

Kuluttaja-asiakkaan etämyynnissä tehdyn tilauksen peruutusoikeus

Etämyynnissä tekemälläsi tilauksella on 14 vuorokauden etämyynnin peruutusoikeus tilausvahvistuksen toimittamisesta tai laitteen vastaanottamisesta. **Tarkemmat Laite- ja palvelukohtaiset peruutusohjeet löydät alta.**

1. Laite- ja palvelukohtaiset peruutusohjeet

Laitteet (pois lukien Elisa Viihde)

Jos peruutus koskee **pelkkää laitetta**, sinun ei tarvitse ilmoittaa siitä erikseen, vaan voit lähettää peruutuslomakkeen ja laitteen takaisin 28 vuorokauden kuluessa laitteen vastaanottamisesta. Saat tekstiviestillä vahvistuksen, kun laite on palautunut Elisalle. Palauta laite ja täytetty lomake **Laitteen palautus –ohjeen** mukaan.

Ehditkö saamaan jo laskun? Ei hätää, sinun ei tarvitse ottaa meihin yhteyttä. Hyvitämme laitelaskun automaattisesti.

Maksoitko tuotteen jo tilatessasi? Jos maksoit laitteen verkkopankkimaksulla, täytä rahanpalautuslomake osoitteessa elisa.fi/laitemaksunpalautus. Palautamme maksun tilillesi laitteen palaututtua varastollemme. Vahvistamme sinulle tekstiviestillä, kun rahan palautus on käsitelty.

Liittymät ja palvelut

Jos peruutus koskee pelkkää liittymää tai palvelua, helpoiten teet sen ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme osoitteessa elisa.fi/yhteydenotto tai puhelimitse **010 190 240** (mpm/pvm). Avoinna ma-pe klo 8-18 ja la klo 10-16.30

Elisa Viihde -sovellus

Jos peruutus koskee Elisa Viihde –sovellusta, toivomme, että peruutat tilauksen osoitteessa elisaviihde.fi/maksukanavat Peruutus astuu voimaan veloituksettoman kokeilukuukauden lopussa.

Elisa Viihde -laitteet

Jos peruutus koskee Elisa Viihdettä, toivomme sinun ottavan yhteyttä asiakaspalveluumme 010 262 2424 (mpm/pvm). Avoinna ma-pe klo 8-18 ja la klo 10-16.30. Laitteet palautetaan **Laitteen palautus -ohjeen** mukaan.

2. Laitteen palautus -ohje

Mikäli haluat käyttää etämyynnin peruutusoikeutta, lähetä laite takaisin viimeistään 28 vuorokauden kuluessa sen vastaanottamisesta. Pakkaa laite huolellisesti kaikkine tarvikkeineen alkuperäiseen pakkaukseen täytetyn peruutuslomakkeen kanssa.

Voit palauttaa paketin asiakaspalautuksena Postin tai Matkahuollon kautta. Vie paketti lähimpään Postin postitoimipisteeseen tai Matkahuollon noutopisteeseen. **Säilytä saamasi palautuskuitti siihen saakka, kun ilmoitamme tekstiviestillä palautuksen käsitellyksi.** Elisa vastaa palautuksen maksuista.

Osoite asiakaspalautukseen Postin kautta:

Elisa
ASIAKASPALAUTUS
Sopimusnumero 600275
Vanha Porvoontie 256b, ovi 1
01380 Vantaa

Osoite asiakaspalautukseen Matkahuollon kautta:

Elisa
ASIAKASPALAUTUS
Palautusnumero 9518175
Vanha Porvoontie 256b, ovi 1
01380 Vantaa

3. Laitteen ja palvelun käyttöönotosta seuraavan arvon alentumisen tai palvelumaksujen korvaaminen

Laitteet

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.

Lain mukaan 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.

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

KULUTTAJA-ASIAKKAAN ETÄMYNNIN PERUUTUSLOMAKE

1. Peruutettavaa sopimusta koskevat tiedot

Jotta peruutuksesi voidaan käsitellä, täytä sopimusta koskevat kohdat erityisen huolellisesti

Nimi: _____

Puhelinnumero: _____

Asiakasnumero: _____

Peruutuksen päivämäärä: _____

2. Palautettava tuote ja palautuksen syy

Palautan/peruutan:

Laitteen

Liittymän/palvelun

Laitteen ja liittymän/palvelun

Palautettava laite (laitteen nimi ja sarjanumero S/N / imei):

Palautettava tuote/palvelu (tuotteen/palvelun nimi ja mahdollinen liittymännumero):

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:
