan valinnan yhteydessä. Mikäli valitset, että paketti jätetään osoitteeseesi ilman kuittausta, olet vastuussa paketista siitä hetkestä lähtien, kun kuljettaja on jättänyt paketin. Voit seurata pakettia PostNordin verkkosivuilla toimitusvahvistuksessa olevalla seurantatunnuksella. Keskikokoinen paketti saa painaa 20–35 kg, mutta se ei saa olla liian pitkä eikä sen pituus + ympärysmitta saa ylittää 300 cm.

Suurempi/painavampi paketti - kotiinkuljetus
Toimituskulut alkavat 49 EUR:sta ja ne perustuvat todelliseen painoon sekä toimitusosoitteen

postinumeroon. Tilauksille, joiden arvo on 1–69 EUR, lisätään myös 5,49 EUR. Toimituskulu lasketaan automaattisesti kassalla, kun annat toimitusosoitteesi. Toimitus edellyttää, että asut ajettavan tien varrella, ja se toimitetaan tontin rajalle, jos asut omakotitalossa, tai kiinteistön pääovelle, jos asut kerrostalossa. Jos haluat toimituksen sisäänkantopalvelulla, voit lisätä sen kassalla lisämaksusta 35 EUR. Jos haluat toimituksen sisäänkantopalvelulla ja pakkausmateriaalin poiskuljetuksen, lisämaksu on 55 EUR. Posti ottaa sinuun yhteyttä toimitusajan sopimiseksi. Huomioithan, että sinun tulee olla kotona vastaanottaaksesi toimituksen.

***** *Normaalipaketin mahdollisen tavallisen toimituskulun lisäksi*

4. Maksutavat

Käytämme Elpyä maksupalvelujen tarjoajana ostaessasi meiltä. Elpy kuuluu Elloksen tapaan Ellos Groupiin. Elpy on yhteistyö Resurs Bankin ja Ellos Groupin välillä, ja sen tavoitteena on mahdollistaa Ellos Groupin yrityksille helpot maksuratkaisut yhdessä ja samassa palvelussa. Valitset itse miten haluat maksaa tilauksesi ja käsittelet kätevästi maksujasi osoitteessa **elpy.com**. Lasku- tai osamaksutilihakemuksen yhteydessä tehdään luottotarkastus maksukykysi arvioimiseksi. Mikäli tilaus ylittää aiemmin myöntämämme ostorajan, voidaan sinulle myöntää korkeampi ostoraja luottotarkastuksen jälkeen. Tarjoamme seuraavia maksutapoja:

Kortti - Maksa suoraan kassalla
Kun valitset maksutavan Kortti, maksat maksukortillasi suoraan kassalla. Käytämme 3D Securea ja salaamme aina korttisi numeron, mikä tekee ostoksestasi turvallisen. Hyväksymme Visa, Visa Electron ja Mastercard kortit, ja kortin on oltava myönnetty Euroopassa. Veloitus tapahtuu suoraan ostohetkellä. Korttimaksun hoitaa Ellos AB.

Maksa 30 päivän kuluessa
Valitessasi 30 päivän laskun, lähetetään laskusi sinulle heti, kun tuotteesi ovat lähteneet varastoltamme. Sinulla on 30 päivää aikaa maksaa lasku. Laskutuksesta veloitetaan 2,90 euron käsittelymaksu. Jos olet ilmoittanut palautuksesta, laskusi keskeytetään maksutta, ja voit halutessasi myös siirtää eräpäivää lisämaksua vastaan. Mikäli maksua ei suoriteta ajallaan, lisätään muistutusmaksu. Lasku toimitetaan digitaalisesti sähköpostitse ja tekstiviestillä. Lisätietoja 30 päivän laskutusvaihtoehdosta löydät kohdasta **Laskutusehdot.**

Lasku - Maksa valitun kuukauden lopussa
Valitessasi maksutavan "Maksa valitun kuukauden lopussa" maksat ostoksesi sen kuukauden lopussa, joka on ilmoitettu kassalla. Laskutuksesta veloitetaan 4,90 euron käsittelymaksu. Jos olet ilmoittanut palautuksesta, laskusi keskeytetään maksutta, ja voit halutessasi myös siirtää eräpäivää lisämaksua vastaan. Mikäli maksua ei suoriteta ajallaan, lisätään muistutusmaksu. Lasku toimitetaan digitaalisesti sähköpostitse ja tekstiviestillä. Lisätietoja maksutavasta "Lasku" löydät kohdasta **Laskutusehdot.**

Kuukausilasku - Kerää ostoksesi yhdelle laskulle
Kuukausilasku-maksutavalla maksat ostoksesi kuukauden lopussa, ja siitä veloitetaan 2,90

euron käsittelymaksu. Saat vain yhden laskun kuukaudessa, riippumatta siitä oletko tehnyt yhden tai useamman ostoksen laskutuskauden aikana, joka kestää suunnilleen kuukauden puolivälistä seuraavan kuukauden puoliväliin. Jos ostoksesi tehdään aivan uuden laskutuskauden alussa, voi kestää seuraavaan kuukauteen ennen kuin saat laskun. Mikäli maksua ei suoriteta ajallaan, lisätään muistutusmaksu. Jos päätät maksaa laskun osissa tai maksua ei suoriteta lainkaan, siirtyy loppusumma automaattisesti Elpy tili-maksutapaan – katso alta lisätiedot. Lasku toimitetaan digitaalisesti sähköpostitse ja tekstiviestillä. Lisätietoja Kuukausilasku-maksutavasta löydät kohdasta **Laskutusehdot.**

Elpy tili - Jaa maksu eriin
Valitsemalla maksutavaksi Elpy tilin voit jaksottaa maksut eriin jopa 36 kuukaudelle. Silloin voit maksaa haluamasi summan vasta seuraavassa kuussa sekä jaksottaa ostojesi maksut sinulle sopiviin eriin. Voit koota kaikki Elpy-ostosi samalle tilille.

Luotonantajan veloittama luoton korko vuosikorkona ilmaistuna on korkolain 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko lisättynä 15 prosenttiyksiköllä ja se lasketaan tililaskun lähettämishetkellä käytetylle luoton määrälle. Luoton korko ei kuitenkaan voi ylittää 20:tä prosenttia. Jos viitekorko on negatiivinen, sen katsotaan olevan nolla luoton korkoa määritettäessä. Luoton korko voi siten vaihdella 15 ja 20 prosentin välillä viitekoron muutosten mukaisesti. Suomen Pankki vahvistaa viitekoron kaksi kertaa vuodessa, viitekorkokausien ollessa 1.1.–30.6. ja 1.7.–31.12. Efektiivinen vuosikorko on tällä hetkellä 29.91%. Käsittelymaksu on 2,90 EUR/kk. Lisätietoja Elpy tili -maksutavasta löydät **Elpy tilin ehdoista.**

Ellos tili - Jaa maksu eriin
Tämä maksutapa on yhä käytettävissäsi, jos sinulla jo on Ellos tili, jota olet hakenut viimeistään 3.2.2021. Jaksota maksut eriin jopa 36 kuukaudelle (alk. 5 EUR/kk). Ei tilinhoito-, tilinavaus- tai vuosimaksua. Ennen 30.8.2019 avatuille tileille todellinen vuosikorko on 29,1%. **Lue lasku-/tiliehdot täältä.** 30.8.2019 jälkeen avatuille tileille todellinen vuosikorko on 26,2%. **Lue lasku-/tiliehdot täältä.** Jos tilauksesi ylittää aiemmin myönnetyn luottorajan, voimme korottaa luottorajaasi normaalin luottotarkistuksen jälkeen. Elpy käsittelee Ellos-tilin maksut 3.5.2023 alkaen. Ellos-tili ei ole käytettävissä uusille ostoksille 1.10.2023 alkaen. Jos haluat valita osamaksutilin kassalla tämän päivämäärän jälkeen, valitse elpy-osamaksutili Ellos-tilin sijaan.

5. Sopimus ja peruuta tilaus

5.1 Sopimus

Kun olet tehnyt tilauksesi, lähetämme tilausvahvistuksen siitä, että olemme vastaanottaneet tilauksesi. Useimmissa tapauksissa se saapuu muutamassa minuutissa, mutta joskus se voi kestää hieman kauemmin. Mikäli olet tilannut viikonloppuna, saattaa sähköposti viiväsyä ensimmäiseen arkipäivään asti ennen kuin se lähetetään. Muista tarkistaa roskaposti, jos et löydä sähköpostia. Tilausvahvistus toimii vahvistuksena siitä, että sopimus on tehty sinun ja meidän välillä. Jos emme jostain syystä voi hyväksyä tilaustasi, ilmoitamme tästä sinulle mahdollisimman pian.

5.2 Peruuta tilaus

Kun olet klikannut "Vahvista tilaus", et voi enää tehdä mitään muutoksia tilaukseesi. Joissain tapauksissa on mahdollista peruuttaa tilaus kokonaan ennen kuin lähetämme sen sinulle, tämä riippuu siitä kuinka pitkällä käsittely tilauksen osalta on meidän järjestelmissämme. Useimmissa tapauksissa käsittely on hyvin nopeaa. Jos haluat perua tilauksesi, soita meille suoraan numeroon 01019 1313 niin voimme vastata, onko se mahdollista. Muussa tapauksessa sinulla on mahdollisuus käyttää peruutusoikeuttasi ja palautusoikeuttasi kohdan 6 mukaisesti.

5.3 Fair Use -käytäntö

Varmistaaksemme henkilöstömme turvallisen työympäristön, ehkäistäksemme tuotteidemme ja palveluidemme väärinkäyttöä ja estääksemme petoksia, noudatamme Fair Use -käytäntöä. Tilatessasi meiltä tuotteita sinulta asiakkaana odotetaan seuraavaa:

- Et tee tai yritä tehdä petosta, johda meitä harhaan tai toimi sovellettavien lakien ja ehtojen vastaisesti.
- Et käytä sopimatonta vaikuttamista, häirintää, uhkailua tai muuta epäasianmukaista viestintää henkilöstöämme kohtaan.
- Et käytä ostoehtojamme järjestelmällisesti tavalla, joka vaikuttaa sopimattomalta, kohtuuttomalta tai selvästi niiden tarkoituksen vastaiselta, vaikuttamatta lakisääteiseen peruuttamisoikeuteesi tai palautuskäytäntöömme.

Nämä kriteerit muodostavat Fair Use -käytäntömme perustan.

Käyttäytyminen, jota voidaan pitää Fair Use -käytäntömme vastaisena

Esimerkkejä käyttäytymisestä, jota voidaan pitää Fair Use -käytäntömme vastaisena:

- Petoksen yritys tai muut harhaanjohtamisen muodot, kuten harhaanjohtavien, totuudenvastaisten tai puutteellisten tietojen antaminen tai alennuskoodien väärinkäyttö.
- Henkilöstöä vastaan kohdistuva uhkailu, häirintä tai painostus.
- Palautus- tai korvausmenettelyjen sopimaton tai kestämätön käyttö, kuten toistuvat tilaukset, joista kaikki tai suurin osa tuotteista palautetaan.

Oikeus hylätä yksittäiset ja tulevat tilaukset

Sitova sopimus katsotaan syntyneeksi sinun ja meidän välillämme vasta sitten, kun olet vastaanottanut tilausvahvistuksemme. Pidätämme oikeuden hylätä tilauksen keskeyttämällä tai rajoittamalla tulevien ostosten tekemistä verkkosivustoillamme, jos on syytä epäillä, että rikot Fair Use -käytäntöämme.

Arvioinnin perusteet

Pyrimme aina tekemään oikeudenmukaisen ja perusteellisen arvioinnin, kun epäilemme, että Fair Use -käytäntöämme ei ole noudatettu. Arviointejamme ei tehdä satunnaisesti, vaan ne perustuvat selkeisiin tai toistuviin käyttäytymismalleihin.

Fair Use -käytännön rikkomista koskeva arviointi perustuu useisiin syrjimättömiin kriteereihin. Nämä kriteerit perustuvat ostoksiisi ja muuhun kanssamme käytyyn vuorovaikutukseen liittyvään käyttäytymiseen sekä henkilötietojen analyysiin. Näitä ovat esimerkiksi palautus- ja ostohistoria, tilaustavat, ajanjaksot, tiheys, havaitut poikkeavuudet ja aggregoidut tiedot.

Käyttäytymismallien tunnistamisen ja analysoinnin voi suorittaa henkilöstömme tai automatisoidut järjestelmät, jotka osoittavat poikkeavuuksia, esimerkiksi ostotiheyden, tilaus- ja palautushistorian, ehtojemme kiertämisyritysten tai muunlaisen harhaanjohtamisen osalta. Lopullisen arvioinnin tekee aina henkilöstömme ja tiedottaa siitä sinulle asianmukaisella tavalla.

Kielteinen päätös on voimassa riippumatta siitä, mitä profiilia, henkilöllisyyttä tai yhteystietoja myöhemmin käytetään. Päätös koskee sinua henkilönä, eikä se ole sidottu käyttämääsi sähköpostiosoitteeseen tai puhelinnumeroon.

Henkilötietojen käsittely

Henkilötietojasi käsitellään Fair Use -käytäntömme soveltamisen puitteissa.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on Fair Use -käytäntömme noudattaminen ja väärinkäytösten jatkuva torjuminen. Käsittelyn oikeudellinen peruste on oikeutettu etumme ehkäistä sopimatonta käyttäytymistä.

Lähtökohtaisesti henkilötietoja käsitellään viimeisten 12 kuukauden ajalta arvioitaessa niitä Fair Use -käytäntömme mukaisesti. Tarvittaessa voidaan soveltaa tästä poikkevaa ajanjaksoa.

Lisätietoja henkilötietojen käsittelystä ja niiden käsittelyyn liittyvistä oikeuksistasi löydät tietosuojakäytännöstämme.

Vaikutus oikeuksiisi kuluttajana

Jos olet sitä mieltä, että päätös on virheellinen, voit ottaa meihin yhteyttä. Käsittelemme asian uudelleen, mutta emme takaa, että päätöstä muutetaan tai harkitaan uudelleen.

Fair Use -käytäntömme ei koskaan vaikuta lakisääteiseen peruuttamisoikeuteesi tai jo tehtyyn ostokseen sovellettaviin palautusoikeuksiisi.

6. Palautus ja vaihto

6.1 Peruuttamisoikeus/palautusoikeus

Lain mukaan sinulla kuluttajana on lakisääteinen peruuttamisoikeus 14 päivän kuluessa tuotteen vastaanottamisesta, tai viimeisen tavaran vastaanottamisesta tilauksessa, jossa tavarat toimitetaan eri aikoina. Mukavuuden vuoksi tarjoamme myös täyden 30 päivää palautusoikeuden tuotteen vastaanottamisesta. Peruuttamisoikeus ja palautusoikeus tarkoittavat, että sinulla on oikeus peruuttaa ostoksesi mistä tahansa syystä ja saada rahasi takaisin. Peruuttamisoikeus koskee käytännössä kaikkea verkkosivustollamme olevaa lukuun ottamatta, sinetöityjä ääni- tai videotallenteita, sinetöityjä tietokoneohjelmia ja hajuvesipulloja, kosmetiikkaa tai maaleja, jos sinetti on rikkoutunut. Peruuttamisoikeutesi/palautusoikeutesi ei myöskään koske räätälöityjä tuotteita (eli tuotteita, jotka on valmistettu ohjeidesi mukaan tai joihin on tehty henkilökohtaisia mukautuksia, esim. verhot mittojen mukaan). Riippumatta siitä, haluatko käyttää lakisääteistä peruuttamisoikeutta vai tarjoamaamme 30 päivän palautusoikeutta, palautus käsitellään samalla tavalla.

Sinulla on oikeus avata tuotteen pakkaus ja kokeilla/tutkia tuotetta, mutta muista käsitellä sitä huolellisesti ja vain siinä määrin kuin on tarpeen sen ominaisuuksien ja toiminnan selvittämiseksi. Osa uima- ja alusvaatteista voi olla sinetöity, mutta sinetin voi varovasti rikkoa tuotteen sovittamiseksi. Jos tuotteessa on haarasuojus, sitä ei tule poistaa sovituksen aikana ja sen tulee olla paikallaan palautettaessa. Jos palautushenkilöstömme arvioi palautuksen käsittelyn aikana, että tavaran käsittely on merkinnyt sen arvon alenemista, arvon aleneminen voidaan vähentää hyvityksestäsi.

Peruuttamis- ja palautusoikeutesi käyttämiseksi sinun ei tarvitse ottaa yhteyttä asiakaspalveluun. Noudata vain palautusohjeita ja palauta tuote 30 päivän kuluessa. Haluatko silti ilmoittaa meille haluavasi käyttää peruutus- tai palautusoikeuttasi, voit ottaa meihin yhteyttä "Asiakaspalvelu" -osion kautta verkkosivuillamme tai yhteystiedoilla, jotka on ilmoitettu näiden yleisten ehtojen kohdassa 1.1. Voit myös käyttää peruuttamistoimintoamme, joka on saatavilla verkkosivustomme alareunassa ja merkitty tekstillä **Peru ostoksesi**. Löytyy myös vakioilmoitus peruuttamisoikeuden käyttämisestä Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivustolta (**www.kkv.fi**), jota voit käyttää tai ladata **täältä**. Lomakkeen käyttö on täysin vapaaehtoista. Et tarvitse kaavaketta käyttääksesi peruutus- tai palautusoikeuttasi. Jos otat meihin yhteyttä sähköpostitse, saat lyhyen ajan sisällä vahvistuksen sähköpostisi vastaanottamisesta.

Huomioi, että et käytä peruutusoikeuttasi, jos vain jätät noutamatta tai vastaanottamatta tilauksesi ilman selkeää ilmoitusta peruutusoikeuden käytöstä. Tässä tapauksessa sinulle veloitetaan maksu noutamattomasta paketista, katso kohta 6.3. Tämän maksun välttämiseksi suosittelemme, että noudat aina tuotteen ja palautat sen, jos olet katunut ostosta.

Huomioithan, että sinun tulee lähettää tuote takaisin meille ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 30 päivän kuluessa siitä päivästä, jona vastaanotit tuotteen. Jotta palautusten käsittely olisi mahdollisimman nopeaa ja virheetöntä, pyydämme, ettet lähetä palautuksia useista eri paketeista tai tilauksista samassa palautuspaketissa. Mikäli kuitenkin valitset toimia näin, otathan huomioon, että palautuskulu veloitetaan erikseen jokaisesta paketista, joka palautetaan kunkin tilauksen osalta samassa palautuspaketissa. Voit lukea lisää tästä sekä

siitä, miten palautat tuotteesi meille, kohdasta 6.4.

Jos palautat koko tilauksesi, hyvitämme tavaroiden arvon sekä mahdolliset normaalit toimituskulut, mutta emme kalliimman toimitustavan valinnasta aiheutuneita lisäkuluja. Normaalit toimituskulut vastaavat halvinta saatavilla olevaa toimitusvaihtoehtoa kassalla. Jos päätät palauttaa vain osan tilauksestasi, emme palauta mahdollisia normaaleja toimituskuluja tai mahdollisia lisämaksuja, koska kulut ovat riippumattomia tilaamiesi tuotteiden määrästä.

Emme tarjoa peruutusoikeutta sellaisista sisäänkantopalveluista, jotka olemme suorittaneet ja jotka olet maksanut. Tämä tarkoittaa, että sinulla ei ole oikeutta saada takaisinmaksua, jos olemme jo suorittaneet sisäänkantopalvelun. Jos valitset sisäänkantopalvelun tilaukseesi, olet tietoinen ja suostut siihen, että sisäänkantopalvelu suoritetaan välittömästi tilauksesi toimituksen yhteydessä eikä sinulla ole peruutusoikeutta palveluun.

Maksat palautusmaksun. Normaalipaketin, pidemmän paketin tai keskikokoisen paketin palautusmaksu on 3,90 EUR jokaista palautettua pakettia kohden sen jaottelun mukaisesti, joka esitettiin kassalla/tilausvahvistuksessa. Suuremman/painavamman paketin palautuksesta veloitetaan 29,50 EUR jokaisesta palautetusta paketista sen jaottelun mukaisesti, joka esitettiin kassalla/tilausvahvistuksessa. Voit lukea lisää kassalla/tilausvahvistuksessa esitetystä jaottelusta kohdasta 6.4 ja hyvityksistä kohdasta 6.5.

6.2 Vaihto-oikeus

Jos olet maksanut kuukausilaskulla tai tilillä, tarjoamme mahdollisuuksien mukaan helpon vaihdon toiseen kokoon, kun rekisteröit palautuksesi verkossa palautussivumme kautta. Noudata palautusohjeita, joista näet, rekisteröidäänkö palautus verkossa. Valitse palautussyy kyseiselle tuotteelle palautussivulla. Jos toinen koko on varastossa saatavilla, sinulta kysytään, haluatko vaihtaa kokoon, ja näytetään saatavilla olevat vaihtoehdot. Vaihtotuote toimitetaan automaattisesti ilman toimituskuluja, ja tuotteelle laaditaan uusi lasku. Palauttamasi tuotteen hyvitys vähennetään olemassa olevasta laskustasi heti, kun palautuksesi on käsitelty. Palautusmaksu veloitetaan palautettavasta tuotteesta. Jos olet maksanut jollakin muulla maksutavallamme tai haluat tehdä muun vaihdon kuin koon (esim. toiseen väriin), sinun tulee tehdä uusi tilaus verkkosivujemme kautta. Lisätietoja palautuksesta löydät kohdasta 6.4.

6.3 Noutamaton paketti

Jos et nouda pakettiasi tai vastaanota toimitustasi annetussa ajassa, se lähetetään automaattisesti takaisin meille. Kun pakettisi on palautettu ja käsitelty, saat takaisin maksamasi summan tuotteista paketissa/toimituksessa, lukuun ottamatta mahdollisia lisämaksuja. Tämän jälkeen sinulta veloitetaan lunastamattomasta lähetyksestä 19,90 EUR maksu, joka vastaa lisääntyneitä käsittelykuluja ja kuljetusyhtiöiden maksuja. Jos olet maksanut tilillä tai laskulla, maksu veloitetaan laskullasi. Jos olet maksanut kortilla, maksu vähennetään kortille palautettavasta summasta.

6.4 Kuinka palautan tuotteen

Voit rekisteröidä palautuksesi helposti verkkosivustomme palautussivun kautta. Pääset sivulle klikkaamalla palautuslinkkiä, joka lähetettiin sinulle sähköpostitse tuotteen toimituksen jälkeen, tai kirjautumalla sisään Omat tili/Tilaukseni-osioon ja valitsemalla siellä palautuksen luomisen. Jos toimituksessa mukana ollut lähete sisältää QR-koodin tai palautuskoodin, voit myös siirtyä palautussivulle skannaamalla QR-koodin. Seuraa sen jälkeen näytölle ilmestyviä ohjeita tuotteen palauttamiseksi. Ohjeet vaihtelevat tuotteen tyypin ja palautuksesta vastaavan kuljetusliikkeen mukaan. Jos palautus rekisteröidään verkkosivumme palautussivun kautta, sinun ei tarvitse liittää palautuslomaketta palautukseesi, koska palautuksen syy on jo rekisteröity järjestelmäämme. Jos palautusta ei voi rekisteröidä verkossa ja sinulta puuttuu palautuslomake, ota yhteyttä asiakaspalveluun.

Kassalla ja tilausvahvistuksessa näet, onko tilauksesi jaettu useampaan pakettiin. Jos tilausta ei ole jaettu, siellä näkyy ainoastaan ”Paketti 1 / 1”. Jos tilaus on jaettu esimerkiksi kahteen pakettiin, siellä näkyy ”Paketti 1 / 2” ja ”Paketti 2 / 2” jne. Pakettien määrä riippuu tuotteiden koosta sekä siitä, miltä varastolta ne on lähetetty; jotkin tuotteet lähetetään suoraan toimittajalta. Palauttaessasi tuotteita palautusmaksu veloitetaan jokaisesta palautettavasta paketista sen jaottelun mukaisesti, joka esitettiin kassalla/tilausvahvistuksessa. Tämä koskee myös tilanteita, joissa päätät yhdistää useiden pakettien tai tilausten sisällön yhteen ja samaan palautuspakettiin. Esimerkiksi kaksi palautusmaksua veloitetaan, jos palautat tuotteita ”Paketti 1 / 2” ja ”Paketti 2 / 2” -paketeista samasta tilauksesta, riippumatta siitä, lähetetäänkö ne takaisin samassa palautuspaketissa vai ei. Jos lähetät tuotteita useista tilauksista samassa palautuspaketissa, toimitaan samalla tavalla: palautusmaksu veloitetaan jokaisesta yksittäisestä paketista, joka palautetaan kustakin tilauksesta koottuun palautuspakettiin.

Suuremmat/painavammat tuotteet jaetaan toisinaan useisiin kolli-yksiköihin, esimerkiksi pöydän jalat yhteen kolliin ja pöytälevy toiseen. Tämä jaottelu ei vaikuta veloitettavien palautusmaksujen määrään, koska kyseiset kollit kuuluvat samaan pakettiin kassalla/tilausvahvistuksessa esitetyn jaottelun mukaisesti.

Jotta palautusten käsittely olisi mahdollisimman nopeaa ja virheetöntä, pyydämme, ettette lähetä tuotteita useista eri paketeista tai tilauksista samassa palautuspaketissa. Jokaisella tilauksen mukana toimitetulla paketilla on yksilöllinen palautuslähetyksen numero, joka yhdistää palautuspaketin sen sisältöön. Mikäli palautuskuljetuksen aikana ilmenee ongelmia, vaarana on, että saatte palautuksen ainoastaan niistä tuotteista, jotka on liitetty siihen palautuslähetyksen numeroon, jonka palautuspaketti sai kuljetusyhtiön järjestelmässä palautusta jättäessänne.

Palauta käyttämätön tuote alkuperäispakkauksessa kaikkien merkintöjen ja tuotelappujen ollessa paikoillaan. Jos alkuperäispakkausta ei voida käyttää, voit pakata tuotteen vastaavaan pakkaukseen. Huolehdi siitä, että tuote on pakattu huolellisesti ja suojattu kuljetuksen ajaksi. Pyri peittämään vanha rahtitarra tai sulkemaan pakkaus siten, ettei tarra ole näkyvissä, jotta kuljetuksessa vältetään virheellinen käsittely.

Palautukseen tarvitaan palautustarra, joka kiinnitetään pakkauksen ulkopuolelle. Tarrassa on palautusosoitteemme sekä yksilöllinen palautuksen seurantanumero, jonka avulla kuljetusliike

voi tunnistaa ja seurata lähetystä. Palautustarran luo noutopiste tai kuljetusliike, kun palautat lähetyksen. Saat tiedot palautustarran luomisesta rekisteröidessäsi palautuksen palautussivustomme kautta. Jos et pääse palautussivustolle, ota yhteyttä asiakaspalveluun. Löydät yhteydenottolomakkeemme verkkosivustomme **Asiakaspalvelu**-osiosta.

Säilytä palautuskuittisi, kunnes olet saanut meiltä ilmoituksen palautuksesi käsittelystä, sillä se on todiste palautuksen lähettämisestä. Normaalisti palautus- tai reklamaatiokäsittely kestää noin 2 viikkoa tuotteen takaisinlähetyksestä, mutta voi kestää hieman kauemmin pyhien ja huippusesonkien aikaan.

Normaalipaketin, pidemmän paketin tai keskikokoisen paketin palautusmaksu on 3,90 EUR jokaista palautettua pakettia kohden sen jaottelun mukaisesti, joka esitettiin kassalla/tilausvahvistuksessa. Suuremman/painavamman paketin palautuksesta veloitetaan 29,50 EUR jokaisesta palautetusta paketista sen jaottelun mukaisesti, joka esitettiin kassalla/tilausvahvistuksessa. Jos palautuksesi on reklamaatio tai olet saanut väärän tuotteen, palautusmaksua ei veloiteta.

6.5 Maksun palautus

Kun käytät peruutusoikeuttasi/palautusoikeuttasi, maksun palautus tapahtuu viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun olemme vastaanottaneet mahdollisen ilmoituksesi siitä, että haluat käyttää peruutusoikeuttasi/palautusoikeuttasi. Emme kuitenkaan tee maksun palautusta ennen kuin olemme vastaanottaneet palautetun tuotteen tai kun olet toimittanut todistuksen siitä, että olet palauttanut tuotteen, riippuen siitä, kumpi tapahtuu ensin. Jos maksun palautus tapahtuu reklamaation vuoksi, se suoritetaan ilman tarpeetonta viivytystä. Joskus kuitenkin voi kestää hieman kauemmin, sillä erityisesti elektroniikkatuotteiden kohdalla voi olla tarve tehdä vianetsintä/korjaus ennen kuin maksun palautus on ajankohtainen.

Rahanpalautus suoritetaan samalla maksutavalla, jota käytettiin tilauksen tekemiseen. Kortilla maksettaessa hyvitys palautetaan samalle maksukortille, jolta maksu veloitettiin. Huomaa kuitenkin, että hyvityksen näkyminen tililläsi voi kestää muutaman ylimääräisen päivän pankin käsittelyajan vuoksi. Lasku- tai tiliostoksissa voi kestää jopa 72 tuntia ennen kuin lasku päivittyy elpy.com-sivustolle sen jälkeen, kun olet saanut palautusvahvistuksen sähköpostitse. Jos sinulle jää hyvitystä laskuostoksen jälkeen, saat Elpyltä sähköpostin, jossa on ohjeet hyvityksen nostamiseen **elpy.com**-sivustolla. Jos sinulle jää hyvitystä tili- tai kuukausilaskuostoksen jälkeen, voit halutessasi jättää hyvityksen odottamaan seuraavaa ostokertaasi tilillä tai kuukausilaskulla. Hyvityssumma vähennetään tällöin automaattisesti seuraavasta laskustasi. Huomaa, että summaa ei vähennetä kassalla tilausta tehdessäsi, vaan se vähennetään seuraavasta laskustasi. Rahanpalautus tapahtuu Trustlyn kautta. Jos tarvitset lisäapua, voit soittaa Elpyn/Resurs Bankin asiakaspalveluun numerossa 09 8562 1170.

Jos olet maksanut lahjakortilla, myönnetään yleensä automaattisesti uusi arvotodistus, joka vastaa palautettavaa summaa. Jos maksu on suoritettu osittain lahjakortilla ja osittain muulla maksutavalla, myönnetään useimmissa tapauksissa uusi arvotodistus enintään siihen summaan asti, joka on maksettu lahjakortilla. Mahdollinen jäljelle jäävä summa palautetaan siihen maksutapaan, jota käytettiin ostoksen yhteydessä. Arvotodistus lähetetään sinulle sähköpostitse.

7. Reklamaatio

Jos tuotteesi on viallinen tai jos toimituksessa on virhe tai viivästys, voit valittaa tuotteesta/ostoksesta edellyttäen, että virhe on alkuperäinen eikä johdu esim. tuotteen väärästä käytöstä. Huomaa kuitenkin, että sinun on tehtävä valitus kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun olet löytänyt tai sinun olisi pitänyt havaita virhe. Kahden kuukauden sisällä tehdyt valitukset katsotaan aina ajoissa ilmoitetuiksi. Suosittelemme, että tarkistat tuotteesi kohtuullisen ajan kuluessa sen vastaanottamisesta. Ole varovainen, ettet pahenna vikaa jatkamalla tuotteen käyttöä vian havaitsemisen jälkeen. Hyväksytyn reklamaation tapauksessa oikeutesi perustuvat Kuluttajansuojalakiin.

Jos kyseessä on kuljetusvaurio, lue lisää kohdassa 7.1.

Jotta reklamaatioprosessi sujuisi mahdollisimman mutkattomasti, voit ottaa meihin yhteyttä mielellään reklamaatiolomakkeella, jonka löydät **Asiakaspalvelu** -osiosta verkkosivuillamme. Löydät myös yhteystietomme kohdasta 1.1. Kuvaile vikaa ja liitä mukaan kuvia tuotteen vioista/mahdollisesti vaurioituneesta pakkauksesta, mieluiten eri kulmista otettuja kuvia. Asiakaspalvelu antaa sinulle sitten ratkaisuehdotuksen tuotteen viasta riippuen. Mikäli hyväksyt mahdollisen hinnanalennuksen/korvauksen ratkaisuksi, luovut reklamaatio- ja palautusoikeudesta korvatun vian suhteen. Jos haluat lähettää tuotteen suoraan takaisin arvioitavaksi ilman, että otat meihin yhteyttä, noudata palautusohjeita ja ilmoita, että tuote on vaurioitunut. Lue lisää siitä, mistä löydät palautusohjeet ja miten palautat tuotteen meille kohdassa 6.4.

Säilytä palautuslähetyksestä saamasi kuitti, kunnes olet saanut meiltä vahvistuksen siitä, että reklamaatiosi on käsitelty. Kuitti toimii todisteena palautetusta lähetyksestä. Reklamaation käsittely kestää yleensä noin 2 viikkoa siitä, kun olet lähettänyt tuotteen takaisin, mutta juhlapyhien ja sesonkiaikojen yhteydessä käsittely saattaa kestää hieman pidempään. Jos haluat itse huolehtia palautuksesta käyttämättä tavallista palautusprosessia, pyydämme sinua lähettämään tuotteen palautusosoitteeseemme, jonka löydät kohdasta 1.1.

Kun olemme vastaanottaneet reklamoimasi tuotteen, palautusosastomme päättää hyväksytäänkö reklamaatio. Useimpien tuotetyyppien kohdalla osto hyvitetään hyväksytyn reklamaation yhteydessä. Yksittäiset tuotetyypit, kuten esimerkiksi elektroniset tuotteet ja verhot mittojen mukaan, yleensä korjataan tai vaihdetaan uuteen tuotteeseen tuotteen hyvittämisen sijaan, mikäli mahdollista. Jos ostoksesi peruutetaan, meillä saattaa joissain tapauksissa olla lain mukaan oikeus tehdä vähennys hyödyllisyydestä, mikä tarkoittaa, että saatat joutua maksamaan meille korvauksen hyödystä, joka sinulla on ollut tuotteesta. Tällöin vähennys vähennetään palautuksesta. Mahdolliset hyvitykset suoritetaan mahdollisimman pian, ja samalle maksutavalle, jota käytit ostohetkellä. Lue lisää hyvityksistä kohdasta 6.5.

Jos reklamaatio hyväksytään, hyvitämme toimitus- ja palautuskulut sekä mahdolliset lisäkulut valitusta tuotteesta. Jos tilauksessa on reklamoidun tuotteen lisäksi muita tuotteita, emme hyvitä mahdollisia toimituskuluja tai lisämaksuja. Maksut lisätään tilaukseen riippumatta siitä kuinka monta tuotetta olet tilannut. Hyvitämme kuitenkin mahdolliset palautusmaksut. Mikäli

reklamaatiota ei hyväksytä, tuote lähetetään sinulle takaisin.

7.1 Kuljetusvauriot

Pyydämme teitä tarkistamaan pakkauksen suoraan toimituksen yhteydessä kuljettajan ollessa vielä paikalla. Jos havaitset vaurioita, pyydämme sinua ilmoittamaan kuljettajalle, joka tekee merkinnän rahtikirjaan. Huomautus on meille tärkeä rahdinkuljettajaa kohtaan esittämämme vaateen kannalta, mutta se ei vaikuta sinun valitusoikeuteesi.

Ota kuvia vaurioituneesta pakkauksesta (mieluiten useasta kulmasta) ennen tuotteen avaamista ja muun osan tutkimista. Ota kuvia lisävaurioista. Ilmoita sitten vahingosta asiakaspalveluumme reklamaatiolomakkeella, jonka löydät nettisivujemme kohdasta **Asiakaspalvelu**. Muista liittää kuvia.

Jotta voimme tehdä reklamaation rahdinkuljettajalle, sähköpostisi on täytynyt saapua meille rajoitetun ajan kuluessa toimituksesta, joten pyydämme ottamaan meihin välittömästi yhteyttä tapauksissa, joissa se on mahdollista. Jos otat meihin yhteyttä myöhemmin, valituksesi käsitellään normaalien valitusmenettelyjen mukaisesti.

7.2 Takuuseen liittyvät oikeudet

Kuluttajana sinulla on lakisääteisiä oikeuksia, jos ostamassasi tuotteessa on virhe. EU on laatinut yhdenmukaistetut tiedot näistä oikeuksista ja siitä, miten voit vedota niihin. Lue lisää takuuseen liittyvistä oikeuksistasi **täältä**.

8. Muuta

8.1 Kuitti

Tilauksesi digitaalinen kuitti löytyy kohdasta ”Oma tili”. Kirjaudu sisään, valitse ”Tilaukseni” ja napsauta ”Lähetysluettelo” ladataksesi kuitin. Kuitissa näkyy arvonlisävero tuotekohtaisesti sekä koko tilauksen arvonlisäveron kokonaissumma. Moniin paketteihin sisältyy myös lähetysluettelo, mutta ei kaikkiin. Tämä lähetysluettelo toimii myös kuittina, ja siinä näkyy tilauksesi arvonlisäveron kokonaissumma. Kun olet kirjautunut verkkosivuillemme yksityisasiakasprofiilin kautta, tarjolla ovat ainoastaan yksityishenkilöille tarkoitetut ostot, emmekä siksi laadi yrityskäyttöön tarkoitettuja kaupallisia arvonlisäverolaskuja.

8.2 Lahjakortti

Myymme lahjakortteja. Kirjoita etusivun hakukenttään "lahjakortti", niin saat esille kaikki lahjakorttimme. Ilmoita vastaanottajan sähköpostiosoite, nimi ja tervehdys. Maksat tavalliseen tapaan kassalla ja lahjakortti lähetetään sähköpostitse ilmoittamaasi sähköpostiosoitteeseen. Lahjakortin voi tilata ainoastaan korttimaksulla. Lahjakortissa on yksilöllinen koodi, joka ilmoitetaan kassalla. Jos et osta koko summalla kerralla, voit käyttää saman koodin seuraavaalla tilauksellasi. Lahjakortin voimassaoloaika on 36 kuukautta.

8.3 Elektroniikkatakuu

Kaikilla myymillämme elektronisilla laitteilla on vähintään yhden vuoden takuu. Huomaa, että elektroniikkatakuu ei koske lamppuja, valaisimia tai valonlähteitä, vaikka tuote toimisi sähköllä. Tuotteen takuuaika ilmoitetaan kotisivullamme tuotetekstissä. Laskusi tai tilauserittelysi on voimassa takuutodistuksena ja mahdollinen korjaus kestää yleensä 2-5 viikkoa. Muista, että takuu ei ole voimassa, jos tuotetta on käsitelty väärin. Jos tuotteessa havaitaan vika, on siksi tärkeää, että käyttöohjeet on luettu huolellisesti ennen tuotteen lähettämistä meille, jotta varmistetaan, että tuote on asennettu / käsitelty oikein. Tällä tavoin vältät kaikki kulut, jotka muutoin saattaisimme veloittaa sinulta, jos valtuutettu korjaamo arvioi, että asia ei ole takuukysymys. Kaikilla myymillämme sähkötuotteilla on oltava suomenkielinen käyttöohje. Jos tuotteella ei ole suomenkielistä käyttöohjetta, se on ilmoitettava tuotteen tuotetekstissä.

8.4 Elektroniikkapalautukset

Kaikista käytetyistä elektroniikkatuotteista on huolehdittava ympäristön parantamiseksi. Olemme liittyneet Sertyyn, joka kierrättää ja huolehtii sähkötuotteidemme palautuksista turvallisella tavalla.

8.5 Toimenpiteet rikkomustilanteissa

Näiden ehtojen rikkomisen yhteydessä pidätämme oikeuden ryhtyä asianmukaisiin toimenpiteisiin, mukaan lukien ostotapahtuman estäminen, keskeyttäminen tai peruuttaminen. Tarvittaessa asia voidaan myös ilmoittaa poliisille.

8.6 Tuki ja saatavuus

Tavoitteemme on vastata kysymyksiin sähköpostitse 24 tunnin sisällä kysymyksesi vastaanottamisesta. Aikaselvitys koskee vain aukioloaikojamme (arkisin 08:00-17:00) sekä jo tehtyihin tilauksiin, reklamaatioihin tai peruuttamisoikeuteen liittyvissä tiedusteluissa. Jos emme ole vastanneet sähköpostiisi 48 tunnin kuluessa, ilmoitamme sinulle viivästyksestä.

8.7 Väärä hinnoittelu ja värintoisto

Pyrimme aina siihen, että verkkosivuillamme on oikeaa tietoa, mutta joskus se voi valitettavasti olla väärää. Tuotteen hinta tai muut siihen liittyvät tiedot voivat joissain tapauksissa olla virheellisiä. Jos virhe havaitaan ennen toimitusta ja kyseessä on ilmeinen typografinen, paino- tai hinnoitteluvirhe, jonka olet tajunnut tai sinun olisi pitänyt havaita, pidätämme oikeuden peruuttaa ostoksesi ja hyvittää sinulle tuotteen. Jos näin tapahtuu, otamme sinuun tietysti yhteyttä. Pidätämme myös oikeuden painovirheisiin ja epätarkkuuksiin markkinoinnissamme ja uutiskirjeissämme sekä mahdollisiin varastovirheisiin. Erilaiset näytöt ja näyttöasetukset voivat vaikuttaa tuotteiden värintoistoon verkkosivuillamme, emmekä siksi voi taata, että tuotteiden sävyt ovat täysin oikein.

8.8 Riidanratkaisu

Jos sinulla on ongelmia verkossa ostamasi tuotteen tai palvelun suhteen, eikä ongelmia voida ratkaista myyjäyrityksen kanssa, voit hakea riita-asialle tuomioistuimen ulkopuolista ratkaisua Kuluttajariitalautakuntan verkkosivujen kautta osoitteessa **https://www.kuluttajariita.fi**. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan osoitteessa **www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta**. Lisätietoja kuluttajan oikeuksista saat Kilpailu- ja kuluttajaviraston verkkosivuilta osoitteesta **www.kkv.fi**. Oikean riidanratkaisuelimen löytämiseksi EU:ssa voit aina käyttää Euroopan komission kuluttajariitojen verkkosivustoa osoitteessa **https://consumer-redress.ec.europa.eu**.

8.9 Vahingonkorvaus

Jos sinulle aiheutuu kustannuksia viivästyneen toimituksen tai virheellisen tuotteen vuoksi, sinulla voi olla kuluttajansuojalain perusteella oikeus saada korvausta tällaisista kustannuksista. Sinun on pystyttävä osoittamaan, että kustannukset ovat aiheutuneet viivästyksestä tai virheestä. Kustannusten on oltava kohtuullisia. Sinulla ei ole oikeutta korvaukseen, jos osoitamme, että viivästys tai virhe johtuu vaikutusmahdollisuuksiemme ulkopuolella olevasta esteestä, jota meidän ei kohtuudella voitu edellyttää ottaneen huomioon kaupantekohetkellä ja jonka seurauksia emme myöskään kohtuudella voineet välttää tai voittaa. Tämä määräys ei rajoita kuluttajalainsäädäntöön perustuvia pakottavia oikeuksiasi.

Nämä ehdot päivitettiin 12.11.2026