# Meelespea tarbijale – ostmine e-poest

Veebist osta on väga lihtne ja mugav: kauba saab tellida vaid paari hiireklikiga ja mõne aja pärast tuuakse see koju kätte või saadetakse pakiautomaati.
Samas ei maksa veebiostu teha liiga tormakalt, et vältida hilisemaid probleeme ja pettumust!

## Enne e-poest kauba tellimist:

- tee selgeks, kes on müüja - kas kaupleja on juriidiline või eraisik ning kas tegemist on Eesti või välismaise ettevõttega.
- tee müüja kohta taustauuring - otsi lisainfot müüja varasema tegevuse kohta, vaata ameti veebilehel avaldatud kauplejate nimekirja, kes ei ole järginud komisjoni otsuseid (nn must nimekiri).
- tutvu kauba tellimistingimustega, kuidas ja millal peab kauba eest maksma ja millised võivad olla lisakulud (posti- ja/või teenustasud) ning kuidas saab kaupa tagastada.

**E-poe veebilehel peab olema järgmine teave:**

- ettevõtte nimi, registrikood ja asukoht;
- kaupleja e-posti aadress, telefoninumber;
- kauba tagastamise, pretensioonide esitamise ja garantii tingimused;
- kauba kohaletoimetamise aeg;
- taganemistingimused;
- kes kannab tagastamiskulud.

- tea, et e-poe üldtingimustes peab olema kirjas teave maksetingimuste, taganemise või selle puudumise, kauba tagastamise võimaluste, pretensiooni esitamise jms kohta.
- ole kursis, et internetiostude eest on mõistlik tasuda krediitkaardiga, sest ebaausa kaupleja puhul on Sul nii suurem võimalus ette makstud summa panga abiga tagasi saada.

**Veebiostust on õigus taganeda 14 päeva jooksul alates toote kättesaamisest. Igas e-poes peab olema lihtsasti leitav taganemisnupp, mille kaudu saab esitada taganemisavalduse.**

- 14-päevane järelemõtlemisaeg hakkab kulgema päevast, mil tarbija saab ostetava asja enda kätte.
- Lepingust taganemiseks peab e-poes olema kergesti leitav **taganemisnupp,** mis on märgistatud näiteks teabega "Taganen lepingust" ning võimaldab esitada **taganemisavalduse** veebis.
- Kaupleja peab taganemisavalduse kättesaamist kirjalikult ja viivitamata kinnitama.
- Kui taganemisnupp puudub, tuleb müüjale **edastada kirjalikult** 14 päeva jooksul selgelt väljendatud sooviavaldus taganemiseks muul viisil, nt e-kirjaga.
- Kaupleja peab taganemisavalduse korral tagastama raha viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul (sealhulgas postikulu, mis on tasutud kauba kättesaamise eest). Sama aja jooksul tuleb kaup müüjale tagastada. Kaupleja võib enne raha tagastamist tagastatud asja üle vaadata.

**Pane tähele, et kõiki tooteid tagastada ei saa! Näiteks eritellimusel valmistatud tooted, kiiresti riknevad kaubad, avatud audio- ja videosalvestised ja tarkvara ning meelelahutus- ja reisiteenused. Aga ka tooteid, mida ei saa tagastada tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel, juhul kui pakend on avatud.**

## Toote tagastamine

- ✓ **Taganemisavaldus tuleb saata 14 päeva jooksul.**
- ✓ **Tarbija ei pea taganemist põhjendama.**
- ✓ 14-päevane taganemisõigus algab päevast, mil tarbija sai tellitud asja enda kätte.
- ✓ **Kaupleja peab makstud raha tagastama tarbijale viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul.**
- ✓ **Tarbija peab kauplejale viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva möödumisel asja tagasi saatma või üle andma**.
- ✓ Teatud tüüpi kaupade puhul ei saa taganemisõigust kasutada.
- ✓ Tarbija peab tutvuma ja kasutama asja üksnes nii, nagu tal lubataks seda teha poes.
- ✓ **Kui tarbija on toodet kasutanud rohkem, kui tootega tutvumiseks vajalik, on müüjal õigus nõuda tarbijalt toote väärtuse vähenemise hüvitamist.**

**Tarbijal on õigus esitada müüjale pretensioon (kaebus) kaubal ilmnevate puuduste kohta kahe aasta jooksul** alates kauba kättesaamisest (nt lakkab kaup korralikult töötamast). Kui kaupleja ei vasta või tarbija ei nõustu saadud vastusega, siis on tarbijal õigus esitada Eesti müüja kohta avaldus asja lahendamiseks tarbijavaidluste komisjonile (www.komisjon.ee). Välismaise kaupleja puhul saab pöörduda EL tarbija nõustamiskeskuse poole (www.consumer.ee)