

## **Usaldusmärgise “TURVALINE OSTUKOHT ” tingimused**

Eesti E-kaubanduse Liit MTÜ (kinnitatud 21.06.2016)

### **1. Usaldusmärgise kasutamise kord**

- 1.1. Korruga väljastatakse usaldusmärgis ühele domeeni aadressile.
- 1.2. Märki võib kasutada e-kauplus, mille kohta on esitatud usaldusmärgise taotlus ja mille kasutamisoigus on otsustatud liidu juhatuse poolt. Juhatuse kinnitab taotluse 30 päeva jooksul arvates avalduse laekumise kuupäevast.
- 1.3. Kasutatav usaldusmärgis peab vastama Lisas 1 toodud kirjeldusele.
- 1.4. Kodulehel olev usaldusmärgis peab olema klikitav Eesti E-kaubanduse Liidu [Usaldusmärgisega e-poodide lingile](#).
- 1.5. Märki saab taotleda määramata ajaks ja märgise taotlemisega ei kaasne Eesti E-kaubanduse Liidu liikmele lisatasu.
- 1.6. Usaldusmärgist taotleva e-kaupluse müügitingimuste seadustele vastavus kontrollitakse Eesti E-kaubanduse Liidu juhatuse liikmete poolt.

### **2. Nõuded usaldusmärgise taotlejale**

- 2.1. Taotleja peab olema Eesti E-kaubanduse Liidu liige.
- 2.2. E-kauplus peab olema tegutsenud vähemalt ühe aasta.
- 2.3. Taotleja kinnitab, et nõustub käesolevas dokumendis toodud kriteeriumitega, hea kaubanduse tava põhimõtetega ja Lisas 2 toodud näidismüügitingimuste täitmisega sellises ulatuses, et oleks tagatud tarbija seadustes sätestatud kaitse.
- 2.4. E-kaupluses on avaldatud järgmised andmed ettevõtte kohta: ärinimi, registrikood, käibemaksukohuslase nr (kui on käibemaksukohuslane), postiaadress, kontakttelefon ja e-posti aadress.
- 2.5. E-kaupluse avalehel peavad olema välja toodud klienditoe telefoninumber ja e-posti aadress ning nende vastamise aeg, millest taotleja on kohustatud kinni pidama.
- 2.6. E-kaupluses peab iga toote juures olema vastavalt seadusest tulenevatele nõuetele foto, tooteinfo, koguhind koos maksudega ning kõik täiendavad veo-, posti-, kättetoimetamise või mis tahes muud kulud, kui need tuleb kanda tarbijal. Märgitud peab olema ühikuhind, kui seda nõuab seadusest tulenev toote märgistus.
- 2.7. Teave ja müügitingimused peavad olema e-kaupluses paigutatud selliselt, et need on lihtsalt märgatavad (avalehel) ja tarbijal on võimalik nendega tutvuda enne ostu sooritamist.
- 2.8. Müügitingimustes peab olema kirjeldatud maksmise, kättetoimetamise ja tellimuse täitmise kord ning asja kättetoimetamise, teenuse osutamise või muu soorituse tegemise aeg (arve tasumise aeg, tarneperiood, teenuse puhul lepingu täitmise aeg).

- 2.9. Taganemisõiguse olemasolu korral peavad olema kirjeldatud selle õiguse kasutamise tingimused, tähtaeg (14 päeva arvates tellimuse kättesaamisest) ja kord ning esitatud peab olema [Taganemise avalduse tüüpvorm](#). Kui tarbijal vastavalt VÕS § 53 lg 4 toodule taganemisõigusi ei ole või taganemisõigus lõppeb teatud tegevuse tagajärjel, näiteks pakendi avamisega hügieenitoodetel, peab see olema samuti kirjeldatud.
- 2.10. Taganemisõiguse olemasolu korral peab olema kirjeldatud, kes kannab tarbijapoolsel lepingust taganemisel asja tagastamise kulud. Kui tagastamise kulu kannab tarbija, tasub tellimuse kättetoimetamisega kaasnenud kulud kaupleja. Kui tellimus tagastatakse osaliselt, tuleb tellimisel tasutud postikulu tagastada proportsionaalselt tagastatud toodete arvule.
- 2.11. Taganemisõiguse kasutamise korral tuleb tarbijale teha tagasimakse tagastatud tellimuse eest 14 päeva jooksul arvates taganemisavalduse saamisest, selle puudumise korral tagastatud tellimuse kättesaamisest kaupleja poolt.
- 2.12. Müügingimustes peab olema kirjeldatud kaebuste lahendamise kord ja andmed tarbija võimaluste kohta pöörduda kohtuvälise kaebusi ja vaidlusi lahendava organi poole ning pöördumise tingimused (Eestis tarbijakaitseameti juures tegutsev tarbijavaidluste komisjon, piiriüleste kaebuste korral ODR-platvorm).
- 2.13. Taotlejal peavad olema õigeaegselt esitatud majandusaasta aruanded, maksudeklaratsioonid ja peavad puuduma maksuvõlgnevused.
- 2.14. E-poes tuleb läbivalt kasutada tarbijaga seotud isikuandmete edastamiseks krüpteerimist. Selleks sobivad näiteks infoturbe protokollid SSL (Secure Sockets Layer) või TLS (Transport Layer Security).
- 2.15. Taotlejal ei tohi olla enam kui **kaks** tarbijakaebuste komisjonile esitatud ja komisjoni poolt tarbija kasuks lahendatud kaebust kalendriaasta jooksul. Komisjoni otsused peavad taotlejal olema tähtaegselt täidetud.
- 2.16. Taotlejal ei tohi olla kalendriaasta liikmemaksu võlgnevust Eesti E-kaubanduse Liidu ees.

### 3. Usaldusmärgise eemaldamine e-kauplusest

- 3.1. Kui e-kaupluses esineb rikkumisi punktis 2 toodud nõuetes ning MTÜ Eesti E-kaubanduse Liidu poolt saadetud ettekirjutusest lähtuvalt ei ole e-kauplus müügingimusi või muid nõudeid **kahe nädala** jooksul vastavusse viinud arvates ettekirjutuse kättesaamisest, tuleb e-kauplusel usaldusmärgis eemaldada.
- 3.2. Kui Tarbijakaitseamet esitab taotluse usaldusmärgise eemaldamiseks e-kauplusest tarbijaõiguste või muu olulise rikkumise tõttu.
- 3.3. Kui Eesti E-kaubanduse Liidu liikmemaks kalendriaasta eest on võlgnevuses enam kui 60 päeva.
- 3.4. Kui ettevõtte liikmelisus Eesti E-kaubanduse Liidus on lõppenud.
- 3.5. Kui e-kauplus või e-kauplust haldav äriühing lõpetab oma tegevuse.
- 3.6. Kui Eesti E-kaubanduse Liit lõpetab oma tegevuse.

- 3.7. Usaldusmärgis tuleb e-kauplusest ja kõigist seonduvatest infomaterjalidest eemaldada **3 tööpäeva** jooksul arvates juhatase kirjaliku otsuse kättesaamisest.
- 3.8. Juhul, kui e-kauplus ei eemalda usaldusmärgist etteantud tähtaja jooksul, on MTÜ-l Eesti E-kaubanduse Liit õigus teha pressiteade usaldusmärgise loata kasutamise kohta ja lisada e-pood [liidu kodulehele märgist loata kasutavate e-poodide nimistusse](#).

#### 4. Usaldusmärgise kandja õigused ja kohustused

- 4.1. Peale usaldusmärgise saamise positiivset otsust juhatase poolt, on e-kauplusel õigus usaldusmärgist kasutada igakülgsest oma äritegevuses, sealhulgas e-kauplusega seotud reklaamid ja infomaterjalides.
- 4.2. Märgise kandja kohustub õigeaegselt tasuma Eesti E-kaubanduse Liidu liikmemaksu.
- 4.3. Märgise saaja kohustub teavitama Eesti E-kaubanduse Liitu ettevõtte kontaktandmete muutmisest ning probleemidest, mis võivad kahjustada usaldusmärgise mainet.
- 4.4. Märgise saaja kohustub usaldusmärgise kasutusperioodi jooksul kinni pidama punktis 2 toodud nõuetest ja punktis 4 toodud kohustustest.
- 4.5. Liige võib taotleda usaldusmärgist mitmele äriühingule kuuluvale domeenile eeldusel, et iga domeeni eest on liikmemaks õigeaegselt tasunud.

#### 5. Eesti E-kaubanduse Liidu õigused ja kohustused

- 5.1. Liidul on õigus muuta usaldusmärgise andmise korda ja tingimusi.
- 5.2. Liidul on õigus teha järelvalvet märgise kasutamise õiguspärasuse üle.
- 5.3. Liidul on õigus teha ettekirjutusi usaldusmärgise nõuetele mittevastavuse korral ning kohustada nende vastavusse viimist **kahe nädala** jooksul arvates ettekirjutuse kättesaamisest.
- 5.4. Liidul on õigus lõpetada usaldusmärgise kasutusõigus, kui ettekirjutused ei ole täidetud määratud tähtaja jooksul.
- 5.5. Liidul on õigus väljastada pressiteade, juhul kui ettevõtte on oma tegevusega teadlikult kahjustanud usaldusmärgise mainet või kui ettevõtte ei eemalda usaldusmärgist etteantud tähtaja jooksul arvates vastavasisulise otsuse kättesaamisest.
- 5.6. Liit kohustub nõustama märgise saajat usaldusmärgise kasutamisega seotud e-kaubanduse alastes küsimustes kogu usaldusmärgise kandmise perioodi jooksul.
- 5.7. Liit kohustub teavitama märgise kasutajaid muudatustest käesolevas dokumendis **30 päeva** jooksul enne muudatuste jõustumist.
- 5.8. Käesoleva dokumendi lahutamatuks osadeks on Lisa 1 ja Lisa 2 kokku viiel lehel (4-7).

LISA 1. Usaldusmärgise kujutis



Joonis 1. Usaldusmärgis “Turvaline ostukoht”

## LISA 2. Näidismüügingitingimused

Veebipoe ABCD.EE (edaspidi Veebipood) omanik on OÜ \_\_\_\_\_ (registrikood \_\_\_\_\_), asukohaga \_\_\_\_\_.

### **Müügilepingu kehtivus, kauba- ja hinnainfo**

Müügingitingimused kehtivad Veebipoest kaupade ostmisel.

Veebipoes müüdavate toodete hinnad on märgitud toodete juurde. Hinnale lisandub tasu kauba kättetoimetamise eest.

Kauba kättetoimetamise tasu sõltub ostja asukohast ning kättetoimetamise viisist. Kättetoimetamise tasu kuvatakse ostjale tellimuse vormistamisel.

Teave kauba kohta on esitatud Veebipoes vahetult kauba juures.

### **Tellimuse vormistamine**

Kauba tellimiseks tuleb lisada soovitud tooted ostukorvi. Tellimuse vormistamiseks tuleb täita nõutud andmeväljad ning valida sobiv toodete kohaletoimetamise viis. Seejärel kuvatakse ekraanile tasu suurus, mille saab tasuda pangalingi kaudu või muu makselahenduse abil.

Leping jõustub alates tasumisele kuuluva summa laekumisest Veebipoe arvelduskontole.

Kui tellitud kaupa ei ole võimalik tarnida seoses kauba lõppemisega või muul põhjusel, teavitatakse sellest ostjat esimesel võimalusel ning tagastatakse tasutud raha (sh kauba kättetoimetamise kulud) viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul teate saatmisest.

### **Kohaletoimetamine**

Kaupu saadetakse järgmistesse riikidesse: \_\_\_\_\_

Kauba saatmiskulud kannab ostja ning vastav hinnainfo on kuvatud saatmisviisi juures.

Eestisesed saadetised jõuavad üldjuhul ostja määratud sihtpunkti 3-7 tööpäeva jooksul alates müügilepingu jõustumist. Väljaspool Eestis toimub kohaletoimetamine \_\_\_\_\_ kalendripäeva jooksul.

Erandlikel juhtumitel on õigus kaup kohale toimetada kuni 45 kalendripäeva jooksul.

### **Taganemisõigus**

Pärast tellimuse kättesaamist on ostjal õigus e-poes sõlmitud lepingust taganeda 14 päeva jooksul *[olenevalt toodetest ei pruugi ostjal taganemise õigust olla, vastavad tooted ja teenused tuleb sellisel juhul loetleda ning need peavad vastama [võlaõigusseaduse](#) § 53 lg-s 4 loetletud tingimustele]*.

Taganemisõigus ei kohaldu, kui ostjaks on juriidiline isik.

14-päevase tagastamisõiguse kasutamiseks ei tohi tellitud kaupa kasutada muul viisil kui on vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks viisil nagu see on lubatud kauba testimiseks füüsilises poes.

Kui kaupa on kasutatud muuks otstarbeks kui on vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks või sellel on kasutamise või kulumise märke, on Veebipoel õigus alandada tagastatavat tasu vastavalt kauba väärtuse vähenemisele.

Kauba tagastamiseks tuleb esitada kauba ostmisest taganemise avaldus, mille vormi leiab [siit: taganemisavaldus](#) ning saata see e-posti aadressile \_\_\_\_\_ hiljemalt 14 päeva jooksul kauba kättesaamisest.

Kauba tagastamise kulud kannab ostja, välja arvatud juhul, kui tagastamise põhjus seisneb asjaolus, et tagastamisele kuuluv asi ei vasta tellitule (nt vale või defektiga asi).

Ostja peab kauba tagastama avalduse esitamisele järgneva 14 päeva jooksul või esitama tõendi, et ta on eelnimetatud perioodi jooksul kauba üle andnud kauba vedajale.

Veebipood tagastab tagastatava kauba kättesaamisel ostjale viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva möödumisel arvates taganemisavalduse saamisest, kõik ostjalt lepingu alusel saadud tasud.

Veebipood võib keelduda tagasimaksete tegemisest seni, kuni on lepingu esemeks oleva asja tagasi saanud või kuni ostja on esitanud tõendid, et on asja tagasi saatnud, sõltuvalt sellest, kumb toimub varem.

Kui ostja on sõnaselgelt valinud Veebipoe pakutud kõige odavamast tavapärasest asja kättetoimetamise viisist erineva kättetoimetamise viisi, ei pea Veebipood tarbijale tagastama kulu, mis ületab tavapärase kättetoimetamise viisiga seotud kulu.

Veebipoel on õigus taganeda müügitehingust ning nõuda ostjalt tagasi kaup, kui kauba hind veebipoes on eksituse tõttu märgitud oluliselt alla kauba turuhinna.

### **Pretensiooni esitamise õigus**

Veebipood vastutab ostjale müüdud kauba lepingutingimustele mittevastavuse või puuduse eest, mis oli olemas juba asja üleandmise hetkel ning mis ilmneb kuni kahe aasta jooksul, alates kauba üleandmisest ostjale. Sellest esimese kuue kuu jooksul asja üleandmisest ostjale eeldatakse, et puudus oli olemas juba asja üleandmise ajal. Vastava eelduse ümberlõkkamine on Veebipoe kohustus. Ostjal on õigus puuduse ilmnemisel pöörduda hiljemalt kahe kuu jooksul veebipoe poole, saates e-kirja aadressile \_\_\_\_\_ või helistada telefonil: \_\_\_\_\_.

Veebipood ei vastuta puuduste eest, mis on tekkinud pärast kauba üleandmist ostjale.

Kui Veebipoest ostetud kaubal on puudused, mille eest Veebipood vastutab, parandab või asendab Veebipood puudusega kauba. Kui kaupa ei ole võimalik parandada ega asendada, tagastab Veebipood ostjale kõik müügilepinguga kaasnenud tasud.

Veebipood vastab tarbija esitatud kaebusele kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis 15 päeva jooksul.

### **Otseturustus ja isikuandmete töötlemine**

Veebipood kasutab ostja poolt sisestatud isikuandmeid (sh nimi, telefoninumber, aadress, e-maili aadress, pangarekviidid) ainult tellimuse töötlemiseks ning kauba ostjale saatmiseks. Veebipood edastab isikuandmeid veoteenust pakkuvale ettevõtetele selleks, et kohale toimetada kaupa.

Veebipood saadab ostjale uudiskirju ning pakkumisi ostja e-maili aadressile ainult juhul, kui ostja on selleks avaldanud soovi sisestades veebilehel e-kirja aadressi ning andnud teada oma soovist otsepostituse teadete saamiseks.

Ostjal on igal ajal võimalik loobuda e-postile saadetavatest pakkumistest ja uudiskirjadest andes sellest meile teada e-kirja teel või järgides pakkumisi sisaldava e-kirjas toodud juhiseid.

### **Vaidluste lahendamine**

Kui ostjal on Veebipoe osas pretensioone, tuleb need saata e-kirja aadressile \_\_\_\_\_ või helistada telefonil: \_\_\_\_\_

Kui ostja ja Veebipood ei suuda lahenda vaidlust kokkuleppe teel, siis on ostjal võimalik pöörduda Tarbijavaidluste komisjoni poole. Menetlustingimustega saab tutvuda ning avaldust esitada [siin](#). Tarbijavaidluste komisjoni pädevuses on lahendada ostja ja Veebipoe vahel sõlmitud lepingust tulenevaid vaidlusi. Ostja kaebuse läbivaatamine komisjonis on tasuta.

Ostja võib pöörduda Euroopa Liidu tarbijavaidlusi lahendava platvormi [poole](#).