

Kuluttaja-asiakkaan etämyynnin peruuttamisoikeus Elisa Viihde – palvelussa OHJE

Etämyynnissä tekemälläsi sopimuksella on 14 vuorokauden etämyynnin peruuttamisoikeus. Jos päätät peruuttaa tekemäsi sopimuksen, tulee sinun ilmoittaa siitä Elisalle 14 vuorokauden kuluessa laitteen vastaanottamisesta tai palvelusopimuksen tekemisestä. Tämän jälkeen sinun tulee palauttaa sopimukseen liittyvät laitteet viipymättä, mutta viimeistään 14 vuorokauden kuluttua peruutusilmoituksen tekemisestä.

Palvelun käyttöönotosta seuraava palvelumaksujen korvaaminen

Voit avata paketin ja tutustua rauhassa sen sisältöön. Mikäli kuitenkin otat palvelun käyttöön peruutusaikana ja peruutat tekemäsi sopimuksen, vastaat palvelun maksuista siltä osin, kuin ne kohdistuvat tai ovat syntyneet, sopimuksen syntymisen jälkeisenä aikana ennen sopimuksen peruuttamista ja laitteiden palauttamista. Palvelun maksuilla tarkoitetaan esimerkiksi kuukausimaksua. Mikäli sopimukseen liittyvät laitteet ovat myyntikelvottomia, vastaat laitteista koko niiden arvosta. Palvelun maksut ja myyntikelvottoman laitteen arvo laskutetaan sinulta jälkikäteen.

Digitaalisilla sisällöillä ei ole peruuttamisoikeutta. Digitaalisilla sisällöillä tarkoitetaan esimerkiksi Elisa Kirjaa ja Elisa Viihteen videovuokraamosta tilattavia videoita.

Mikäli haluat käyttää etämyynnin peruuttamisoikeutta, toimi seuraavasti:

1 Peruuttamisilmoituksen tekeminen:

A) Ilmoita peruuttamisesta viimeistään 14 vuorokauden kuluessa laitteen vastaanottamisesta tai palvelusopimuksen tekemisestä. Voit tehdä ilmoituksen peruuttamislomakkeella tai soittamalla asiakaspalveluumme, puhelinnumero on 01019 0240 (mpm/pvm). Asiakaspalvelumme on avoinna ma-pe klo 8-19, la klo 10–16.30.

TAI

B) Lähetä peruuttamislomake ja laite takaisin 14 vuorokauden kuluessa laitteen vastaanottamisesta tai palvelusopimuksen tekemisestä. Tällöin sinun ei tarvitse tehdä erillistä peruutusilmoitusta.

2 Laitteen palautus:

Lähetä laite takaisin viimeistään 14 vuorokauden kuluessa peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Pakkaa laite huolellisesti kaikkine tarvikkeineen alkuperäiseen pakkaukseen ja laita se postipakettiin yhdessä peruuttamislomakkeen kanssa. Kirjoita postipaketin osoitteeksi:

Elisa/Saunalahti
ASIAKASPALAUTUS
Sopimusnumero 600275
Kutomotie 18 B
00380 HELSINKI

Vie paketti lähimpään postitoimipaikkaan. Ilmoitamme sinulle tekstiviestillä, kun olemme käsitelleet palautuksen. Elisa vastaa palautuksen postimaksuista.

PERUUTTAMISLOMAKE

1 Peruutettavaa sopimusta koskevat tiedot

Jotta peruutuksesi voidaan käsitellä, täytä sopimusta koskevat kohdat erityisen huolellisesti

Nimi: _____

Puhelinnumero: _____

Asiakasnumero: _____

Sopimusnumero: _____

Peruutuksen päivämäärä: _____

2 Palautettava tuote ja palautuksen syy

Palautettava tuote (laitteen nimi ja sarjanumero/IMEI):

Ostin palautettavan tuotteen:

- Netistä
- Tilasin puhelimitse
- Minulle soitettiin

Palautuksen syy:

- Tuote ei vastannut odotuksiani
- Tuote ei vastannut myyjän kanssa sovittua
- Minulla ei ole käyttöä tuotteelle
- Tuotteen käyttöönotto ei onnistunut
- Muu syy

Lisätietoja palautuksen syystä:
