

## KAUPPAEHDOT

Klingelin omistaa ja sitä markkinoi Klingel Suomi, Mail Order Finance GmbH, Suomen sivuliike, jonka Y-tunnus on 1910887-1 (tästä eteenpäin Klingel).

Alla olevat yleiset ehdot ovat voimassa tehdessäsi tilauksia Klingeliltä. Huomioithan, että ehdot voivat muuttua. Tämä on ote kauppaehdoistamme, jotka löytyvät kokonaisuudessaan osoitteesta klingel.fi. Tilaamalla tuotteitamme hyväksyt kauppaehdotamme.

### TILAUS

Tilaus tehdään verkkokaupassamme klingel.fi, puhelimitse tai postitse. Tilauksen on oltava arvoltaan vähintään 50 euroa mahdolliset alennukset huomioiden. Tehtyäsi tilauksen saat automaattisen tilausvahvistuksen sähköpostiosoitteeseesi. Huomioithan, että varastotilanne on alustava, minkä vuoksi tilausvahvistus ei ole sitova. Toimitamme tilauksia ainoastaan Suomeen. Arvonlisäveroon liittyvistä syistä emme toimita tilauksia Ahvenanmaalle.

Voidaksesi tilata tuotteitamme sinun tulee olla vähintään 18-vuotias. Alle 18-vuotiaalla tulee olla huoltajan kirjallinen hyväksyntä tilaukselle. Ostamalla tuotteita verkkokaupastamme, rekisteröimällä Omat sivut tai tilaamalla kuvaston tai uutiskirjeen hyväksyt sillä hetkellä voimassa olevat kauppaehdot ja vakuutat antamiesi tietojen oikeellisuuden. Kaikkia myymiämme tuotteita voidaan käyttää Suomessa. Huomioi, että tarvitset voimassa olevan henkilöllisyystodistuksen voidaksesi vastaanottaa pakettisi.

### HINNAT

Kaikki Klingelin kuvastoissa ja verkkokaupassa ilmoitetut hinnat sisältävät arvonlisäveron. Kuvastohinnat ovat voimassa kyseisen kuvaston voimassaolon ajan. Alennetut hinnat ja tarjoukset, joille ei ole erikseen merkitty viimeistä voimassaolopäivää, ovat voimassa niin kauan kuin tuotteita riittää.

Tilauksesi loppusummaan lisätään toimituskulut (5,90 €) sekä mahdollinen maksutavasta johtuva lisämaksu (ks. Maksutavat). Klingel pidättää oikeuden mahdollisiin kirjoitus- ja hintavirheisiin kuvastoissa ja verkossa. Kampanjoissa voi poikkeustilanteissa ilmetä virheitä. Tällaisissa tilanteissa Klingel pidättää oikeuden muokata tilausta kuluttajansuojalain määrittelemien rajojen puitteissa.

Puhelun hinta ja jonotus maksavat normaalin pvm/mpm:n verran. Lisätietoja saat liittymäsi tarjoajalta.

### Alennukset ja tarjoukset

Tarjous- ja alennuskoodit ovat kertakäyttöisiä ja henkilökohtaisia, eikä niitä voi yhdistää muihin tarjouksiin tai alennuksiin, rekisteröidä jälkikäteen eikä vaihtaa rahaksi.

### MAKSUTAVAT

Ostaessasi meiltä tuotteita voit valita itsellesi sopivan maksutavan viidestä maksuvaihtoehdostamme. Lisää tietoa maksutavoista löydät alta.

Hakiessasi lasku- tai tiliasiakkuutta käytämme henkilötunnustasi tarkistaaksemme luottotietosi sekä osoitteesi. Toimituksen mennessä muualle kuin väestörekisteriin merkittyyn kotiosoitteeseesi Klingel pidättää oikeuden muuttaa maksutavan pakettiennakoksi. Jos tilauksesi summa on suurempi kuin sinulle myönnetty luotto, voimme myöntää sinulle suuremman luottosumman. Luottotietojen tarkistuksen suorittaa luottotietopalveluita tarjoava yhteistyökumppanimme. Jos luottoa ei myönnetä, pidätämme oikeuden muuttaa toivotun maksutavan pakettiennakoksi. Arvokkaita koruja on mahdollista ostaa vain varmoilla maksutavoilla. Klingel pidättää oikeuden hylätä koko tilauksen mikäli on syytä epäillä petosta.

### **Lasku**

Mikäli valitset maksutavaksi laskun, löydät laskun paketistasi. Mikäli haluat laskusi sähköisenä, neuvomme sinua valitsemaan maksutavaksi tilin, ks. alta. Valitessasi maksutavaksi laskun sinulla on 14 päivää maksuaikaa laskun päivämäärästä. Laskun summaan lisätään laskutuskulut 1,95 €. Maksat vain ne tuotteet, jotka pidät. Palauttaessasi tuotteita vähennät itse laskun loppusummasta palauttamiesi tuotteiden hinnan. Mikäli laskua ei makseta ajallaan, veloitamme maksumuistutusmaksun (5 €), ja saat samalla tarjouksen tiliasiakkuudesta maksaaksesi ostoksesi erissä. Täydelliset tiedot laskusta maksutapana katso [Laskuehdot](#).

### **Tili**

Lähetämme tililaskusi ensisijaisesti OmaPostiin/sähköpostiisi, mutta voit myös valita vastaanottotavaksi e-laskun tai kirjeen. Lue lisää valinnan tekemisestä: [klingel.fi/maksutavat](http://klingel.fi/maksutavat). Valitessasi maksutavaksi tilin voit jakaa maksusuorituksesi jopa 36 kuukaudelle. Todellinen vuosikorko on tällä hetkellä 21,70 %. Ensimmäisen tiliostoksesi yhteydessä lähetämme sinulle täysimääräiset tilisopimusehdot. Tiliasiakkaana voit pitää kaksi lyhennysvapaata kuukautta vuosittain, ota tällöin ensin yhteyttä asiakaspalveluumme. Neljä ensimmäistä tiliasiakkuuskuukautta eivät voi olla lyhennysvapaita, ja sinun tulee suorittaa lyhennyksiä yhtäjaksoisesti vähintään neljän kuukauden ajan ennen kuin voit käyttää uuden lyhennysvapaan kuukauden. Lyhennysvapaan kuukauden korko lisätään tilin saldoon, ja lyhennysvapaan kuukauden hyödyntäminen pidentää maksuaikaa. Täydelliset tiedot tilistä maksutapana katso [Tiliehdot](#).

Vertailun helpottamiseksi tiliasiakkuutta hakevalla on oikeus saada luottoa koskevat keskeiset tiedot ennen luottosopimuksen solmimista Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot -lomakkeella (SECCI, Standard European Consumer Credit Information). [SECCI-lomake \(PDF\)](#)

### **Pakettiennakko**

Valitessasi maksutavaksi pakettiennakon maksat tilauksesi noutaessasi paketin. Laskun loppusummaan lisätään paketintoimittajan pakettiennakkomaksu 3,50 €.

### **Korttimaksu – maksa ostoksesi verkkokaupparamme [klingel.fi](http://klingel.fi) kassalla**

Valitessasi maksutavaksi korttimaksun maksat ostoksesi tilauksesi yhteydessä verkkokaupпамme klingel.fi kassalla. Hyväksymme pohjoismaiset Visa- ja Mastercard-kortit. Jos palautat tuotteita, maksamme palautettavan summan kortille, jolla olet maksanut ostoksesi. Salaamme aina kortin numeron, minkä ansiosta korttimaksu on turvallinen maksutapa. Voit lukea lisää korttimaksujen turvallisuudesta ja salauksesta kohdasta Tietoturva

### **PayPal – maksa ostoksesi verkkokaupпамme klingel.fi kassalla**

Verkkokauppassamme voit maksaa ostoksesi oman PayPal-tilisi avulla. Mikäli sinulla ei ole PayPal-tiliä, tulee sinun ensin rekisteröityä PayPaliin.

Huomioi, että kortti- ja PayPal-maksu ovat valittavissa vain verkkotilauksissa. Puhelin- ja postitilauksissa tulee valita jokin muista maksutavoistamme.

### **Maksuvastuu**

Maksuvastuu on henkilöllä, joka hakee tiliä tai laskua maksutavaksi ja jolle maksutapa myönnetään. Mikäli maksua ei suoriteta ajallaan, lankeaa koko velka maksettavaksi, jos erääntyneen velan määrä on yli kymmenesosa kokonaisvelasta. Veloitamme maksumuistutusmaksun (5 €) jokaisesta maksumuistutuksesta. Mikäli saat maksumuistutuksen, lähetämme sen ensisijaisesti OmaPostiin. Voit myös valita sen e-laskuna tai kirjeenä (lisätietoja klingel.fi/maksutavat). Mikäli maksu suoritetaan myöhässä tai maksusuoritus jää täysin uupumaan, velkaan lisätään viivästyskorko etkä voi enää tehdä ostoksia tilillä/laskulla. Kulut mahdollisista perintätoimenpiteistä veloitetaan voimassaolevan lain mukaisesti ja kerääntyneet korot/kulut pääomitetaan. Klingelillä on oikeus siirtää ja/tai pantata tilivelka toiselle luotonantajalle. Mikäli olet ollut Klingelin perintätoimenpiteen kohteena, ja perintäprosessi on päättynyt, voit lukea osoitteesta klingel.fi/kauppaehdot, kuinka voit tehdä meillä ostoksia vastaisuudessa. Mikäli olet ollut Klingelin perintätoimenpiteen kohteena, ja perittävänä ollut summa on maksettu, pidättää Klingel oikeuden muuttaa toivotun maksutavan postiennakoksi. Verkkokauppaostokset on mahdollista maksaa myös luottokortilla tai PayPal-tilin kautta. Mikäli olet ollut Klingelin perintätoimenpiteen kohteena, eikä perittävänä ollut summaa ole maksettu (koska Klingel on antanut velkasi anteeksi), voit maksaa uudet ostoksesi ainoastaan luottokortilla, PayPalin kautta tai postiennakolla.

## **TOIMITUS**

### **Toimitusehdot**

Toimitamme tilauksia ainoastaan Suomessa sijaitseviin toimitusosoitteisiin. Emme toimita tilauksia Ahvenanmaalle. Tavoittemme on toimittaa tilaukset 5–7 arkipäivän kuluessa. Kiireisinä myyntikausina toimitus voi kestää hieman kauemmin. Mikäli jokin tuote on väliaikaisesti loppu, merkitsemme sen jälkitoimitukseen myöhempää toimitusta varten. Mikäli haluat, voit perua jälkitoimituksen siihen asti, kun tilaus on pakattu. Jälkitoimitus toimitetaan ilman lisäkuluja. Huom! Toimitusteknisistä syistä jotkut tuotteet saattavat tulla DHL:n toimittamina. Kaikki palautukset tapahtuvat kuitenkin aina PostNordin kautta.

### **Toimitusvakuutus**

Kaikki Klingelin toimitukset ovat vakuutettuja. Asiakkaanamme vastaat siitä, että tarkistat paketin kunnon vastaanottaessasi toimituksen. Mikäli paketti on vahingoittunut, asiasta tulee ilmoittaa välittömästi noutopisteessä. Mikäli tuote on vahingoittunut tai osa tilatuista tuotteista puuttuu toimituksesta, ota yhteys asiakaspalveluumme välittömästi. Klingel korvaa vahingoittuneet tuotteet veloitusetta.

### **Lunastamaton paketti**

Sinulla on 14 päivää aikaa noutaa pakettisi PostNord-toimipisteestä. Mikäli et lunasta toimitusta, pidättää Klingel oikeuden veloittaa sinulta 15 euron maksun hyvityksenä toimituksesta aiheutuneista kuluista.

### **PERUUTTAMISOIKEUS**

Sinulla on aina 14 päivän peruuttamisoikeus vastaanotettuasi kaikki tilaamasi tuotteet. Peruuttamisoikeus ei koske tuotteita, joista on poistettu hygieniasuoja/sinetöinti, avattuja hajuvesi-, kosmetiikka- ja hygieniatuotteita eikä korjattuja, mittatilattuja tai kaiverrettuja tuotteita. Palauttaessasi tuotteita niiden tulee olla täysin käyttämättömiä ja kaikkien lappujen tulee olla paikoillaan. Klingel pidättää oikeuden sulkea asiakastilin, mikäli sillä on syy epäillä petosta, sekä palautusosuuden ollessa yli 50 %.

Jos haluat käyttää peruuttamisoikeuttasi, tulee asiasta ilmoittaa asiakaspalveluumme puhelimitse tai sähköpostitse. On tärkeää, että lähetät tuotteen/tuotteet meille välittömästi, kuitenkin viimeistään 14 päivän sisällä siitä, kun olet ilmoittanut meille käyttäväsi peruuttamisoikeuttasi. Käytä palautuksen yhteydessä tilauksen mukana tullutta palautuslomaketta. Palautusosoite: Klingel c/o Oy Matkahuolto Ab, Kampin keskus Narinkka 1, 00100 Helsinki.

Palautettavat tuotteet tulee lähettää takaisin ilman muutoksia ja mieluiten alkuperäispakkauksissaan. Palauta tuotteen kaikki osat, vaikka ne olisivatkin vioittuneita. Tuotepalautus on sinulle maksutonta. Lisämaksullisen toimituksen toimituskuluja ei hyvitetä.

### **TUOTTEIDEN VAIHTO JA PALAUTUS**

Jos haluat vaihtaa tuotteen, palauta vaihdettava tuote ja tee kokonaan uusi tilaus. Mikäli palautettua tuotetta on selvästi käytetty tai se on vahingoittunut tilaajan vastuulla ollessaan, pidätämme oikeuden huomioida tuotteen arvovähennyksen palautussummassa. Mikäli katsomme, että tuote on menettänyt kaiken arvonsa, pidätämme oikeuden olla palauttamatta rahoja. Mikäli palautat vain osan tilauksesta, emme hyvitä toimitus- ja muita kuluja (tämä johtuu siitä, että kulut ovat samansuuruiset tilattujen tuotteiden määrästä riippumatta).

Palautuksen yhteydessä olet vastuussa tavarantoimittamisesta PostNordin palvelupisteeseen. Suosittelemme lähettämään täytetyn palautuslomakkeen palautuksen mukana sekä säilyttämään palautuskuitin, kunnes palautus on käsitelty loppuun.

***Näin palautat:***

1. Pakkaa palautettava tuote alkuperäispakkaukseensa tai vastaavaan pakkaukseen.
2. Täytä palautuskoodi palautuslomakkeeseen ja lähetä palautuslomake palautuksen mukana.
3. Kiinnitä paketin päälle ennakkoon maksettu palautusosoitelappu, jossa Klingel on merkitty paketin vastaanottajaksi.

Palautusosoitelapun puuttuessa ota yhteys asiakaspalveluumme, niin lähetämme sinulle uuden lapun.

Jos haluat vaihtaa tuotteen, palauta vaihdettava tuote ja tee kokonaan uusi tilaus. Säilytä palvelupisteestä saamasi palautuskuitti, kunnes palautus on käsitelty loppuun.

Mikäli palautettua tuotetta on selvästi käytetty tai se on vahingoittunut tilaajan vastuulla ollessaan, pidätämme oikeuden huomioida tuotteen arvovähennyksen palautussummassa. Mikäli katsomme, että tuote on menettänyt kaiken arvonsa, pidätämme oikeuden olla palauttamatta rahoja. Mikäli palautat vain osan tilauksesta, emme hyvitä toimitus- ja muita kuluja (tämä johtuu siitä, että kulut ovat samansuuruiset tilattujen tuotteiden määrästä riippumatta).

Palautuksen yhteydessä olet vastuussa tavarantoimituksesta PostNordin palvelupisteeseen.

## **MAKSUN PALAUTUS**

Tuotepalautuksissa pyrimme palauttamaan maksamasi summan mahdollisimman nopeasti, viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun olet ilmoittanut meille palautuksesta.

Takaisinmaksutapa riippuu tilauksen yhteydessä valitsemastasi maksutavasta.

Tiilillä tai laskulla ostettujen tuotteiden palautukset tasataan asiakastilillesi. Luottokortilla maksettujen tuotteiden palautettava summa palautetaan suoraan korttitilillesi. PayPal-tilin maksu palautetaan takaisin PayPal-tilille. Pakettiennakolla maksettujen tuotteiden palautettava summa palautetaan pankkitilillesi.

## **REKLAMOINTI**

Sinulla on oikeus reklamoida tuote kolmen vuoden sisällä ostohetkestä edellyttäen, että tuote oli virheellinen vastaanottaessasi sen. Jos vastaanottamasi tuote on virheellinen, tulee sinun ilmoittaa siitä meille kohtuullisen ajan sisällä siitä, kun huomasit virheen. Voit reklamoida tuotteen puhelimitse (09 4245 2220 suomeksi, 09 4245 2221 på svenska) tai sähköpostitse (asiakaspalvelu@klingel.fi). Määrittelemme kohtuullisen ajan kahdeksi kuukaudeksi. Arvioimme tuotteen viallisuuden ilmoitettuaasi meille reklamaatiosta. Jos kyseessä on alkuperäinen vika ja olet jo maksanut tuotteen, palautamme maksun sinulle mahdollisimman pian (viimeistään 30 päivän kuluttua reklamaation hyväksymisestä).

Riitatilanteissa käännyimme Kuluttajaviraston puoleen ja noudatamme aina viraston antamia suosituksia. Asiakkaanamme sinulla on oikeus saattaa riitatilanteet kuluttajariitalautakuntaan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)). Ennen kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn viemistä kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).

Kuluttajariitalautakunnan lisäksi voit myös käyttää EU-komission tarjoamaa verkkovälitteistä riidanratkaisua osoitteessa <http://ec.europa.eu/odr>.

## TAKUU

Kuluttajansuojalaki, joka turvaa oikeutesi asiakkaana, on voimassa tilatessasi tuotteitamme. Korvaamme aina lasin ja posliinin kuljetusvahingot. Ota yhteys asiakaspalveluumme kysyäksesi tai ilmoittaaksesi kuljetusvahingosta. Myönnämme sähkötuotteille kahden vuoden takuun ostopäivästä alkaen. Kaikki valmistajan mahdolliset takuut ovat voimassa Suomessa. Lasku/lähetyslista toimii takuutodistuksena.

## HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Käsitlemme meille antamiasi henkilötietoja EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (engl. GDPR, General Data Protection Regulation) mukaisesti. Käytämme tietojasi mm. seuraaviin tarkoituksiin ja säilytämme tietoja niin kauan kuin tarvitsemme tietoja kyseessä olevaa tarkoitusta varten.

- Tilausvahvistus ja tilauksen toimitus sekä tilaukseen mahdollisesti liittyvien kysymysten käsittely
- Asiakaspalvelutehtävien hoito
- Kuvastojen lähettäminen, tarjousten lähettäminen tekstiviestitse ja sähköpostitse
- Sähköpostiviestien lähettäminen asiakkaillemme
- Luottotietojen tarkistus

Voimme myös ulkoistaa palveluitamme ja jakaa henkilötietoja ulkoistettuja tehtäviä hoitaville palveluntarjoajille, ns. henkilötietojen käsittelijöille, jotka käsittelevät tietoja ainoastaan meidän puolestamme tarjottavien palveluiden suorittamiseksi ohjeidemme mukaisesti. Henkilötietojen käsittelijät auttavat meitä mm. seuraavien tehtävien hoidossa:

- Kuljetus (logistiikka ja huolinta)
- Maksuratkaisut (luottokorttilaitokset, pankit ja muut maksupalveluiden tarjoajat)
- Markkinointi (paino ja jakelu, sosiaaliset mediat, media- tai mainostoimistot)
- IT-palvelut (palveluntarjoajat, jotka hoitavat tietojenkäsittelyjärjestelmiimme kohdistuvaa yllä- ja kunnossapitoa sekä teknistä käyttäjätukea)
- Asiakaspalvelu (puhelinpalvelukeskus)

Sinulla on oikeus:

- saada tietoa siitä, mitä henkilötietojasi olemme tallentaneet, sekä vaatia tietojen oikaisemista, poistamista tai tietojen käsittelyn rajoittamista
- kieltää henkilötietojesi käytön markkinointitarkoituksiin
- saada rekisterinpitäjälle tietoisesti antamasi sinua koskevat henkilötiedot ja siirtää ne järjestelmästä toiseen (esim. verkkoyhteisöpalvelusta toiseen)
- lähettää valitus tietosuojavaltuutetulle, jos emme mielestäsi noudata tietosuoja-asetuksen velvoitteita.

## FORCE MAJEURE

Klingelillä on oikeus poiketa näistä ehdoista, mikäli poikkeamisen syy on jokin alla mainituista ja tämä syy estää, vaikeuttaa tai hidastaa ehtojen täyttämistä. Syytä ehdoista poikkeamiseen ovat muun muassa viranomaisten toimet, uudet tai muuttuneet lakisäädökset, työmarkkinoiden konfliktit, lakot, tulipalot, tulvat, sabotaasi tai suurta haittaa aiheuttavat onnettomuudet. Force majeure käsittää myös epänormaalit markkinatilanteet sekä markkinoihin ja tuotteisiin negatiivisesti vaikuttavat viranomaispäätökset, kuten esimerkiksi varoitusteksteihin liittyvät päätökset tai myyntikiellot ym.

## **TIETOA KORUISTAMME**

Aidoksi kutsuttujen jalometallien lainmukainen vähimmäispitoisuus vaihtelee maittain. Suomen lainsäädännön mukaan esimerkiksi kultatuotteiden pienin sallittu pitoisuus aidolle kullalle on 375 massan tuhannesosaa. Osa Klingelin myymistä koruista sisältää 333 massan tuhannesosaa kultaa, jolloin niitä voidaan kutsua kullanvärisiksi.

## **KIERRÄTYS**

### **Paristojen keräys**

Paristot eivät kuulu tavalliseen sekajätteeseen, vaan ne tulee toimittaa asianmukaiselle kierrätysasemalle, sillä ne voivat sisältää vahingollisia aineita ja/tai raskasmetalleja. Voit toimittaa paristot maksutta oman kuntasi keräyspisteisiin. Näin varmistetaan, että kaikki paristot hävitetään tai kierrätetään asianmukaisesti. Paristot on merkitty symbolilla, jossa on yliruksittu jäteastia. Ympäristölle vaarallisissa paristoissa on lisäksi ympäristölle vaarallisten kemikaalien symboli. Yrityksellämme on sopimus Recser Oy:n kanssa, joka tekee yhteistyötä paristojen ja akkujen hyötykäyttöä organisoivien yritysten kanssa.

### **Sähkö- ja elektroniikkaromun kierrätys**

Sähkö- ja elektroniikkaromu ei kuulu tavallisen sekajätteen joukkoon, vaan se tulee toimittaa asianmukaiselle kierrätysasemalle. Voit toimittaa sähkö- ja elektroniikkaromun veloitusetta oman kuntasi keräyspisteisiin. Näin varmistetaan, että sähköromu kierrätetään asianmukaisesti ja ympäristöä suojellen. Yrityksellämme on sopimus Selt ry:n kanssa, joka tekee yhteistyötä sähkö- ja elektroniikkaromun hyötykäyttöä organisoivien yritysten kanssa.

### **Pakkausmateriaalit**

Yrityksemme ympäristövastuun mukaisesti tavoitteenamme on käyttää pakkausmateriaaleja, jotka on valmistettu kierrätyskelpoisista ja ympäristöystävällisistä materiaaleista. Pahvi- ja muovipakkaukset eivät kuulu tavallisen sekajätteen joukkoon, vaan ne tulee toimittaa asianmukaiseen keräyspisteeseen. Yrityksellämme on sopimus Suomen pakkauskierrätys RINKI Oy:n kanssa, joka tekee yhteistyötä pakkausten hyötykäyttöä organisoivien yritysten kanssa.

## **YHTEYSTIEDOT**

KLINGEL

Osoite: Iso-Paavolankatu 2, 15520 Lahti

Puhelin: 09 4245 2220

Sähköposti: asiakaspalvelu@klingsel.fi

Emme vastaa mahdollisista hinta- tai kirjoitusvirheistä.

Päivitetty 10.01.2020