

Meelespea tarbijale – telefonimüük

Kui kaupa/teenust pakutakse telefoni teel, tuleb olla väga tähelepanelik, tutvuda tellimuse tingimustega ja mõista sellega kaasnevaid kohustusi.

Sageli nõustutakse soovimatute pakkumisega, et telefonikõne kiiremini lõpetada.

Tarbija EI OLE KOHUSTATUD telefoni teel midagi ostma!

- Telefoni teel tehtavad pakkumised tabavad tarbijat ootamatult.
- Kui tarbija saab telefonikõne ja nõustub suuliselt toote tellimisega, ei ole leping veel sõlmitud.
- Telefoni teel kõneldut peab kaupleja lisaks kirjalikult kinnitama. Tarbijal on õigus ostuga nõustuda või sellest keelduda.
- Kui tarbijale ei ole kirjalikku kinnitust saadetud või ta ei ole sellele vastanud, kuid kaupleja saadab kauba siiski, loetakse saadetud asi tellimata asjaks ja kauplejal ei teki tarbija vastu nõudeid.

Enne lepingu sõlmimist peab tarbija saama kirjalikult (sõnumi, e-kirja teel) järgmise info:

- kaupleja ärinimi
- kaupleja asukoha aadress, e-posti aadress, telefoninumber
- tegevuskoha aadress, kuhu tarbijal on vajadusel võimalik kaebus edastada
- tehingu olulised tingimused, **koguhind ja lepingu kestvus**
- **taganemisõiguse olemasolu** ja selle tingimused

Tarbija võib öelda „EI“, kui ta pakutavat toodet ei soovi. Kui tarbija ei ole kirjalikku kinnitust kauplejale tagasi saatnud, siis ei ole ta midagi tellinud ja kaupleja ei saa tarbijalt nõuda arve tasumist.

Tarbija võib telefoni teel sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul!

- Telefonimüügi teel sõlmitud lepingust saab tarbija taganeda **14 päeva** jooksul.
- 14-päevane järelemõtlemisaeg hakkab kulgema päevast, mil tarbija saab ostetava asja enda kätte.
- Lepingust taganemiseks ei piisa vaid toodete tagasisaatmisest.
- Lepingust taganemiseks tuleks **edastada kauplejale kirjalikult** (nt e-kiri) 14 päeva jooksul selgelt väljendatud **sooviavaldus**.
- Tagastada ei saa suletud pakendis kohaletoimetatud kaupa, mille pakend on avatud ja mida ei ole tervislikel või hügieenilistel põhjustel võimalik tagastada.

Toote tagastamine ja lepingu lõpetamine

Lepingust taganemisel ✓ ... peab kaupleja makstud raha tagastama tarbijale viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul. ✓ ... peab tarbija kauplejale viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva möödumisel asja tagasi saatma või üle andma. ✓ Teatud tüüpi kaupade puhul ei saa taganemisõigust kasutada (nt kiiresti riknevad tooted; kaubad, mida ei saa tagastada hügieenilistel põhjustel). ✓ 14-päevane taganemisõigus hakkab kulgema päevast, mil tarbija sai tellitud asja enda kätte. ✓ Püsitellimuse vormistamisel lõppeb taganemisõigus 14 päeva jooksul pärast esimese paki kättesaamist.	✓ Kaupleja peab tõendama, et tarbija on omapoolse kinnituse saatnud. ✓ Tarbija peaks käsitsemise ja kasutamise asja üksnes nii, nagu tal lubatakse seda teha poes. ✓ Kui tarbija on tellimusega nõustunud, kuid pole pakki lubatud aja jooksul saanud, tuleb sellest kauplejale kirjalikult teada anda. ✓ Kättesaamata või tellimata kauba eest tasuma ei pea, kuid kaupleja või inkassoettevõtte maksenõuetele tuleb kindlasti vastata ja anda olukorrast teada kirjalikult.
--	---

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 avaldus asja lahendamiseks tarbijavaidluste komisjonile (www.komisjon.ee).