

## ANNULLERINGAR OCH RETURER

För beställning av enhet via distansförsäljning gäller 14 dagars ångerrätt från att orderbekräftelse skickats eller enheten mottagits. Läs mer om ångerrätt och betalningsskyldighet för tjänster nedan.

### Så här returnerar du:

#### **A. Utrustning (med undantag för television/hushållsapparat/dator eller Elisa Viihde, se punkt B):**

Om annulleringen gäller enbart utrustning, behöver du inte meddela om detta separat, utan kan returnera returingsformuläret och produkten senast 28 dygn efter att du tagit emot produkten. Produkten ska vara hel då den returneras. Om du upptäcker en skada i förpackningen eller produkten inte längre kan säljas, ska du läsa de närmare anvisningarna från nästa sida.

1. Fyll i returingsformuläret (se nästa sida).
2. Packa produkten omsorgsfullt med samtliga tillbehör i originalförpackningen. Lägg den i samma paket som returformuläret och skriv adressen på förpackningen:

Adress för kundretur via **Posten**:

Elisa/Saunalahti  
ASIAKASPALAUTUS  
Palautustunnus 600275

Adress för kundretur via **Matkahuolto**:

Elisa/Saunalahti  
ASIAKASPALAUTUS  
Palautustunnus 9518175

3. För till Postis eller Matkahuoltos upphämtningsställe eller Postis paketautomat. Det kostar ingenting att returnera produkten. Om du returnerar via Postis paketautomat får du den kod du behöver för att använda automaten på [www.posti.fi/privatkunder/paketreturnering](http://www.posti.fi/privatkunder/paketreturnering).
4. Behåll ditt returkvitto tills vi meddelat att returen behandlats.
5. Återbetalning
  - a. Har du redan fått fakturan? Ingen fara, du behöver inte kontakta oss. Vi krediterar automatiskt fakturan i samband med att vi behandlar returen. Du får en bekräftelse på annulleringen och krediteringen av fakturan per SMS.
  - b. Betalade du produkten redan vid beställningen? Om du betalade för produkten i en nätbank ska du meddela oss via [omaelisa.fi](http://omaelisa.fi) att du håller på att avbryta beställningen, eller fylla i formuläret på [elisa.fi/laitemaksunpalautus](http://elisa.fi/laitemaksunpalautus) (FI) för återbetalning. Vi återbetalar pengarna på ditt konto efter att produkten returnerats till vårt lager.
6. Vi meddelar dig då produkten returnerats till oss och den eventuella fakturan har krediterats eller din betalning har återbetalats.

#### **B. Television, hushållsapparat, dator eller Elisa Viihde-utrustning:**

Produkten ska vara hel då den returneras. Om du upptäcker skador på förpackningen eller produkten inte längre kan säljas, läs anvisningarna från nästa sida.

1. Vi önskar att du kontaktar vår kundtjänst 010 262 2424 (msa/lna). Öppet må-fr kl. 8-18.
2. Följ anvisningarna du får i vår kundtjänst.

#### **C. Elisa Viihde-appen:**

Vi önskar att du avbeställer på adressen [elisaviihde.fi/maksukanavat](http://elisaviihde.fi/maksukanavat) (FI). Avbeställningen gäller från utgången av den kostnadsfria provmånaden.

#### **D. Abonnemang och tjänster:**

Vi önskar att du kontaktar vår kundtjänst på adressen [elisa.fi/kundtjanst/kontakt](http://elisa.fi/kundtjanst/kontakt) eller telefon 010 190 240 (msa/lna). Öppet må-fr kl. 8-18.

## Utrustning

Om du upptäcker skador på förpackningen då du tar emot produkten ska du omedelbart informera föraren om detta, be om att en anteckning görs i fraktsedeln eller på paketkortet och ta kontakt med vår kundtjänst, dock senast 7 dygn efter att du tagit emot leveransen. Om du upptäcker i granskning skador hos produkten (skador som inte kan upptäckas med ögat vid mottagningstidpunkten) ska du omedelbart kontakta vår kundtjänst, dock senast 7 dygn efter att du tagit emot leveransen. Spara enhetens ursprungliga förpackning tills du granskat försiktigt ifall enheten eventuellt har skador.

Du kan öppna paketet och bekanta dig med innehållet i lugn och ro. Läs mer om enhetens egenskaper i dess bruksanvisning. Om du fortsätter använda enheten efter uppstart betraktas det som ibruktagande.

Elisa har rätt att debitera värdeminskning, om den returnerade enheten inte går att sälja eller om den är oanvändbar.

Om du tar i bruk enheten under ångerfristen och frånträder det ingångna avtalet blir du ansvarig för apparatens värdeminskning.

Värdeminskningen till följd av att apparaten tagits i bruk är 30 % av dess försäljningspris. Om den har blivit osäljbar, ansvarar du för hela apparatvärdet. Elisa kontrollerar enhetens skick när den returneras. Om enheten inte går att sälja debiterar Elisa en värdeminskning inom skälig tid och inom högst 90 dygn från att enheten returnerats.

Enheten får inte ha installerat iCloud, FindMyiPhone, Google eller andra motsvarande konton som hindrar återanvändning av enheten. Dyliga konton gör enheten oanvändbar. I sådant fall har Elisa rätt att fakturera hela enhetens pris. Återställ vid behov även fabriksåterställningarna.

## Tjänster

Om du frånträder avtalet efter det att tjänsten tagits i bruk ansvarar du för tjänstens upplupna avgifter fram till frånträddandet. Med tjänstens avgifter avses t.ex. månadsavgifter eller fakturering baserad på användning.

## Digitalt innehåll

Ångerrätten omfattar inte digitalt innehåll. Med digitalt innehåll avses t.ex. videobeställningar i Elisa Viihde videouthyrning.

---

## Fyll i blanketten och packa med denna i returpaketet

### 1 Avtal som frånträds

Fyll i punkterna om avtalet särskilt noga, så att vi kan behandla ditt frånträddande och retur.

Namn: \_\_\_\_\_ Kundnummer: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_ Telefonnummer: \_\_\_\_\_  
Frånträdesdatum: \_\_\_\_\_

### 2 Returnerad produkt och returorsak:

Jag returnerar/frånträder följande:

- Enhet
- Abonnemang/tjänst, namn: \_\_\_\_\_
- Enhet och abonnemang/tjänst: \_\_\_\_\_

Jag köpte produkten:

- På webben
- Beställde per telefon
- Jag blev uppringd

Returorsak:

- Produkten motsvarade inte mina förväntningar, eftersom \_\_\_\_\_
- Produkten motsvarade inte det som avtalats med försäljaren, eftersom \_\_\_\_\_
- Jag har inte bruk för produkten, eftersom \_\_\_\_\_
- Ibruktagandet av produkten lyckades inte, eftersom \_\_\_\_\_
- Annan orsak: \_\_\_\_\_