Meelespea e-kauplejatele

Tarbijatele tuleb anda tõest teavet teadliku ostuotsuse tegemiseks ja kaubelda tuleb ausalt.

Mida selgemat teavet tarbijale enne ostu sooritamist antakse, seda vähem on vaidlusi ja seda hõlpsam on lahendada arusaamatusi.

E-poes peavad olema ära toodud:

- kaupleja nimi ja kontaktandmed, mille kaudu tagatakse klienditeenindus ja lahendatakse kaebusi;
- ostule kohalduvad tüüptingimused.

NB! Facebookis jms sarnasel platvormil kaubeldes kehtivad samad nõuded, mis tavalise e-poe puhul.

Anna teavet:

- **kauba**, **maksmise**, **taganemisõiguse**, **saatmis- ja tagastamiskulude kohta**;
- **tarneaja kohta.** Toote juures olev tarneaeg peab olema tegelik, tüüptingimustega ei saa seda pikendada.

NB! Vale tarneaja esitamine on **eksitav kauplemisvõte,** seega keelatud ja karistatav.

- veendu, et tehniliselt keerukate kaupade juurde on lisatud **eestikeelne kasutusjuhend,** mis on **üheselt arusaadav** ja **loetavas kirjasuuruses;**
- kasutusjuhendit ei pea juurde lisama juhul, kui tarbija ise on kinnitanud, et talle sobib ka elektrooniline kasutusjuhend.

Pea kinni tähtaegadest:

- tarbija kaebusele tuleb **vastata 15 päeva jooksul**;
- tarbijal on **õigus esitada pretensioon 2 aasta jooksul** arvates kauba ostmisest, millest **1 aasta jooksul** on **tõendamiskoormis kauplejal.**

NB! Ka **kasutatud toodete** puhul on sama pretensiooni esitamise õigus.

Tarbija taganemisõigus:

- tarbijal on sidevahendi abil sõlmitud lepingust **õigus taganeda 14 päeva jooksul ilma igasuguse põhjenduseta**;
- tagasi tuleb võtta ka kasutatud toode, kuid tagastatava summa puhul tohib siis arvestada väärtuse vähenemist.

NB! Kui jäetakse 14 päevasest taganemisõigusest teavitamata, siis **pikeneb tähtaeg 1 aastani.**

- kui tarbija taganeb **lepingust,** tuleb raha toote eest ja ka toote tavapärase **kättetoimetamise kulud** tagastada viivitamata, st pangaülekanne tuleb teha kohe, nii et **tarbija saab raha tagasi paari päeva jooksul**;
- ka toote **tagasisaatmise kulud** kannab kaupleja, kuid tagastamise kulud on lubatud tüüptingimustega tarbija kanda jätta.

Küsimuste korral palume võtta ühendust:
info@ttja.ee; +372 667 2000