

PERUUTUS- JA PALAUTUSOHJE

Etämyynnissä tekemälläsi laitetilauksella on 14 vuorokauden peruutusoikeus tilausvahvistuksen toimittamisesta tai laitteen vastaanottamisesta. Palveluiden osalta voit lukea tarkemmin peruutusoikeudesta ja maksuvelvollisuudesta alta.

Näin palautat tilaamasi:

A. Laitteet (paitsi jos televisio/kodinkone/tietokone tai Elisa Viihde, katso kohta B):

Jos peruutus koskee pelkkää laitetta ja laite on täysin ehjä ja myyntikelpoinen, sinun ei tarvitse ilmoittaa siitä meille erikseen. Tällöin voit lähettää seuraavalla sivulla olevan lomakkeen ja laitteen takaisin 28 vuorokauden kuluessa laitteen vastaanottamisesta. Mikäli havaitset laitteen pakkauksessa vaurioita tai laite ei ole enää myyntikelpoinen, katso tarkemmat ohjeet seuraavalta sivulta.

1. Täytä palautuslomake (seuraavalla sivulla).
2. Pakkaa laite huolellisesti kaikkine tarvikkeineen alkuperäispakkaukseensa. Laita myyntipakkaus yhdessä lomakkeen kanssa erilliseen pakettiin, esim. pahvilaatikkoon. Kirjoita paketin päälle alla oleva osoite. Ethän tee kirjauksia laitteen myyntipakkaukseen tai liimaa palautustarraa suoraan siihen. Jos palautat Budbeen kautta, toimi Budbeen sovelluksen ohjeiden mukaisesti, et tarvitse osoitetta paketin päälle.

Osoite asiakaspalautukseen **Postin** kautta:
Elisa
ASIAKASPALAUTUS
Palautustunnus 600275

Osoite asiakaspalautukseen **Matkahuollon** kautta:
Elisa
ASIAKASPALAUTUS
Palautustunnus 9518175

3. Vie paketti Postin tai Matkahuollon noutopisteeseen tai Postin pakettiautomaattiin. Jos teet palautuksen Postin pakettiautomaatin kautta, saat automaatin käyttöön tarvitsemasi koodin osoitteesta www.posti.fi/palautapaketti . Palauttaminen on maksutonta, mutta veloitamme tilauksen toimituskulun.
4. Säilytä saamasi palautuskuitti, kunnes olemme ilmoittaneet sinulle palautuksen käsitellyksi.
5. Maksun palautus. Palautamme sinulle tilauksesi hinnan, vähennettynä toimituskulun hinnalla.
 - a. Et ole vielä maksanut tuotetta ja ehdit saamaan laskun: ei hätää, sinun ei tarvitse ottaa meihin yhteyttä. Hyvitämme laskun automaattisesti, kun laite on palautunut meille.
 - b. Olet maksanut tuotteen jo tilatessa: Jos maksoit laitteen verkkomaksuna, tee rahanpalautuspyyntö ilmoittamalla peruutuksesta OmaElisassa Tilaukset -välilehdellä tai täyttämällä lomake osoitteessa elisa.fi/laitemaksunpalautus . Palautamme sinulle maksun laitteen palaututtua varastollemme.
6. Ilmoitamme sinulle, kun laite on palautunut meille ja mahdollinen lasku on hyvitetty tai maksusi palautettu.

B. Televisio/kodinkone/tietokone tai Elisa Viihteen laitteet:

Laite tulee palauttaa ehjänä ja myyntikelpoisena. Mikäli havaitset laitteen pakkauksessa vaurioita tai laite ei ole enää myyntikelpoinen, katso ohjeet kääntöpuolelta.

1. Ota yhteys asiakaspalveluumme 010 262 2424 (mpm/pvm). Avoinna ma-pe klo 8-18.
2. Toimi asiakaspalvelusta saamiesi ohjeiden mukaan.

Laitteet

Mikäli havaitset laitteen pakkauksessa vaurioita ottaessasi laitetta vastaan, tulee vauriosta ilmoittaa heti rahdinkuljettajalle, pyytää merkintä rahtikirjaan tai pakettikorttiin ja ottaa yhteys asiakaspalveluumme viipymättä, kuitenkin viimeistään 7 vuorokauden kuluessa toimituksen vastaanottamisesta. Mikäli havaitset laitteessa tarkemmin tarkastettuasi vahinkoja, joita ei voi vastaanottohetkellä silmin havaita, tulee vaurioista ilmoittaa asiakaspalveluumme viipymättä, kuitenkin viimeistään 7 vuorokauden kuluessa toimituksen vastaanottamisesta. Säilytä laitteen alkuperäinen pakkaus, kunnes olet tarkistanut laitteen huolella.

Voit avata laitepaketin ja tutustua rauhassa sen sisältöön. Laitteen ominaisuuksiin voit tutustua laitteen käyttöoppaan avulla. Mikäli laitteen käyttöä jatketaan laitteen käynnistyksen jälkeen, katsotaan se laitteen käyttöönotoksi.

Huomioithan, että hygieniatuotteiden osalta etämyynnin peruutus- ja palautusoikeus päättyy pakkauksen avaamiseen. Hygieniatuotteita ovat muun muassa kuulokkeet, ruuanlaittovälineet, suuhygienialaitteet, karvanpoistolaitteet, hiustenhoitolaitteet ja pölynimurit. Jos palautat hygieniatuotteita ja pakkaus on avattu, niistä voidaan laskuttaa palautuksen yhteydessä käyttöönotetun laitteen arvonalenemaa aina täyteen arvoon saakka. Laitteeseen voi tutustua pintapuolisesti ja pakkauksen mukana tulevan käyttöoppaan avulla.

C. Elisa Viihteen sovellus:

Mene osoitteeseen elisaviihde.fi/maksukanavat. Peruutus tulee voimaan veloituksettoman kokeilukuukauden lopussa.

D. Pelkkä liittymä tai palvelu:

Ota yhteys asiakaspalveluumme osoitteessa elisa.fi/yhteydenotto tai puhelimitse 010 190 240 (mpm/pvm). Avoinna ma-pe klo 8-18.

Elisalla on oikeus periä arvon alenemaa, jos palautunut laite ei ole myyntikelpoinen tai se on käyttökelvoton. Mikäli otat laitteen käyttöön peruutusaikana ja peruutat tekemäsi sopimuksen, vastaat laitteen arvon alentumisesta.

Käyttöönotosta seuraava arvon alentuminen on 30% laitteen myyntihinnasta. Jos laite on käyttökelvoton, vastaat koko sen arvosta. Elisa tarkistaa laitteen kunnon, kun laite palautuu. Mikäli laite ei ole myyntikelpoinen, perii Elisa arvon aleneman kohtuullisessa ajassa, ja enintään 90 vuorokauden kuluessa laitteen palautuksesta.

Laitteessa ei saa olla asennettuina iCloud, FindMyiPhone, Google tai muita vastaavia tilejä, jotka estävät laitteen uudelleenkäytön. Tällaiset tilit tekevät laitteesta käyttökeltvottoman. Elisalla on tällöin oikeus laskuttaa laitteesta täysi hinta. Teethän tarvittaessa myös tehdasasetusten palautuksen.

Palvelut

Mikäli peruutat sopimuksen palvelun käyttöönoton jälkeen, vastaat kuitenkin palvelun maksuista siltä osin, kun ne ovat syntyneet ennen sopimuksen peruutusta. Palvelun maksuilla tarkoitetaan esimerkiksi kuukausimaksua tai käyttöön perustuvaa laskutusta.

Digitaaliset sisällöt

Digitaalisilla sisällöillä ei ole peruutusoikeutta. Digitaalisilla sisällöillä tarkoitetaan esimerkiksi Elisa Viihteen videovuokraamosta tilattavia videoita.

Täytä lomake ja pakkaa mukaan palautuspakettiin

Jotta peruutuksesi ja palautuksesi voidaan käsitellä, täytä sopimusta koskevat kohdat erityisen huolellisesti. Huomioithan, että tuotetta ei voi palauttaa Elisan myymälään.

Nimi: _____ Asiakasnumero: _____

Katuosoite: _____ Puhelinnumero: _____

Peruutuksen päivämäärä: _____

Palautan:

- ☐ Laitteen
- ☐ Liittymän/palvelun, palvelun nimi: _____
- ☐ Laitteen ja liittymän/palvelun, nimi: _____

Ostin palautettavan tuotteen:

- ☐ Netistä
- ☐ Tilasin puhelimitse
- ☐ Minulle soitettiin

Palautuksen syy:

- ☐ Tuote/palvelu ei vastannut odotuksiani, koska _____
- ☐ Tuote/palvelu ei vastannut myyjän kanssa sovittua, koska _____
- ☐ Minulla ei ole käyttöä tuotteelle/palvelulle, koska _____
- ☐ Tuotteen/palvelun käyttöönotto ei onnistunut, koska _____
- ☐ Muu syy: _____