Tarbijakaitse ja
Tehnilise Järelevalve
Amet

# E-kaubanduse infopäev 01.12.2021

Elnara Nadžafova
Ettevõtluse osakonna jurist

# Võlaõigusseadus (VÕS) § 54 lg 1 p 1 - 22

Tarbijat tuleb lepingueelsest teabest teavitada enne lepingu sõlmimist (st ostu sooritamist või tellimuse kinnitamist).

Lepingueelne teave on oluline andmaks tarbijale kogu vajaliku informatsiooni informeeritud ostuotsuse tegemiseks.

Puuduliku informatsiooni esitamise tarbijale võib kauplejale kaasa tuua tarbijate poolt erinevate õiguskaitsevahendite rakendamisi.

# 1. Ettevõtja ärinimi

Ettevõtja peab esitama tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja arusaadaval viisil **andmed, mis võimaldavad tuvastada ettevõtja isiku, eelkõige tema ärinimi.**

# Kasutustingimused

## Üldtingimused

Veebipoe **www.konsept.ee** (edaspidi Veebipood) omanik on OÜ Geed (registrikood 16251230), asukohaga Harju maakond, Saue vald, Tagametsa küla, Halliste, 76409.

### Müügilepingu kehtivus, kauba- ja hinnainfo

Müügitingimused kehtivad Veebipoest kaupade ostmisel.

## 2. Ettevõtja kontaktandmed

Ettevõtja esitab tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja arusaadaval viisil **ettevõtja asukoha aadress ja olemasolu korral tema telefoni- ja faksinumber ning e-posti aadress, ning kui see on asjakohane, siis selle ettevõtja nimi ja asukoha aadress, kelle nimel ta tegutseb.**

Kui kaebuste esitamise aadress esineb eelnevalt esitatust, tuleb lisada ka see.



2.6.2 Taganemistähtaeg lõpeb 14 päeva möödumisel alates päevast mil Ostja või Ostja nimetatud kolmas isik, kes ei ole vedaja, saanud Kauba füüsiliselt enda valdusesse.

2.6.3 Taganemisõiguse kasutamiseks tuleb teavitada Müüjat oma otsusest Müügilepingust taganeda kirjaliku avaldusega, mis tuleb esitada Müüja esinduses või saata e-postiga.

Kontaktandmed:
AS Antista
Laki põik 6, 12919 TALLINN
klienditeenindus@euronics.ee
Taganemisest saab teavitada ka toote tagastamise vormi kaudu. Vormi leiate www.euronics.ee/tagastusoigus.
tel. 651 2222

2.6.4 Taganemisõiguse puudumine

Taganemisõigus puudub juhul, kui:

Kirjuta siia palun oma teade

Eesnimi ja perenimi

Telefon

E-posti aadress

Spämmikaitse! Sisesta allolev tekst - kõik sõnad tühikuga eraldatult, arvestades kirjavahemärkide ja suurte tähtedega. Kui tekst on loetamatu või sisaldab tundmatuid tähti, vajuta teksti kõrval ülemisele nupule.




reCAPTCHA™

Type the text

Privacy & Terms

Saada teade

## 3. 14-päevane taganemisõigus

Tarbija võib sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul.





Eraisikust juhtumitel on õigus kaup kohale toimetada kuni 45 kalendripäeva jooksul.

## Taganemisõigus

Pärast tellimuse kättesaamist on ostjal õigus e-poes sõlmitud lepingust taganeda 14 päeva jooksul

Taganemisõigus ei kohaldu, kui ostjaks on juriidiline isik.

14-päevase tagastamisõiguse kasutamiseks ei tohi tellitud kaupa kasutada muul viisil kui on vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks viisil nagu see on lubatud kauba testimiseks füüsilises poes.

Kui kaupa on kasutatud muuks otstarbeks kui on vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks või sellel on kasutamise või kulumise märke, on Veebipoel õigus alandada tagastatavat tasu vastavalt kauba väärtuse vähenemisele.





# TAGASTUSED

Andmete turvalisus
Lepingutingimused
Maksemeetodid
Tarnetingimused
KKK

**ÜLDTEAVE TAGASTUSTE KOHTA**

Stockmanni jaoks on väga oluline, et te oma tellimusega rahule jääte. Teil on õigus toodetega tutvuda ja põhjust esitamata lepingust taganeda 30 päeva jooksul alates kauba kättesaamisest.

Tagastatavat toodet ja selle originaalpakendit tuleb käsitseda hoolikalt. Kui oled toodet kasutanud või seda hooletult käsitsenud, vastutab toote väärtuse languse eest kuni selle koguväärtuseni klient. Tagasta kindlasti kõik toote osad ja kasutusjuhendid.



## TAGASTAMINE

Kui soovite enda tooteid tagastada, siis selleks oleks vaja teil täita allolev tagastamisvorm (tagastusvormile ei ole vaja vastust ootama jääda) ning järgida tagastamisvormi all olevaid Tagastamistingimusi.
Tagastatavad tooted on vaja saata järgnevasse pakiautomaati:

- Kindlasti pane toodetega pakki kaasa informatsioon tellimuse numbriga või välja prinditud arve (arve saadetakse teile peale tellimuse sooritamist e-mailile)

Tagastamistingimused on välja toodud tagastamisvormi all.
NB! Soodushinnaga tooteid ei ole võimalik tagastada!



5.3. Poe haldaja kannab Kliendile tasutud summa tagasi hiljemalt 30 päeva jooksul alates lepingust taganemise soovi saamisest.

5.4. Raha kantakse üle samale arvelduskontole, millelt toimus selle laekumine Poe haldajale.

## 6. Tagastusõigus

6.1. E-poest ostetud kaupadele kehtib 7 päevane tagastusõigus.

6.2. Tagastusõigust pole kaupadel, mida on muudetud vastavalt kliendi soovidele (lisatud pilt, kiri)

6.3. Tagastatav toode peab olema puuduseta, täiskomplektne, originaalpakendis ja kasutusjälgeteta .

# Millistele toodetele taganemisõigus ei kohaldu?

- teenuse osutamine, kui ettevõtjapoolsed lepingust tulenevad kohustused on täielikult täidetud ning teenuse osutamine või muu soorituse tegemine on alanud tarbija sõnaselgel eelneval nõusolekul ning kinnitusel, et ta kaotab ettevõtjapoolsel lepingu täitmisel oma taganemisõiguse;

- sellise asja üleandmine, teenuse osutamine või muu soorituse tegemine, mille hind sõltub finantsturu kõikumisest, mida ettevõtja ei saa mõjutada ja mis võib ilmneda taganemistähtaja jooksul (näiteks aktsiad, osakud, võlakirjad)

- sellise asja üleandmine, mis on valmistatud, arvestades lepingupooleks oleva tarbija isiklikke vajadusi;
- sellise asja üleandmine, mis on valmistatud tarbija esitatud tingimuste kohaselt;
- sellise asja üleandmine, mis rikneb või vananeb kiiresti;
- sellise suletud pakendis asja üleandmine, mis ei ole kõlblik tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel ning kui see on pärast kohaletoimetamist avatud;
- asja üleandmine, mis oma olemuse tõttu segatakse või ühendatakse pärast üleandmist muu asjaga selliselt, et neid ei saa enam teineteisest eraldada;

- selliste alkohoolsete jookide üleandmine, mille hind on kokku lepitud lepingu sõlmimise ajal ning mis antakse üle rohkem kui 30 päeva möödumisel lepingu sõlmimisest ning mille tegelik väärtus sõltub turuhinna kõikumisest, mida ettevõtja ei saa mõjutada;
- kiireloomuliste parandus- või hooldustööde tegemine, kui tarbija on ettevõtjalt tellinud selleks kohaletuleku;
- ajalehtede, ajakirjade või muude perioodiliselt ilmuvate väljaannete üleandmine, välja arvatud selliste väljaannete tellimiseks sõlmitud kestvuslepingule;
- suletud ümbrises audio- ja videosalvestise või arvutitarkvara üleandmine, kui tarbija on ümbrise avanud

• sellise digitaalse sisu edastamine, mida ei toimetata kätte füüsilisel andmekandjal, kui selle edastamine on alanud tarbija eelneval sõnaselgel nõusolekul, ning tarbija kinnitab asjaolu, et ta kaotab seeläbi oma taganemisõiguse;

• majutusteenuse pakkumine, vallasasja vedu, mootorsõiduki kasutamine, toitlustamine või vaba aja veetmise teenus, kui ettevõtja kohustub eespool nimetatud lepingut sõlmides osutama teenuse teatud tähtpäevaks või teatud tähtaja jooksul;

• enampakkumisel;

• reisi ja pagasi kindlustamiseks või muudele sarnastele lühiajalistele kindlustuslepingutele kestusega alla ühe kuu

# Kas enampakkumisel ostetud kaupu saab samuti tagastada?

Taganemisõigus on võimalik välistada juhtudel, kui tegemist on enampakkumisel ostetud kaubaga (VÕS § 53 lg 4 p 8). Mõeldud on avalikke enampakkumisi ehk enampakkumisi, kus tarbija saab kohal viibida või talle on antud võimalus kohal viibimiseks.

Taganemisõiguse välistamiseks peab tarbijal olema võimalik enampakkumisel füüsiliselt kohal viibida ja pakkumisi teha. Kuna elektrooniliste platvormide vahendusel toimuvatel enampakkumistel üldjuhul selline võimalus puudub, on tarbijal taganemisõigus, kui kauba müüjaks on ettevõtja.

## 4. Tarbijale raha tagastamine

Ettevõtja tagastab taganemisavalduse kättesaamisel tarbijale viivitamata, **kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel**, kõik tarbijalt lepingu alusel saadud tasud, muu hulgas tarbija kantud asja kättetoimetamise kulud.



**7.2.** Taganemisavalduse kättesaamisel tagastame raha samale arveldusarvele, millelt raha meile laekus viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel, v.a. kui võime keelduda tagasimaksete tegemisest seni, kuni tarbija on tagastanud meile taganetud lepingu esemeks olnud kauba või esitanud tõendi, et on selle kauba meile tagasi saatnud.

**7.3.** Tagastatav kaup ei tohi olla kasutatud ning see peab olema originaalpakendis.

**7.4.** Originaalpakendi avamine tuleb teha ettevaatlikult, seda kahjustamata. Ainult juhul, kui pakendit ei saa

## 5. Tagastamise kulud

Ettevõtja teavitab asjaolu, et tarbija kannab tarbijapoolsel lepingust taganemisel lepinguesemeks olnud asja tagastamise kulud ning olukorras, kui lepingu esemeks olnud asja ei saa selle olemuse tõttu tavalise postiteenuse kaudu tagastada, asja äraviimise kulud, kui need tuleb tasuda tarbijal.

Kui ettevõtja ei teavita tarbijat tagastamise kulude kandmise kohustusest, siis ei ole tarbijal tagastamiskulude kandmise kohustust.



Kauba tagastamiseks tuleb esitada kauba ostmisest taganemise avaldus, mille vormi leiab siit ning saata see e-posti aadressile info@elektroonika24.ee hiljemalt 14 päeva jooksul kauba kättesaamisest.

Kauba tagastamise kulud kannab ostja, välja arvatud juhul, kui tagastamise põhjus seisneb asjaolus, et tagastamisele kuuluv asi ei vasta tellitule (nt vale või defektiga asi).

Ostja peab kauba tagastama avalduse esitamisele järgneva 14 päeva jooksul või esitama tõendi, et ta on eelnimetatud perioodi jooksul kauba üle andnud kauba vedajale



Lepingust taganemise korral tagastame me kõik teilt saadud maksed, sealhulgas saatekulud (välja arvatud täiendavad kulutused, juhul kui te olete valinud muu saatmisviisi kui meie pakutav soodsaima hinnaga standardteenus) esimesel võimalusel ning igal juhul hiljemalt 14 päeva jooksul alates päevast, mil me teie lepingust taganemise teate kätte saime. Tagasimakse tegemiseks kasutame sama makseviisi, mida te algselt tasumiseks kasutasite, kui te pole sõnaselgelt nõustunud muu makseviisiga; kummalgi juhul ei võta me tagasimakse eest teenustasu. Võime teie tagasimakset kinni pidada seni, kui oleme kaubad tagasi saanud või te olete esitanud meile kaupade tagasisaatmise kinnituse, sõltuvalt sellest, kumb on varasem.

Te kohustute kaubad tagasi saatma või meile või meie vedajale üle andma esimesel võimalusel ning igal juhul mitte hiljem kui 14 päeva jooksul alates päevast, mil te teatasite lepingust taganemisest. Kaubad loetakse tähtaegselt tagastatuks, kui te olete need enne 14 päeva möödumist ära saatnud.

Kaupade tagastuskulu kanname meie.

# 6. Taganemisavalduse tüüpvorm

Ettevõtja esitab tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja arusaadaval viisil **taganemisõiguse olemasolu korral taganemisavalduse tüüpvormi.**

# Tüüpvorm on välja toodud leheküljel: https://www.riigiteataja.ee/aktilisa/1030/1201/4001/JM_m41_lisa1.pdf#

Lisa 1

**Sidevahendi abil sõlmitud lepingust ja väljaspool äriruume sõlmitud lepingust taganemise avalduse tüüpvorm**

(täitke ja tagastage käesolev vorm üksnes juhul, kui soovite lepingust taganeda)

— Kellele: „[ettevõtja kannab siia oma nime, aadressi ning olemasolu korral faksinumbri ja e-posti aadressi]"

— Käesolevaga taganen/taganeme (*) lepingust, mille esemeks on järgmine asi (*) / järgmine teenus (*)

— Tellimuse esitamise kuupäev (*) / asja kättesaamise kuupäev (*)

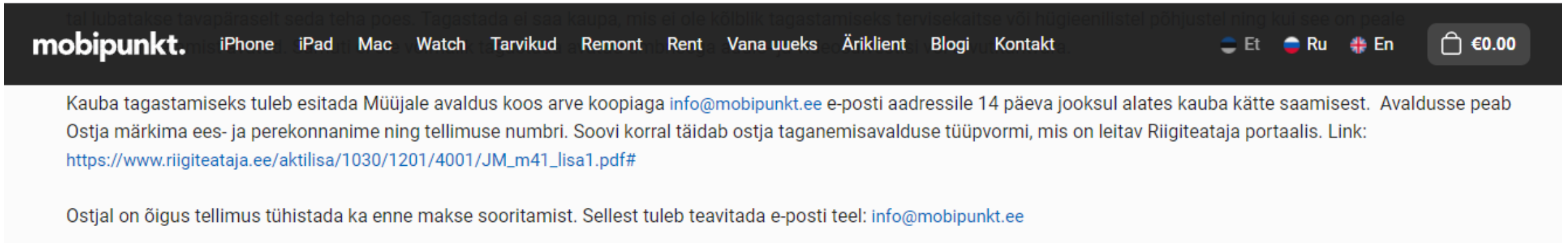
— Tarbija nimi / tarbijate nimed

— Tarbija aadress / tarbijate aadressid

— Tarbija allkiri / tarbijate allkirjad (ainult juhul, kui käesolev vorm esitatakse paberil)

— Kuupäev

(*) Mittevajalik maha tõmmata.




Kauba tagastamiseks tuleb esitada Müüjale avaldus koos arve koopiaga info@mobipunkt.ee e-posti aadressile 14 päeva jooksul alates kauba kätte saamisest. Avaldusse peab Ostja märkima ees- ja perekonnanime ning tellimuse numbri. Soovi korral täidab ostja taganemisavalduse tüüpvormi, mis on leitav Riigiteataja portaalis. Link: https://www.riigiteataja.ee/aktilisa/1030/1201/4001/JM_m41_lisa1.pdf#

Ostjal on õigus tellimus tühistada ka enne makse sooritamist. Sellest tuleb teavitada e-posti teel: info@mobipunkt.ee





Täitke ja tagastage käesolev avaldus üksnes juhul, kui soovite lepingust taganeda!

**Lepingust taganemise avaldus**

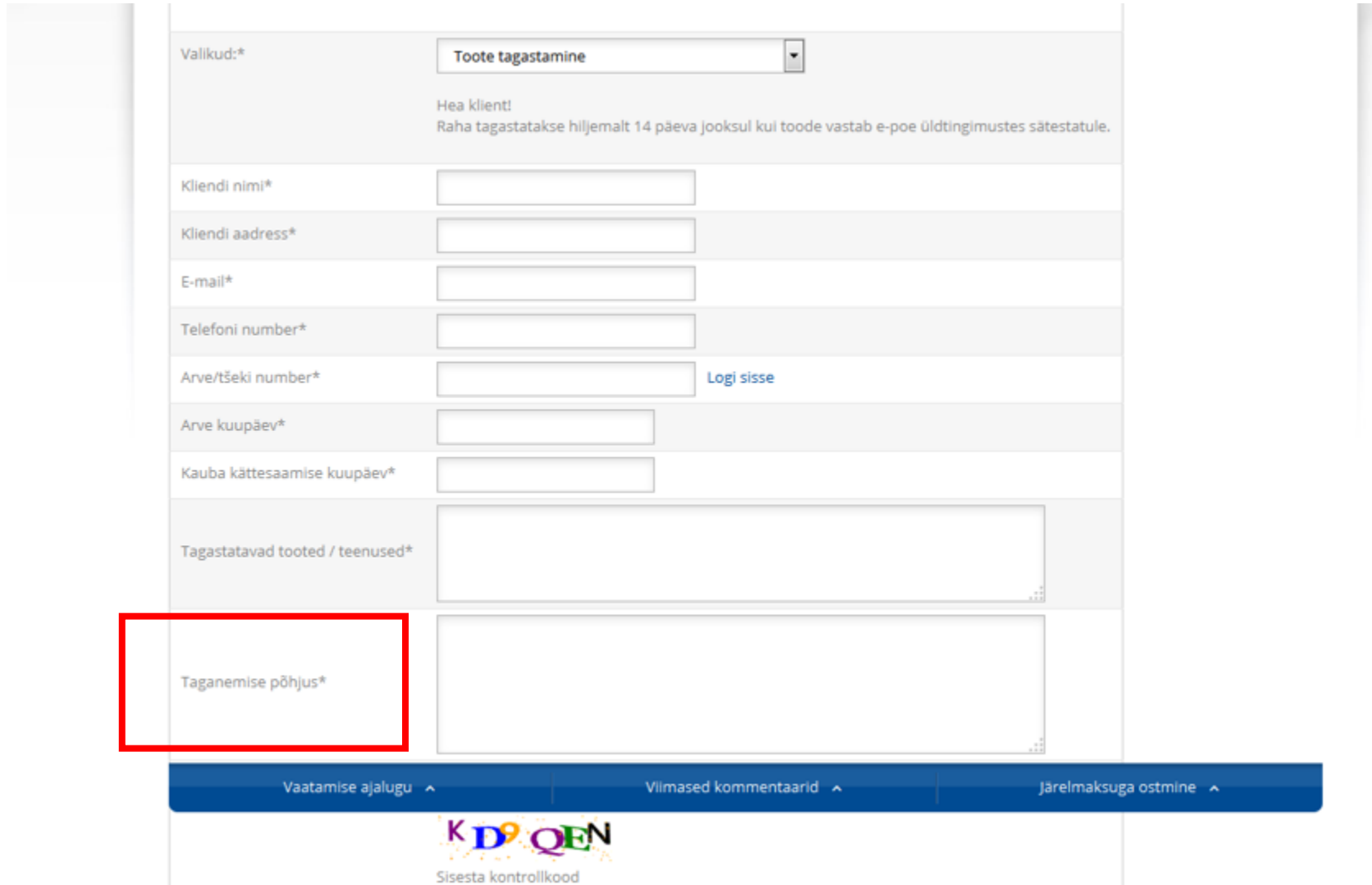
AS Baltika
Veerenni tn 24, 10135 Tallinn, Harjumaa
e-posti aadress: info@andmorefashion.com

Käesolevaga taganen lepingust, mille eseme(te)ks on _____ 2014.a esitatud tellimuse alusel ostetud toode/tooted: _____.
Toote olen kätte saanud _____ 2014.a.

Kliendi nimi: _____
Kliendi aadress: _____
Kliendi allkiri _____
*kui käesolev avaldus esitatakse paberil*

Kuupäev

_____


Valikud:*
Toote tagastamine
Hea klient!
Raha tagastatakse hiljemalt 14 päeva jooksul kui toode vastab e-poe üldtingimustes sätestatule.
Kliendi nimi*
Kliendi aadress*
E-mail*
Telefoni number*
Arve/tšeki number*
Logi sisse
Arve kuupäev*
Kauba kättesaamise kuupäev*
Tagastatavad tooted / teenused*
Taganemise põhjus*
Vaatamise ajalugu
Viimased kommentaarid
Järelmaksuga ostmine
Sisesta kontrollkood

# 7. Õiguskaitsevahendid

Ettevõtja peab lepingueelse teabena esitama meeldetuletuse, et tarbija saab lepingu eseme lepingutingimustele mittevastavuse korral tugineda seaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele.

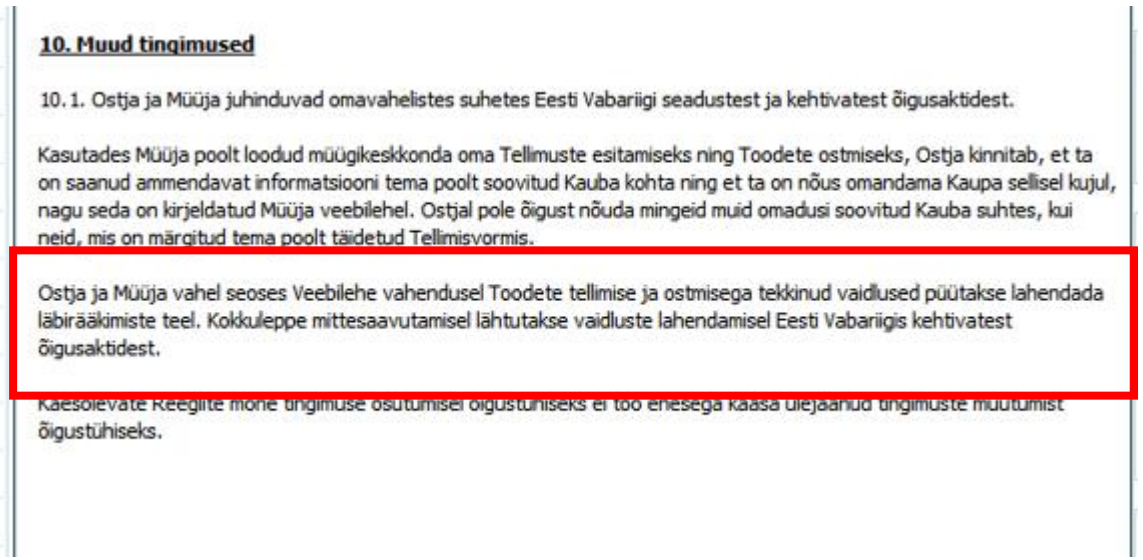
Nõude täitmiseks peab ettevõtja vähemalt loetlema erinevad VÕS §-s 101 toodud õiguskaitsevahendid. Kui kaupleja on kohustust rikkunud, võib tarbija kasutada järgnevaid õiguskaitsevahendeid: nõuda kohustuse täitmist; oma võlgnetava kohustuse täitmisest keelduda; nõuda kahju hüvitamist; taganeda lepingust või öelda leping üles; alandada hinda; rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral nõuda viivist.

# 8. Kohtuväline kaebusi lahendav organ

Ettevõtja esitab tarbijale enne lepingu sõlmimist või selleks tarbija poolt siduva pakkumise tegemist selgel ja arusaadaval viisil **andmed tarbija võimaluste kohta pöörduda kohtuvälise kaebusi ja vaidlusi lahendava organi poole ning pöördumise tingimused.**



4. kauba parandamise või asendamisega on Ostjale tekitatud põhjendamatuid ebamugavusi.
6. Müüja ei vastuta kauba puuduste eest, mis on tekkinud kauba otstarbele mittevastava kasutamise, hooldamise või rikkumise tõttu.
7. Kui Ostja ja Müüja ei suuda lahendada lepingust tulenevaid vaidlusi siis on Ostjal õigus pöörduda pädeva järelvalveasutuse poole, milleks on TTJA juures tegutsev Tarbijavaidluste komisjon. Tarbijavaidluste komisjon on sõltumatu ja erapooletu üksus, mille pädevuses on lahendada tarbija ja kaupleja vahelisi lepingust tulevaid tarbija algatatud tarbijavaidlusi. Tarbijavaidluste komisjoni pöördumine ja edasine menetlus on tarbijale tasuta. Tarbijavaidluste komisjon asub aadressil Endla 10A, 10122 Tallinn e-post: avaldus@komisjon.ee.Telefon 6201707. Veebileht https://komisjon.ee/et/
8. Euroopa Liidu liikmesriikide siseseseid kauplejaid ja tarbijaid nõustavad vaidluste korral Euroopa Liidu tarbijate nõustamiskeskused



**10. Muud tingimused**

10.1. Ostja ja Müüja juhinduvad omavahelistes suhetes Eesti Vabariigi seadustest ja kehtivatest õigusaktidest.

Kasutades Müüja poolt loodud müügikeskkonda oma Tellimuste esitamiseks ning Toodete ostmiseks, Ostja kinnitab, et ta on saanud ammendavat informatsiooni tema poolt soovitud Kauba kohta ning et ta on nõus omandama Kaupa sellisel kujul, nagu seda on kirjeldatud Müüja veebilehel. Ostjal pole õigust nõuda mingeid muid omadusi soovitud Kauba suhtes, kui neid, mis on märgitud tema poolt täidetud Tellimisvormis.

Ostja ja Müüja vahel seoses Veebilehe vahendusel Toodete tellimise ja ostmisega tekkinud vaidlused püütakse lahendada läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel lähtutakse vaidluste lahendamisel Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest.

Käesolevate Reeglite mõne tingimuse osutumisel õigustühiseks ei too ehesega kaasa ülejäänud tingimuste muutumist õigustühiseks.

E-kaubanduses sõlmitavale lepingule kehtivad kõik tavalepingule kehtivad nõuded, kui e-kaupluse erisustest ei tulene teisiti.

Nii kehtib e-kaubanduses ostetud kauba puhul müüja kohustus vastutada asjal ilmnenud lepingutingimustele mittevastavuse eest **kahe aasta jooksul** alates asja ostjale üleandmisest (VÕS § 218 lg 2).

Asja puuduse ilmnemisel peab tarbija hiljemalt **kahe kuu jooksul** sellest müüjat teavitama ehk esitama pretensiooni (VÕS § 220 lg 1).

# Kas puuduse korral on tarbijal õigus nõuda lepingust taganemist?

Ei, asja lepingutingimustele mittevastavuse korral peab tarbija esitama kaebuse kauplejale ning laskma kauplejal asi üle vaadata, kuna see on asja parandamise ja asendamise nõude aluseks.

# Kui kiiresti peab kaupleja tarbija kaebusele vastama?

Kaupleja on kohustatud vastama tarbija kaebusele 15 päeva jooksul arvates kaebuse saamisest (TKS § 24 lg 5). Vastus tuleb esitada tarbijale samas (st kirjalikus või kirjalikku taasesitamist võimaldavas) vormis ning vastuses tuleb teavitada tarbija nõude rahuldamisest või kaebuse võimalikust lahendusest.

# Mida teha, kui tarbija ei ole vastuse või pakutud lahendusega rahul?

Kui kaupleja keeldub tarbija nõuet rahuldamast, kui tarbija ei ole nõus kaupleja poolt pakutud lahendusega või kui kaupleja ei vasta tarbija kaebusele 15 päeva jooksul, on tarbijal õigus esitada avaldus Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutsevale tarbijavaidluste komisjonile.

# Mida arvestada garantii andmisel?

Garantii ehk müügigarantii on müüja lubadus müüdud asi garantiis ettenähtud tingimustel tasuta või tasu eest välja vahetada, parandada või tagada muul viisil asja vastavus garantiis ettenähtud tingimustele, millega antakse asjale seaduses sätestatust soodsam seisund.

See tähendab, et garantii andmine on vabatahtlik, kuid garantii andmisel peab garantii olema midagi enamat kui kahe aasta jooksul kaubal tootmisdefektide parandamine või toote asendamine.

Küsimused?

info@ttja.ee