

DNA:n etämyynnin tilaus- ja toimitusehdot

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan DNA Oyj:n ja sen konserniyhtiöiden (mukaan lukien DNA Welho Oy) kuluttajille suuntaamaan etämyyntiin kuten verkkokauppa ja puhelinmyynti.

2. Myyjän yritys- ja yhteystiedot

2.1 Myyjän nimi

DNA Oyj
Y-tunnus 0592509-6
DNA Welho Oy
Y-tunnus 3001205-3

Tilausvahvistuksesta tai sopimuslomakkeelta löytyy tieto siitä, onko myyjänä tilauksessa DNA Oyj vai DNA Welho Oy.

2.2 DNA -konsernin päätoimipaikan yhteystiedot

DNA Oyj, PL 10 (Ilmalantori 4), 01044 DNA

Osoitteessa ei ole asiakaspalvelua eikä osoitteeseen oteta vastaan asiakaspalautuksia.

2.3 Asiakaspalvelun yhteystiedot

Tilasta koskeviin kysymyksiin vastaa DNA:n asiakaspalvelu puhelinnumerossa 044 144 044. Puhelun hinta asiakaspalveluun on matkapuhelimella soitettaessa operaattorin hinnaston mukainen maksu.

Asiakaspalveluun voi olla yhteydessä myös DNA:n verkkosivujen kautta osoitteessa dna.fi, sähköpostitse matkapuhelin- ja liikkuva laajakaista-asioissa: palvelu@dna.fi tai postitse DNA Oyj, PL 100, 01044 DNA.

3. Tilausten toimittaminen

DNA:n etämyynnistä tilauksia toimitetaan vain Manner-Suomeen (tilauksia ei toimiteta

Ahvenanmaalle). Tilaukset toimitetaan palvelusta ja tuotteesta riippuen joko suoraan asiakkaan kotiosoitteeseen tai lähimpään postin noutopisteeseen. Tieto tilauksen toimitustavasta annetaan tilauksen tekemisen yhteydessä.

Toimituskulut voivat vaihdella tilatun tuotteen tai palvelun mukaan ja tilauksen toimituskulut ilmoitetaan tilauksen tekemisen yhteydessä sekä sopimuslomakkeella ja/tai sopimuksen liitteenä olevassa hinnastossa.

4. Peruutusehdot

4.1. Peruutusosoikeus

Kuluttajansuojalain 6 luvun 14 §:n mukaan kuluttajalla on etämyynnissä oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä DNA:lle 14 päivän määräajassa. 14 päivän peruutusaika alkaa, kun asiakas on vastaanottanut tilausvahvistuksen. Tavarana osalta peruutusaika alkaa kuitenkin tavarana vastaanottamisesta, jos tuote vastaanotetaan myöhemmin kuin tilausvahvistus.

4.2 Peruutusilmoituksen tekeminen

Peruutusilmoituksen voi tehdä soittamalla DNA asiakaspalveluun 044 144 044. Puhelun hinta soitettaessa matkapuhelimista kuten DNA:n matkapuhelinliittymään (mpm). Maksuton DNA:n lankaliittymistä soitettaessa. Muiden operaattoreiden liittymistä ko. operaattorin hinnaston mukainen maksu.

Palveluajat: ma–pe klo 8–18, la 9–16.30. Soittaminen on nopein tapa tehdä peruutusilmoitus.

Peruutusilmoituksen voi tehdä myös lähettämällä peruutusilmoituksen sähköpostitse palvelu@dna.fi tai lähettämällä peruutuslomakkeen postitse osoitteella DNA Oyj, PL 1111, 01044 DNA.

4.3 Vastuu vastaanotetusta laitteesta

Vastaanotettua laitetta tulee käsitellä huolellisesti ja se on pidettävä se olennaisesti muuttumattomana ja vähentymättömänä siihen saakka, kunnes asiakas on päättänyt pitää laitteen.

Jos asiakas haluaa palauttaa vastaanottamansa laitteen ja saada laitteesta maksamansa hinnan kokonaan takaisin, tulee asiakkaan varmistaa, että laite ja sen myyntipakkaus ovat palautettuina olennaisesti muuttumattomia sekä myyntikelpoisia. Laitteeseen voi tutustua pintapuolisesti.

Jos asiakas palauttaa laitteen käytettynä, voidaan häneltä periä laitteen arvonalennus aina laitteen täyteen hintaan asti, sekä lisäksi palautuskulut.

Laitteen käyttönä pidetään esimerkiksi:

- virran kytkemistä päätelaitteeseen,
- näytön päällä olevan suojakalvon poistamista tai muun vastaavan suojan poistamista,
- päätelaitteen akun lataamista,
- Find My iPhone (FMiP) –ohjelman käyttöön ottaminen
- SIM-kortin tai muun vastaavan älykortin asettamista laitteeseen ja laitteen käyttöä,
- laitteen muistiin tehtyjä tallennuksia,
- myyntipakkauksen palauttamista ilman pakettiin kuuluvia lisälaitteita, käyttöohjeita, kaukosäätimiä, johtoja sekä muita vastaavia pakkauksen mukana tulleita tarvikkeita.

4.4 Laitteen palauttaminen

Asiakkaan on palautettava vastaanottamansa laite viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä.

Asiakkaan on ehdottomasti huolehdittava Apple-laitteen poistamisesta Find My iPhone (FMiP) –ohjelmasta.

Lähetä palautettava laite ja täytetty palautuslomake postitse osoitteeseen:

DNA Oyj
PL 1111
01044 DNA

Merkitse palautuskuoreen/ -pakettiin sopimustunnus **631717**.

Jos teet palautuksen Matkahuollon kautta, vie paketti Matkahuollon toimipaikkaan ja käytä palautusnumeroa **9522734**.

4.5 Palautusten käsittely

DNA käsittelee palautukset viipymättä saapumisjärjestyksessä. Palautuksiin liittyvissä kysymyksissä voi olla yhteydessä DNA:n asiakaspalveluun.

4.6 Palveluiden maksut peruutusaikana

Jos asiakas peruuttaa liittymää (esimerkiksi matkapuhelin-, liikkuva laajakaista tai kiinteä laajakaista -liittymä) tai muuta palvelua (kuten esimerkiksi maksu-tv- tai DNA TV) koskevan sopimuksen ja liittymä tai palvelu on asiakkaan käytössä peruutusaikana, asiakas on peruuttamisesta huolimatta vastuussa liittymän tai palvelun peruutusajalta veloitettavista maksuista.

5. DNA:n virhevastuu

DNA on vastuussa myymiensä tavaroiden ja laitteiden virheistä kuluttajansuojalain säännösten mukaisesti.

6. Laitteen takuu

DNA:n myymissä laitteissa on valmistajan myöntämä takuu, jonka osalta noudatetaan valmistajan takuuehtoja. Takuutiedot toimitetaan laitetoimituksen yhteydessä. Asiakas vastaa siitä, että hänellä on riittävät varmuuskopiot niistä ohjelmista, tiedostoista ja muusta informaatiosta, joka on tallennettu laitteeseen, jos laite toimitetaan takuuhuoltoon tai -korjaukseen.

7. DNA:n noudattamat käytäntösäännöt

DNA noudattaa puhelinmyynnissään Suomen Asiakasmarkkinointiliitto ry:n telemarkkinoinnin käytäntösääntöjä. Käytäntösääntöihin voi tutustua osoitteessa:

asml.fi/wp-content/uploads/Telemarkkinointi_Yleinen.pdf

8. Digitaalisten palvelujen ja sisältöjen yhteensopivuus

DNA:n tarjoamien digitaalisten palveluiden

yhteensopivuuden laitteiden ja ohjelmistojen kanssa voi tarkistaa DNA:n verkkosivuilta seuraavista osoitteista: **Tietoturvapalvelu**

dna.fi/tietoturva

Deezer

dna.fi/deezer

DNA TV -sovellus

dna.fi/tuki-dnatv-ja-hubi-asennus-ja-kayttoonotto

9. Erimielisyydet

Asiakkaalla on oikeus saattaa DNA:n kanssa tekemänsä sopimusta koskeva erimielisyys käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan (**kuluttajariita.fi**), jos sopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttaja-neuvontaan (**kuluttajaneuvonta.fi**).

10. Ehtojen voimassaolo

Nämä erityisehdot tulevat voimaan 1.11.2019 ja korvaavat 15.2.2018 voimaan tulleet ehdot. Nämä ehdot ovat voimassa 1.11.2019 alkaen toistaiseksi.



Etämyynnin palautuslomake

Täytä ja palauta tämä lomake vain siinä tapauksessa, että haluat palauttaa laitteen.

Jos haluat perua jonkin muun kuin laitetilauksen, käsittelyn nopeuttamiseksi tämän lomakkeen sijaan soita DNA asiakaspalveluun 044 144 044. Puhelun hinta soitettaessa matkapuhelimista kuten DNA:n matkapuhelinliittymään (mpm). Maksuton DNA:n lankaliittymistä soitettaessa. Muiden operaattoreiden liittymistä ko. operaattorin hinnaston mukainen maksu. Palveluajat: ma–pe klo 8–18, la 9–16.30.

Pakkaa laitteet tarvikkeineen alkuperäiseen pakkaukseen. Vie paketti lähimpään postin toimipaikkaan ja lähetä osoitteeseen: DNA Oyj, PL 1111, 01044 DNA. Merkitse palautuskuoreen/-pakettiin sopimustunnus **631717**.

Jos teet palautuksen Matkahuollon kautta, vie paketti Matkahuollon toimipaikkaan ja käytä palautusnumeroa **9522734**.

Haluan peruuttaa tekemäni sopimuksen, joka koskee näitä palveluita:

Palautuksen syy:

- Tuote ei vastannut odotuksiani
- Tuote ei vastannut myyjän kanssa sovittua
- Minulla ei ollut käyttöä tuotteelle/palvelulle
- Palvelun käyttöönotto ei onnistunut
- Muu syy/en halua kertoa

Nimi: _____

Asiakasnumero: _____

Lähiosoite: _____

Postinumero ja postitoimipaikka: _____

Matkapuhelinnumero: _____

Palautuksen päivämäärä: _____

Allekirjoitus ja nimenselvennös: _____

