

## Yleiset ehdot ja edellytykset

### Hakemisto:

- Artikla 1 - Määritelmät
- Artikla 2 - Kauppiaan henkilöllisyys
- Artikla 3 - Sovellettavuus
- Artikla 4 - Tarjous
- Artikla 5 - Sopimus
- Artikla 6 - Peruutusoikeus
- Artikla 7 - Asiakkaan velvollisuudet peruutusjakson aikana
- Artikla 8 - Peruutusoikeuttaan käyttävät asiakkaat ja siitä aiheutuvat kustannukset
- Artikla 9 - Kauppiaan velvollisuudet peruuttamisen yhteydessä
- Artikla 10 - Peruutusoikeuden estäminen
- Artikla 11 - Hinta
- Artikla 12 - Sopimuksen täyttäminen ja lisätakuu
- Artikla 13 - Toimitus ja täytäntöönpano
- Artikla 14 - Pidempiaikaiset liiketoimet: kesto, päättyminen ja jatkaminen
- Artikla 15 - Maksaminen
- Artikla 16 - Valitusmenettely
- Artikla 17 - Riidat
- Artikla 18 - Sivuliikkeen takuu Thuiswinkel.org (Shopping secure)
- Artikla 19 - Lisä- tai poikkeavat määräykset
- Artikla 20 - Yleisten sopimusehtojen muuttaminen

### Artikla 1 - Määritelmät

Näissä ehdossa sovelletaan seuraavia määritelmiä:

1. **Täydentävä sopimus:** sopimus, jossa kuluttaja hankkii tuotteita, digitaalista sisältöä ja/tai palveluja etäsopimuksella ja elinkeinonharjoittaja tai kolmas osapuoli toimittaa nämä tuotteet, digitaalisen sisällön, ja/tai palvelut kyseisen kolmannen osapuolen ja elinkeinonharjoittajan välisen sopimuksen mukaisesti.
2. **Peruutusaika:** määräaika, jonka kuluessa kuluttaja voi käyttää peruutusoikeuttaan.
3. **Päivä:** kalenterivuorokausi.
4. **Digitaalinen sisältö:** digitaalisessa muodossa tuotetut ja toimitetut tiedot.
5. **Pidempiaikainen liiketoimi:** Etäsopimus, joka koskee useita tuotteita ja/tai palveluja ja jossa toimitus- ja/tai ostovelvoite jakautuu tietyille ajanjaksoille.
6. **Pysyvä tallennusväline:** kaikki keinot - myös sähköpostit - joiden avulla kuluttaja tai kauppias voi tallentaa hänelle henkilökohtaisesti osoitettuja tietoja tavalla, joka helpottaa niiden myöhempää käyttöä tai käyttöä sen ajanjakson aikana, joka on yhdenmukainen käyttötarkoituksen kanssa, johon tiedot on tarkoitettu, ja joka helpottaa tallennettujen tietojen muuttumatonta jäljentämistä.
7. **Peruutusoikeus:** kuluttajan mahdollisuus peruuttaa etäsopimus peruutusajan puitteissa.
8. **Kauppias:** Artiklassa 2 mainittu henkilöllisyys. Verkkokauppa, yritys (oikeushenkilö), joka tarjoaa tuotteita, digitaalista sisältöä ja/tai palveluja kuluttajille etänä.
9. **Etäsopimus:** kauppiaan ja kuluttajan välinen sopimus, joka on tehty tuotteiden, digitaalisen sisällön, ja/tai palvelujen etämyyntiä varten suunnitellussa järjestelmässä, jossa käytetään kokonaan tai osittain yhtä tai useampaa etäviestintäteknikkaa sopimuksen tekemishetkeen asti.
10. **Peruutusoikeuden mallilomake:** eurooppalainen peruuttamisoikeuden mallilomake, joka sisältyy näiden ehtojen liitteeseen I. Kauppias ei ole velvollinen toimittamaan liitettä I, jos kuluttajalla ei ole tilauksensa osalta peruutusoikeutta.
11. **Etäviestintäteknikka:** menetelmä, jota voidaan käyttää kauppiaan tekemää tarjousta ja sopimuksen tekemistä koskevaan viestintään ilman, että kuluttajan ja kauppiaan on oltava yhtä aikaa samassa paikassa.

### Artikla 2 - Kauppiaan henkilöllisyys

Kauppiaan nimi: MobielWerkt BV

Toimii nimellä (nimillä):

- Gomibo.fi  
- Belsimpel.nl

Rekisteröity osoite:  
Gomibo  
Waagstraat 1  
9712JX Groningen  
The Netherlands

Postiosoite:  
Gomibo  
Postbus 3023  
9701 DA Groningen,  
The Netherlands

Puhelinnumero: +358 (0)800 526650

Tavoitettavuus:  
Gomibon asiakaspalvelu on avoinna joka päivä klo 10:00-01:00.

Sähköpostiosoite: [info@Gomibo.com](mailto:info@Gomibo.com)

Rekisterinumero Alankomaiden kauppakamarissa (KVK): 02093714  
ALV-tunniste: FI 31233587

### **Artikla 3 - Sovellettavuus**

1. Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin kauppiaan tekemiin tarjouksiin ja kaikkiin etäsopimuksiin, jotka on tehty kauppiaan ja kuluttajan välillä.
2. Vieraillemalla sivustollamme ja/tai ostamalla meiltä jotain, sitoudut "Palveluumme" ja sitoudut noudattamaan seuraavia ehtoja, mukaan lukien lisäehdot ja -käytännöt, joihin viitataan tässä ja/tai jotka ovat saatavilla hyperlinkin kautta. Lue nämä Palveluehdot huolellisesti ennen sivustomme avaamista tai käyttämistä. Käymällä tai käyttämällä mitä tahansa sivuston osaa hyväksyt, että nämä käyttöehdot sitovat sinua. Jos et hyväksy kaikkia tämän sopimuksen ehtoja, et saa käyttää verkkosivustoa tai käyttää mitään palveluita.
3. Ennen etäsopimuksen tekemistä kuluttajan saataville asetetaan näiden yleisten sopimusehtojen tekstiversio. Jos tämä ei ole kohtuudella mahdollista, elinkeinonharjoittaja ilmoittaa ennen etäsopimuksen tekemistä, millä tavoin yleiset sopimusehdot ovat saatavilla kauppiaan toimitiloissa, ja että ne lähetetään kuluttajalle tämän pyynnöstä maksutta ja mahdollisimman nopeasti.
4. Jos etäsopimus tehdään sähköisesti, edellisestä kohdasta poiketen ja ennen etäsopimuksen tekemistä kuluttajalle toimitetaan näiden yleisten sopimusehtojen tekstikappale sähköisesti siten, että kuluttaja voi helposti tallentaa ne pysyväälle tietovälille. Jos tämä ei ole kohtuudella mahdollista, elinkeinonharjoittajan on ennen etäsopimuksen tekemistä ilmoitettava, missä yleisiin sopimusehtoihin voi tutustua sähköisesti, ja että ne lähetetään kuluttajan pyynnöstä kuluttajalle maksutta joko sähköisesti tai muulla tavoin.
5. Tapauksissa, joissa näiden yleisten ehtojen lisäksi sovelletaan erityisiä tuote- tai palvelukohtaisia ehtoja, sovelletaan toista ja kolmatta kohtaa vastaavasti, ja kuluttaja voi aina vedota siihen sovellettavaan ehtoon, joka on hänelle suotuisin, jos yleiset ehdot ovat ristiriidassa keskenään.

### **Artikla 4 - Tarjous**

1. Jos tarjouksen voimassaoloaika on rajoitettu tai se on ehdollinen, tämä mainitaan erikseen tarjouksessa.
2. Tarjous sisältää täydellisen ja tarkan kuvauksen tarjotuista tuotteista, digitaalisesta sisällöstä, ja/tai palveluista. Kuvaus on riittävän yksityiskohtainen, jotta kuluttaja voi arvioida tarjouksen asianmukaisesti. Jos elinkeinonharjoittaja käyttää kuvitusta, sen on oltava totuudenmukainen esitys tarjotuista tuotteista ja/tai palveluista.

3. Jokaisessa tarjouksessa on tiedot, joista kuluttaja saa selville, mitä oikeuksia ja velvollisuuksia tarjouksen hyväksymiseen liittyy.
4. Jos sopimus on tehty, kauppiasta eivät sido ilmeiset virheet tai aidot ja rehelliset hintavirheet, jotka kuluttajan olisi pitänyt huomata.
5. Pidätämme oikeuden rajoittaa tai kieltää tilaukset, jotka oman arviomme mukaan näyttävät välittäjien, jälleenmyyjien tai jakelijoiden tekemiltä.

### **Artikla 5 - Sopimus**

1. Asiakas asettaa valitut tuotteet ostoskoriin. Asiakas voi muuttaa syöttämiään tietoja ja tuotteita milloin tahansa tilausprosessin aikana ennen sitovan tilauksen tekemistä.
2. Asiakas tekee ostoskoriin sisältyviä tuotteita/palveluita koskevan sitovan tilauksen klikkaamalla tätä tarkoitusta varten varattua painiketta.
3. Sopimus tehdään sillä hetkellä, jollei 6 kohdassa määrätystä poiketa, kun kuluttaja on hyväksynyt tarjouksen ja kun siinä määrätty ehdot on täytetty.
4. Jos kuluttaja on hyväksynyt tarjouksen sähköisesti, kauppias vahvistaa välittömästi tarjouksen hyväksymisen vastaanottamisen sähköisesti. Kuluttaja voi purkaa sopimuksen niin kauan kuin kauppias ei ole vahvistanut hyväksyntää.
5. Jos sopimus tehdään sähköisesti, kauppias ryhtyy asianmukaisiin teknisiin ja hallinnollisiin toimenpiteisiin tietojen sähköisen siirron turvaamiseksi ja varmistaa turvallisen verkkoympäristön. Jos kuluttaja voi maksaa sähköisesti, kauppias toteuttaa asianmukaiset turvatoimet.
6. Kauppias voi saada tietoja - lakisääteisissä puitteissa - kuluttajan kyvystä täyttää maksuvelvoitteen sekä faktoista ja tekijöistä, jotka ovat tärkeitä etäsopimuksen vastuullisen tekemisen kannalta. Jos nämä tutkimustulokset antavat kauppiaalle asianmukaiset perusteet kieltäytyä sopimuksen tekemisestä, kauppiaalla on oikeus perustellusti hylätä tilaus tai hakemus, tai sitoa sen toteuttaminen erityisehtoihin.
7. Kauppias lähettää kuluttajalle viimeistään tuotteen, palvelun, tai digitaalisen sisällön toimittamisen yhteydessä seuraavat tiedot kirjallisesti tai siten, että kuluttaja voi tallentaa ne saatavilla olevalle pysyvälle tallennusvälineelle:
  - a. kauppiaan toimipaikan osoite, jossa kuluttaja voi tehdä valituksia
  - b. ehdot, joiden mukaisesti kuluttaja voi käyttää peruutusoikeuttaan, ja tapa, jolla hän voi tehdä sen, tai selkeä ilmoitus peruutusoikeuden eväämisestä
  - c. tiedot takuusta ja myynnin jälkeisestä palvelusta
  - d. hinta, mukaan lukien kaikki tuotteeseen, palveluun tai digitaaliseen sisältöön kohdistuvat verot; toimituskustannukset soveltuvin osin sekä maksu-, toimitus-, tai etäsopimuksen toteuttamistapa
  - e. sopimuksen irtisanomista koskevat vaatimukset, jos sopimuksen kesto ylittää yhden vuoden tai jos se on toistaiseksi voimassa oleva
  - f. jos kuluttajalla on peruutusoikeus, peruutusoikeuden mallilomake
8. Jos kyseessä on pidempiaikainen sopimus, edellisen kohdan määräystä sovelletaan vain ensimmäiseen toimitukseen.

### **Artikla 6 - Peruutusoikeus**

#### *Tuotteiden ostamisen yhteydessä*

Tuotteita ostaessaan kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus ilman perusteluja vähintään 14 päivän kuluessa. Kauppias voi pyytää kuluttajaa ilmoittamaan syyn sopimuksen purkamiselle, mutta kuluttajalla ei ole velvollisuutta ilmoittaa syytä tai syitä.

1. Kohdassa säädetty määräaika. 1 päättyy 14 päivän kuluttua siitä päivästä, jona kuluttaja tai kuluttajan nimeämä kolmas osapuoli, joka ei ole kuljetuksen suorittaja, on vastaanottanut tuotteen, tai:
  - a. jos kuluttaja on tilannut useita tuotteita: sinä päivänä, jona kuluttaja tai kuluttajan nimeämä kolmas osapuoli on vastaanottanut viimeisen tuotteen. Kauppias voi evätä usean tuotteen sisältävän tilauksen, jolla on useampia toimituspäiviä, edellyttäen, että hän on selkeästi ilmoittanut tästä kuluttajalle ennen tilausprosessiajona tuotteen toimitukseen kuuluu eri toimituksia tai osia: päivä, jona kuluttaja tai kuluttajan nimeämä kolmas osapuoli on vastaanottanut viimeisen toimituksen tai viimeisen osan
  - b. kun on kyse sopimuksista, jotka koskevat tuotteiden säännöllistä toimittamista tietyn ajanjakson aikana: päivä, jona kuluttaja tai kuluttajan nimeämä kolmas osapuoli on vastaanottanut viimeisen tuotteen.

*Toimitettaessa palveluja ja digitaalista sisältöä, jota ei toimiteta aineellisena:*

2. Kuluttajalla on oikeus purkaa perustelematta sopimus, joka koskee digitaalisen sisällön toimittamista, jos sitä ei toimiteta kirjallisena vähintään neljäntoista päivän aikana. Elinkeinonharjoittaja voi pyytää kuluttajaa ilmoittamaan purkamisen syyn, mutta kuluttajalla ei ole velvollisuutta ilmoittaa syytä tai syitä.
3. Edellä olevassa (kohdassa 3) säädetty määräaika alkaa sopimuksen tekemistä seuraavana päivänä.

*Pidennetty peruutusaika tuotteille, palveluille ja digitaaliselle sisällölle, joita ei toimiteta materiaalisessa muodossa, jos kuluttajalle ei ole ilmoitettu peruutusoikeudesta:*

4. Jos kauppias ei ole antanut kuluttajalle lakisääteisesti pakollista tietoa peruutusoikeudesta tai jos mallilomaketta ei ole toimitettu, peruutusaika päättyy kahdentoista kuukauden kuluttua tämän artiklan aikaisempien kohtien mukaisesti alun perin määrätyn peruutusajan päättymisestä.
5. Jos kauppias on antanut kuluttajalle edellisessä kohdassa mainitut tiedot kahdentoista kuukauden kuluessa alkuperäisen peruutusajan alkamispäivästä, peruutusaika päättyy 14 päivän kuluttua siitä päivästä, jona kuluttaja on saanut tiedot.

#### **Artikla 7 - Asiakkaan velvollisuudet peruutusjakson aikana**

1. Peruutusajan puitteissa kuluttajan on kohdeltava tuotetta ja sen pakkausta huolellisesti. Kuluttaja saa purkaa pakkausta tai käyttää tuotetta vain siinä määrin kuin on tarpeen tuotteen luonteen, ominaisuuksien, ja tehokkuuden arvioimiseksi. Lähtökohtana on, että kuluttaja saa käsitellä ja tarkastaa tuotetta vain samalla tavoin kuin hänellä olisi lupa tehdä kaupassa.
2. Kuluttaja on vastuussa ainoastaan tuotteen arvon alenemisesta, joka on seurausta siitä, että hän käsittelee tuotetta muulla kuin kohdassa 1 sallitulla tavalla.
3. Kuluttaja ei ole vastuussa tuotteen arvon alenemisesta, jos kauppias ei ole antanut hänelle kaikkia lakisääteisiä tietoja peruutusoikeudesta ennen sopimuksen tekemistä.

#### **Artikla 8 - Peruutusoikeuttaan käyttävät asiakkaat ja siitä aiheutuvat kustannukset**

Kuluttajan, joka haluaa käyttää peruutusoikeuttaan, on ilmoitettava siitä kauppiaille peruutusajan puitteissa peruutusoikeuden mallilomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla.

1. Mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 14 päivän kuluttua kohdassa 1 mainitusta ilmoituspäivästä. Kuluttajan on palautettava tuote tai luovutettava se kauppiaille (kauppiaan edustajalle). Tämä ei ole tarpeen, jos kauppias on tarjoutunut noutamaan tuotteen itse. Kuluttaja on joka tapauksessa noudattanut tavaroiden palauttamisaikaa, jos hän lähettää tuotteen takaisin ennen peruutusajan päättymistä.
2. Kuluttaja palauttaa tuotteen kaikkine asiaankuuluvine lisävarusteineen, jos se on kohtuudella mahdollista alkuperäisessä kunnossa ja pakkauksessa, sekä noudattaen kauppiaan antamia kohtuullisia ja selkeitä ohjeita..
3. Riski ja todistusvelvollisuus peruuttamisoikeuden asianmukaisesta ja oikea-aikaisesta käyttämisestä on kuluttajalla. Jos kuluttaja lähettää tuotteen, hänen tulisi harkita jäljitettävissä olevan kuljetuspalvelun käyttämistä tai kuljetusvakuutuksen hankkimista. Kauppias ei takaa, että vastaanottaa palautetun tuotteen.
4. Kuluttaja ei vastaa sellaisten digitaalisten sisältöjen, joita ei toimiteta materiaalisessa muodossa, täydellisestä tai osittaisesta toimittamisesta aiheutuvista kustannuksista, jos:
  - a. hän ei ole ennen toimitusta nimenomaisesti sopinut sopimuksen täyttämisen aloittamisesta ennen peruuttamisajan päättymistä
  - b. hän ei ole myöntänyt peruutusoikeutensa menettämistä suostumuksensa antamisen yhteydessä, tai
  - c. kauppias on laiminlyönyt kuluttajan tekemän ilmoituksen vahvistamisen
5. Jos kuluttaja käyttää peruutusoikeuttaan, kaikki lisäsopimukset purkautuvat laillisesti..

#### **Artikla 9 - Kauppiaan velvollisuudet peruuttamisen yhteydessä**

1. Jos kauppias antaa kuluttajalle mahdollisuuden ilmoittaa peruutuksesta sähköisesti, hän lähettää välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan vahvistuksen sen vastaanottamisesta.
2. Kauppias korvaa kuluttajalle välittömästi kaikki maksut, mukaan lukien mahdolliset toimituskulut, jotka kauppias veloitti palautetusta tuotteesta, kuitenkin viimeistään 14 päivän kuluessa siitä päivästä, jona kuluttaja ilmoitti peruuttamisesta. Lukuun ottamatta tapauksia, joissa kauppias on tarjoutunut noutamaan tuotteen itse, kauppias voi lykätä palautusta siihen asti, kunnes hän on vastaanottanut tuotteen tai kunnes kuluttaja todistaa palauttaneensa tuotteen, riippuen siitä, kumpi tapahtuu aikaisemmin.

3. Kauppias käyttää palautukseen samaa maksutapaa, jota kuluttaja alun perin käytti, ellei kuluttaja suostu muuhun maksutapaan. Korvaus on kuluttajalle maksuton.
4. Jos kuluttaja on valinnut kalliin toimitustavan edullisimman vakiotoimituksen sijaan, kauppiaan ei tarvitse korvata kalliimman toimitustavan lisäkustannuksia.

### **Artikla 10 - Peruutusoikeuden estäminen**

Kauppias voi evätä peruutusoikeuden seuraavien tuotteiden ja palvelujen osalta, mutta vain jos kauppias on ilmoittanut tästä selkeästi tarjousta tehdessään tai vähintään hyvissä ajoin ennen sopimuksen tekemistä:

1. Tuotteet tai palvelut, joiden hintoihin kohdistuu rahoitusmarkkinoiden vaihteluita, joihin kauppias ei voi vaikuttaa, ja jotka voivat tapahtua peruutusajan kuluessa.
2. Julkisen huutokaupan aikana tehdyt sopimukset. Julkisella huutokaupalla tarkoitetaan myyntimenetelmää, jossa kauppias tarjoaa tuotteita, digitaalista sisältöä, ja/tai palveluja huutokaupassa huutokaupanpitäjän ohjeiden mukaisesti ja jossa tarjouskilpailun voittaja on velvollinen ostamaan tuotteet, digitaalisen sisällön, ja/tai palvelut.
3. Palvelusopimukset, kun palvelu on suoritettu kokonaisuudessaan, mutta vain jos:
  - a. toteutus on aloitettu kuluttajan erillisellä ennakkosuostumuksella, ja
  - b. kuluttaja on ilmoittanut menettäneensä oikeutensa tai peruutusoikeutensa heti, kun elinkeinonharjoittaja on saattanut sopimuksen kokonaisuudessaan päätökseen
4. EU:n direktiivissä 2015/2302 mainitut pakettilomat ja valmiskierratmatkat sekä matkustajaliikennettä koskevat sopimukset.
5. Palvelusopimukset, jotka tarjoavat pääsyn majoitukseen, jos sopimuksessa on jo määrätty tietty päivämäärä tai ajanjakso, jolloin sopimus toteutetaan, ja muut kuin majoitusta, tavarankuljetusta, autonvuokrauspalveluja ja ateriapalveluja koskevat sopimukset.
6. Vapaa-ajan toimintaa koskevat sopimukset, jos sopimuksessa on jo määrätty tietty toteuttamispäivä tai -aika.
7. Tuotteet, jotka on valmistettu kuluttajan eritelmien mukaisesti, jotka eivät ole tehdasvalmisteisia ja jotka on valmistettu kuluttajan nimenomaisen valinnan tai päätöksen perusteella, tai jotka on selvästi tarkoitettu tietylle henkilölle.
8. Tuotteet, jotka ovat alttiita nopealle pilaantumiselle tai joiden säilyvyysaika on rajallinen.
9. Sinetöidyt tuotteet, jotka eivät terveyteen tai hygienian hoitoon liittyvistä syistä sovellu palauttaviksi ja joiden sinetti on rikottu toimituksen jälkeen.
10. Tuotteet, jotka luonteensa vuoksi ovat peruuttamattomasti sekoittuneet muihin tuotteisiin.
11. Alkoholijuomat, joiden hinnasta on sovittu sopimusta tehtäessä, mutta joiden toimitus voi tapahtua vasta 30 päivän kuluessa ja joiden todellinen arvo riippuu markkinavaihteluista, joihin kauppias ei voi vaikuttaa.
12. Sinetöidyt ääni-/videotallenteet ja tietokonelaitteet, joiden sinetti on rikottu toimituksen jälkeen.
13. Digitaalisen sisällön toimittaminen muuna kuin aineellisena muotona, mutta vain jos:
  - a. toimitus on aloitettu kuluttajan erillisellä ennakkosuostumuksella, ja
  - b. kuluttaja on ilmoittanut, että tämä merkitsee peruutusoikeuden menettämistä.

### **Artikla 11 - Hinta**

1. Tarjouksessa ilmoitetun voimassaoloajan aikana tarjottujen tuotteiden ja/tai palvelujen hintoja ei koroteta, lukuun ottamatta alv-maksujen hinnanmuutoksia.
2. Edellisestä kohdasta poiketen kauppias voi tarjota tuotteita tai palveluita muuttuvin hinnoin, jos nämä hinnat riippuvat rahoitusmarkkinoiden vaihteluista, joihin kauppias ei voi vaikuttaa. Tarjouksessa on mainittava tämä yhteys vaihteluihin ja se, että kaikki mainitut hinnat ovat suositusintoja.
3. Hinnankorotukset kolmen kuukauden kuluessa sopimuksen tekemisestä ovat sallittuja vain, jos ne johtuvat lakisääteisistä säädöksistä tai määräyksistä.
4. Hinnankorotukset yli kolmen kuukauden kuluessa sopimuksen tekemisestä ovat sallittuja vain, jos kauppias on säättänyt niin, ja:
  - a. ne johtuvat lakisääteisistä määräyksistä tai säännöksistä, tai
  - b. kuluttajalla on oikeus irtisanoa sopimus sinä päivänä, jona hinnankorotus tulee voimaan.
5. Tuotteita tai palveluja koskevissa tarjouksissa ilmoitetut hinnat sisältävät arvonlisäveron.
6. Tilauksen arvosta tai valitsemastasi toimitusvaihtoehdosta tai -osoitteesta riippuen voidaan veloittaa myös toimituskulut. Tällaiset lisämaksut ilmoitetaan selkeästi tilausprosessin aikana, ja ne sisältyvät "kokonaiskustannuksiin".
7. Kuluttajan maasta riippuen hän saattaa joutua maksamaan tulleja, veroja tai tuontimaksuja toimituskulujen lisäksi, jotka kattavat vain tuotteen kuljetuskustannukset.

## **Artikla 12 - Sopimuksen täyttäminen ja lisätakuu**

1. Kauppias takaa, että tuotteet ja/tai palvelut täyttävät sopimuksen, tarjouksessa mainitut eritelvät, kohtuulliset luotettavuus- ja/tai käyttökelpoisuusvaatimukset, sekä sopimuksen tekopäivänä voimassa olleet lakisääteiset määräykset ja/tai viranomaismääräykset. Jos niin on sovittu, elinkeinonharjoittaja takaa myös, että tuote soveltuu muuhun kuin tavanomaiseen käyttöön.
2. Kauppiaan, valmistajan tai maahantuojan tarjoama ylimääräinen takuujärjestely ei koskaan voi vaikuttaa niihin lakisääteisiin oikeuksiin ja vaatimuksiin, joita kuluttaja voi sopimuksen perusteella esittää kauppiasta vastaan, jos kauppias on laiminlyönyt sopimuksen mukaisen osuutensa.
3. Ylimääräisellä takuulla tarkoitetaan kauppiaan, tämän tavarantoimittajan, maahantuojan tai valmistajan kaikkia sitoumuksia, jotka antavat kuluttajalle laissa säädettyjä oikeuksia tai vaatimuksia laajemmat oikeudet tai vaatimukset siltä varalta, että kuluttaja ei täytä sopimuksen mukaista osuuttaan..

## **Artikla 13 - Toimitus ja täytäntöönpano**

1. Kauppias noudattaa mahdollisimman hyvää huolellisuutta vastaanottaessaan ja toteuttaessaan tuotteita koskevia tilauksia ja arvioidessaan palvelujen tarjoamista koskevia hakemuksia.
2. Toimituspaikkana pidetään osoitetta, jonka kuluttaja ilmoittaa yritykselle..
3. Jos toimitus kuluttajalle ei ole mahdollista, koska toimitetut tavarat eivät mahdu kuluttajan etuovesta, ulko-ovesta tai rappukäytävästä, tai koska kuluttajaa ei löydy hänen ilmoittamastaan toimituspaikasta, vaikka toimitusaika on ilmoitettu asiakkaalle kohtuullisella määräajalla, kuluttaja vastaa epäonnistuneesta toimituksesta aiheutuvista kustannuksista.
4. Toimitus tapahtuu toimitusehdoissa vahvistettujen ja näihin sopimusehtoihin sisällytettyjen ehtojen mukaisesti.
5. Ottaen huomioon näiden yleisten ehtojen 4 artiklassa mainitut seikat, yritys toteuttaa hyväksytyt tilaukset tehokkaasti ja ripeästi, kuitenkin viimeistään 30 päivän kuluessa, ellei muusta toimitusajasta ole sovittu. Jos toimitus viivästyy tai jos toimitusta ei voida toteuttaa tai se voidaan toteuttaa vain osittain, kuluttajalle ilmoitetaan tästä viimeistään 30 päivän kuluttua tilauksen tekemisestä. Tällöin kuluttajalla on oikeus purkaa sopimus maksutta ja hänellä on oikeus mahdollisiin vahingonkorvauksiin.
6. Kun sopimus on purettu edellisen kohdan mukaisesti, kauppias palauttaa kuluttajalle välittömästi kuluttajan maksaman summan.
7. Riski tuotteiden vahingoittumisesta ja/tai katoamisesta on kauppialla siihen asti, kun tuotteet on toimitettu kuluttajalle tai kuluttajan aiemmin nimeämälleen ja kauppialle ilmoittamalleen edustajalle, ellei asiasta ole erikseen toisin sovittu.

## **Artikla 14 - Pidempiaikaiset liiketoimet: kesto, päättymisen ja jatkaminen**

### *Päättäminen*

1. Kuluttajalla on milloin tahansa oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus, joka on tehty tuotteiden (mukaan lukien sähkö) tai palvelujen säännöllistä toimittamista varten, sovittuja irtisanomissääntöjä ja enintään kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen..
2. Kuluttajalla on milloin tahansa oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus, joka on tehty tuotteiden (mukaan lukien sähkö) tai palvelujen säännöllistä toimittamista varten, määräaikaisuuden päättyessä sovittujen irtisanomissääntöjen mukaisesti ja enintään yhden kuukauden irtisanomisajalla.
3. Kahdessa ensimmäisessä kohdassa kuvattujen sopimusten osalta kuluttaja voi:
  - irtisanoa ne milloin tahansa eikä niitä voida rajoittaa irtisanomiseen tietyinä ajankohtana tai tietyinä ajanjaksona
  - irtisanoa ne samalla tavalla kuin ne on tehty
  - irtisanoa ne aina noudattaen samaa irtisanomisaikaa kuin kauppialle on asetettu.

### *Pidentäminen*

4. Määräaikaista sopimusta, joka on tehty tuotteiden (myös sähkön) tai palveluiden säännöllistä toimittamista varten, ei voida automaattisesti jatkaa tai uusia määräaikaisena.
5. Poiketen siitä, mitä edellisessä kohdassa todetaan, määräaikaista sopimusta, joka on tehty päivä- tai viikkosanomalehtien tai -aikakauslehtien säännöllistä toimittamista varten, voidaan automaattisesti jatkaa enintään kolmen kuukauden määräajaksi, jos kuluttajalla on valtuudet irtisanoa tämä pidennetty sopimus pidennetyin määräajan päättymiseen mennessä, enintään kuukauden irtisanomisajalla.
6. Määräaikainen sopimus, joka on tehty tuotteiden tai palvelujen säännöllistä toimittamista varten, voidaan ilman erillistä päätöstä pidentää määräämättömäksi ajaksi vain, jos kuluttajalla on aina

oikeus irtisanoa sopimus irtisanomisajalla, joka ei ylitä yhtä kuukautta, ja jos kyseessä on sopimus, joka koskee päivittäisten tai viikoittaisten sanoma- tai aikakauslehtien säännöllistä toimittamista, mutta harvemmin kuin kerran kuukaudessa, irtisanomisajalla, joka ei ylitä kolmea kuukautta.

7. Määräaikaista sopimusta, joka koskee päivä- tai viikkosanomalehtien ja -aikakauslehtien säännöllistä toimittamista käyttöönoton yhteydessä (kokeilutilaus tai tutustumisjakso), ei jatketa automaattisesti, vaan se päättyy automaattisesti kokeilujakson tai tutustumisjakson päättyttyä.

#### **Kesto**

8. Jos sopimuksen määräaikainen voimassaoloaika on pidempi kuin yksi vuosi, kuluttajalla on vuoden kuluttua aina oikeus irtisanoa sopimus enintään kuukauden irtisanomisajalla, paitsi jos sopimuksen ennenaikainen irtisanominen ei ole kohtuuden ja tasapuolisuuden vuoksi hyväksyttävää.

#### **Artikla 15 - Maksaminen**

1. Käytettävissä olevat maksutavat näkyvät kauppiaan verkkosivustolla tai kunkin tuotteen kuvauksessa, mutta viimeistään lopullisessa tilausprosessissa "kassalla". Ellei toisin mainita, sopimuksen mukaiset maksuvaatimukset erääntyvät maksettavaksi välittömästi.
2. Siltä osin kuin sopimuksessa tai lisäehdoissa ei ole määrätty muuta päivämäärää, kuluttajan maksettavaksi tulevat summat on maksettava 14 päivän kuluessa peruutusajan alkamisesta, tai jos peruutusaikaa ei ole, 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Jos kyseessä on palvelusopimus, tämä 14 päivän määräaika alkaa sitä päivää seuraavana päivänä, jona kuluttaja on saanut vahvistuksen sopimuksesta.
3. Kuluttaja on velvollinen ilmoittamaan kauppiaille välittömästi kaikista annetuissa tai ilmoitetuissa maksutiedoissa olevista epätarkkuuksista.
4. Jos kuluttaja ei täytä maksuvelvollisuuttaan (maksuvelvollisuuksiaan) ajoissa sen jälkeen, kun kauppias on ilmoittanut kuluttajalle maksuviivästyksestä, kuluttajalla on 14 päivää aikaa täyttää maksuvelvollisuutensa; jos maksua ei suoriteta tämän 14 päivän määräajan kuluessa, velkasummalle on maksettava lakisääteistä korkoa, ja kauppialla on oikeus periä kohtuulliset oikeudenkäynnin ulkopuoliset perintäkulut, jotka ovat aiheutuneet kauppiaille. Nämä perintäkulut ovat enintään 15 % maksamattomasta summasta 2 500 € asti, 10 % seuraavan 2 500 €:n ylittävältä osalta ja 5 % seuraavan 5 000 €:n ylittävältä osalta, vähimmäismääränä on 40 €. Kauppias voi poiketa näistä summista ja prosentiosuuksista kuluttajan kannalta suotuisasti.

#### **Artikla 16 - Valitusmenettely**

1. Kauppias tarjoaa verkkosivuillaan valitusmenettelyn, josta on tiedotettu riittävästi, ja käsittelee valituksen tämän valitusmenettelyn mukaisesti.
2. Kuluttajan, joka on havainnut puutteita sopimuksen täytäntöönpanossa, on esitettävä mahdolliset valitukset kauppiaille viipymättä, täydellisinä ja selkein kuvauksin.
3. Kauppiaille toimitettuihin valituksiin vastataan 14 päivän kuluessa, joka lasketaan vastaanottopäivästä. Jos on odotettavissa, että valituksen käsittely kestää pidempään, kauppiaan on vastattava 14 päivän kuluessa, vahvistettava vastaanotto ja ilmoitettava, milloin kuluttaja voi odottaa yksityiskohtaisempaa vastausta.
4. Kuluttajan on annettava kauppiaille vähintään 4 viikon määräaika valituksen ratkaisemiseksi yhteisissä neuvotteluissa. Tämän ajanjakson jälkeen valituksesta muodostuu riita, johon sovelletaan riitojenratkaisujärjestelmää.

#### **Artikla 17 - Riidat**

1. Kauppiaan ja kuluttajan välisiin sopimuksiin, joihin sovelletaan näitä yleisiä sopimusehtoja, sovelletaan Alankomaiden lakia. Koska elinkeinonharjoittaja keskittyy kaupallisessa toiminnassaan muihin EU-maihin, joissa kuluttaja asuu, kuluttaja voi aina vedota kyseisen maan velvoittavaan kuluttajalainsäädäntöön.
2. Kuluttajan ja kauppiaan väliset riidat, jotka koskevat kyseisen kauppiaan toimittamia tuotteita ja palveluita koskevien sopimusten tekemistä tai toteuttamista, voidaan saattaa riitojenratkaisukomitean käsiteltäväksi eurooppalaisen ODR-foorummin kautta (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).
3. Thuiswinkel (Homeshopping) -riitojenratkaisukomitea on vaihtoehtoinen riitojenratkaisun tarjoaja, johon kauppias on liittynyt. Alankomaiden oikeus- ja turvallisuusministeriö on hyväksynyt Homeshopping-riitojenratkaisukomitean tarjoamaan riidanratkaisupalveluja ja suorittamaan valituksesi riippumattoman tarkastelun EU:n kuluttajariitojen vaihtoehtoista riidanratkaisua (ADR) koskevien vuoden 2015 asetusten (toimivaltaiset viranomaiset ja tiedotus) mukaisesti.

4. Valituksen voi tehdä (englanniksi) Homeshopping -riitojenratkaisukomitealle seuraavilla tavoilla  
Verkossa: [www.sgc.nl/en](http://www.sgc.nl/en)  
Kirjallisesti postitse: The Homeshopping Disputes Committee, P.O. Box 90600, 2509 LP, The Hague.
5. Riitojenratkaisukomitea käsittelee riidan vain, jos kuluttaja on ensin esittänyt valituksensa viipymättä kauppiaille.
6. Jos valitus ei johda ratkaisuun, riita-asia on toimitettava riitakomitealle viimeistään 12 kuukauden kuluttua siitä, kun kuluttaja on tehnyt valituksen kauppiaille.
7. Jos kuluttaja haluaa saattaa riidan riitakomitean käsiteltäväksi, kauppias on sidottu tähän päätökseen. On suositeltavaa, että kuluttaja ilmoittaa asiasta ensin kauppiaille.
8. Jos kauppias haluaa saattaa riidan riitojenratkaisukomitean käsiteltäväksi, kuluttaja ilmoittaa vastauksena kauppiaan esittämään kirjalliseen pyyntöön, onko hänellä sopimus vai haluaako hän, että riita käsitellään toimivaltaisessa tuomioistuimessa. Jos kuluttaja ei viiden viikon kuluessa ilmoita kauppiaille valintaansa, kauppialla on oikeus saattaa riita toimivaltaisen tuomioistuimen käsiteltäväksi.
9. Riitojenratkaisukomitean päätöksiin sovelletaan riitojenratkaisukomitean säännöissä määrättyjä ehtoja. Riitojenratkaisukomitean päätökset ovat sitovia.
10. Riitojenratkaisukomitea ei käsittele riitaa - tai lopettaa väliintulonsa - jos kauppialle on myönnetty maksujen keskeytys, kauppias on mennyt konkurssiin tai hän on tosiasiallisesti lopettanut liiketoimintansa ennen kuin komitea on käsitellyt riidan istunnossaan ja tehnyt lopullisen päätöksen.

#### **Artikla 18 - Sivuliikkeen takuu Thuiswinkel.org (Shopping secure)**

1. Thuiswinkel.org takaa, että sen jäsenet täyttävät Thuiswinkel (Homeshopping) -riitojen ratkaisukomitean heille antamat sitovat suositukset, ellei jäsen päätä viedä sitovaa suositusta tuomioistuimeen tarkistettavaksi kahden kuukauden kuluessa suosituksen antamisesta. Jos takuun voimassaolo keskeytyy ja takuu tulee uudelleen voimaan, kun tuomioistuimen päätös on lainvoimainen ja sitova, ja kun tuomioistuin on todennut että sitova neuvo on sitova. Thuiswinkel.org maksaa kuluttajalle enintään 10 000 € sitovaa lausuntoa kohti. Jos summa on suurempi kuin 10 000 € sitovaa lausuntoa kohti, maksetaan 10 000 €. Jos summa on suurempi kuin 10 000 €, Thuiswinkel.org on velvollinen ryhtymään kohtuullisiin ja riittäviin toimenpiteisiin, jotta jäsen voisi noudattaa sitovaa suositusta.
2. Tämän takuun soveltaminen edellyttää, että kuluttaja tekee kirjallisen valituksen Thuiswinkel.orgille ja siirtää kauppiasta koskevan vaateensa Thuiswinkel.orgille. Siltä osin kuin kauppiasta koskeva vaade ylittää 10 000 € summan, kuluttajalle tarjotaan mahdollisuutta siirtää 10 000 € summan ylittävä vaade kauppiasta vastaan Thuiswinkel.org:lle, minkä jälkeen tämä järjestö ajaa vaateen maksamista oikeudessa omalla nimellään ja kuluineen.

#### **Artikla 19 - Lisä- tai poikkeavat määräykset**

Näistä yleisistä ehdoista poikkeavat lisämääräykset tai -ehdot eivät saa olla kuluttajalle haitallisia, ja ne on kirjattava kirjallisesti tai siten, että kuluttaja voi säilyttää ne helposti saatavilla olevalla pysyvällä tallennusvälineellä.

#### **Artikla 20 - Yleisten sopimusehtojen muuttaminen**

Näiden ehtojen muutokset tulevat voimaan vasta sen jälkeen, kun ne on julkaistu asianmukaisella tavalla, sillä edellytyksellä, että jos muutoksia sovelletaan tarjouksen voimassaoloaikana, sovelletaan kuluttajan kannalta suotuisinta ehtoa.



## Liite I: Peruutusoikeuden mallilomake

### Peruutusoikeuden mallilomake

(tämä lomake on täytettävä ja palautettava vain, jos haluat peruuttaa sopimuksen)

-Vastaanottaja: [elinkeinonharjoittajan nimi]  
[elinkeinonharjoittajan maantieteellinen osoite]  
[elinkeinonharjoittajan faksinumero, jos käytettävissä]  
[elinkeinonharjoittajan sähköpostiosoite tai sähköinen osoite]

-Minä/Me <sup>(1)</sup> täten ilmoitamme, että Minä/Me <sup>(1)</sup> vetäydyn/vetäydymme <sup>(1)</sup> kauppasopimuksesta seuraavien tuotteiden <sup>(1)</sup>/tarjottujen palveluiden osalta <sup>(1)</sup>

- Tilattu\*/Vastaanotettu
- [kuluttajan nimi]
- [Kuluttajan (kuluttajien) osoite]
- [Kuluttajan allekirjoitus] (vain jos tämä lomake toimitetaan paperisena)
- [Päivämäärä]

<sup>(1)</sup>\* Poistetaan tai annetaan tarvittaessa lisätietoja.