

**Vilde.eu interneti-poe üldised ostutingimused (alates 25.05.2021). Allalaadida PDF formaadis saab [SIIT](http://www.vilde.eu/ut.pdf) (www.vilde.eu/ut.pdf).**

**1. Üldtingimused**

1.1 Käesolevad tingimused kehtivad kõigi isikute (edaspidi Klient) ja ostukeskkonna Vilde.eu (edaspidi e-pood Vilde.eu) omaniku Vilde AS vahel tekkivate kõigi õigussuhete kohta.

1.2 Lisaks käesolevatele tingimustele reguleerivad Vilde.eu e-poe vahenduse toodete ostmisel tekkivaid õigussuhteid Eesti Vabariigis kehtivad õigusaktid.

1.3 AS Vilde jätab endale õiguse teha muudatusi üldtingimustes ning hinnakirjas e-poe Vilde.eu arendamise, tegevuse parandamise, konkurentsivõime tõstmise, tegevuse ümberkorraldamise ning pakutavate toodete ja teenuste sortimendi laiendamise eesmärgil. Muudatused või täiendused hinnakirjas ning Üldtingimustes jõustuvad nende internetileheküljel www.vilde.eu avaldamise hetkest. Tellimustele, mis on vormistatud enne muudatuste jõustumist, kohaldatakse tellimuse edastamise ajal kehtinud tingimusi, välja arvatud juhtudel, kui seaduses või käesolevastes tingimustes on sätestatud teisiti.

1.4 Üldiste ostutingimustega tutvumine on iga kliendi jaoks kohustuslik. Ostu sooritamisel kinnitab Klient, et on tutvunud e-poe Vilde.eu ostutingimustega ning nõustub nendega.

**2. Hinnad**

2.1 Kõik e-poe Vilde.eu hinnad on euros.

2.2 Kõik e-poe Vilde.eu hinnad sisaldavad käibemaksu 20%.

**3. Ostukorv ja ostu vormistamine**

3.1 Eelkõige tuleb Kliendil välja valida meelepärased kaubad ning lisada need ostukorvi. Kaubade ostukorvi lisamine ei kohusta Kliendi ostu sooritama.

3.2 Kliendi ostukorv luuakse „Lisa ostukorvi“ nupu klikkimisel.

3.3 Toodete ostmisel järelmaksuga tuleb Kliendil täita lisaks järelmaksu taotluse vorm.

3.4 Tellimuse vormistamisel tuleb valida makseviis ning toode kohaletoomise viis.

3.5 Tellimuse vormistamisel Kliendi poolt esitatavate andmete õigsusest ja täpsusest sõltub tellitud kauba õigeaegne ja häireteta kohaletoomimine. Peale nupu „Osta“ klikkimist ilmub ekraanile Kliendile vormistatud arve. Arve koopia saadetakse automaatselt ka Kliendi poolt tellimuses märgitud e-posti aadressile.

3.6 Kliendil tuleb tutvuda e-poe Vilde.eu ostutingimustega ning seejärel panna linnuke lahtrisse „Nõustun Vilde.eu e-poe müügingimustega“ lause kõrvale.

3.7 Ostu-müügi leping jõustub laekumisest AS Vilde arvelduskontole 100% tellimuses märgitud hinnast. Tasumine toimub 7 tööpäeva jooksul arve esitamise kuupäevast. Kauba ostmisel järelmaksuga jõustub ostu-müügi leping esimese osamakse, lepingutasu ning muude lisatasude tasumisel 100% ulatuses vastavalt esitatud arvele.

3.8 Tellimus kinnitatakse üle peale makse laekumist ning vahetult enne kauba kullerile üleandmist.

3.9 Kui tellitud kaupa ei ole võimalik tarnida seoses kauba lõppemisega või muul põhjusel, teavitatakse sellest Kliendi esimesel võimalusel, tavaliselt 1-2 tööpäeva jooksul peale makse laekumist, ning kliendi soovil tagastatakse tasutud raha (sh kauba kättetoimetamise kulud) koheselt, s.t. 1-2 tööpäeva jooksul.

**4. Tellimuse tasumine**

4.1 Kauba eest saab tasuda:

4.1.1 Internetipangas: kasutades Swedbanki ja SEB pangalink.

4.1.2 Pangaülekandegaga: (pangas, pangautomaadis). Sel juhul tuleb Kliendil iseseisvalt täita maksekorraldus ning makse selgitusse märkida tellimuse number (tellimuse number on kirjas arvel)

4.1.3 Kolmas moodus – tasumine sularahas või maksekaardiga. Klient saab tasuda arve sularahas või maksekaardiga külastades ühte Vilde.eu (Vilde AS) poodidest märkides ära arves leiduva tellimuse numbril (vt. alajaotus Meie poed). Sel juhul on soovitatav omada kaasas arve koopia.

4.1.4 Järeilmaksuga tellimus läheb täitmisele peale kliendi poolt allkirjastatud lepingu laekumist.

4.2 Tellimus ja arve annuleeritakse juhul kui arve ei ole tasutud 7 ööpäeva jooksul alates arve väljastamisest.

## **5. Tellimuse kohaletoimetamine**

5.1 Peale lepingu jõustumist, vastavalt punktidele 3.7 ja 1.4, toimetatakse kaup kohale tellimuses antud aadressil, ajal, mis lepatakse eelnevalt kokku Kliendi poolt tellimuses antud telefoninumbri.

5.2 Vilde.eu e-poes ostetud toodete kohaletoimetamise aeg on 1-10 tööpäeva alates arve tasumisest. Üldjuhul on laos olevate toodete kohaletoimetamise aeg Eesti piires on 3-5 tööpäeva ning Ida-Virumaa piires 2-3 tööpäeva. Erandid kauba kohaletoimetamise tähtajas võivad olla seotud laoseisuga (kauba saadavus võib muutuda seoses laoseisuga või tehniliste probleemidega laoprogrammis). Sel juhul võib kohaletoimetamise tähtaeg edasi lükkuda. Kirjeldatud olukorra tekkimisel kohustub e-pood Vilde.eu Klindile sellest aegsasti teada andma.

5.3 Kauba kohaletoimetamise tähtaeg märkega „Tellimisel“ võib pikeneda kuni 2-4 nädalani.

5.4 Kliendi poolt ostetud kaup toimetatakse kohale tellimuses märgitud aadressil koos eestikeelse tooteinfoga ja muude toodete juurde kuuluvate dokumentidega.

5.5 Toodete puhul, mille suurused võimaldavad kasutada pakiautomaadi teenused, võib valida Itella Smartpost, Omniva või DPD Pickup teenused.

5.6 Soovi korral saab Klient ise kaubale järgi tulla (vt. alajaotus Meie poed). Sel juhul palume kaasa võtta tasutud arve koopia ning isikut tõendav dokument.

5.7 Ida-Virumaa piires toimetab kauba koju kohale AS VILDE kuller. Väljaspool Ida-Virumaa toimetab kauba kohale kuller firma kohani, kuhu on võimalik kulleri autoga kohale pääseda.

5.8 Kaupa ei toimetata kohale pühapäeviti ning riigipühadel.

5.9 Kauba kohaletoimetamine väljas pool Eestit lepatakse iga kliendiga eraldi kokku.

5.10 „0 EUR“ transport (kampania kohta) teostatakse trepikojani.

## **6. Tellimuse tühistamine ja kauba tagastamine**

6.1 Kliendil on õigus annuleerida tellimus peale toodete eest tasumist, kuid enne toodete kättesaamist, andes oma soovist Vilde.eu e-poele teada, saates sellekohane teate e-mailile info@vilde.eu koos arve/tellimuse ja oma panga arvelduskonto numbriga või helistades kontakttelefonil 33 71 133.

6.2 Peale toodete kättesaamist on Kliendil 14 päeva aega toodetega tutvumiseks. Kui ostetud kaup Kliendile mingil põhjusel ei sobi, siis on õigus tagastada või välja vahetada kaup muu toote vastu põhjust avaldamata 14 päeva jooksul alates kauba kättesaamisest, saates sellekohane teate e-mailile [info@vilde.eu](mailto:info@vilde.eu) või aadressile Vahe 7, 41531 Jõhvi koos arve/tellimuse, oma panga arvelduskonto numbril ja aadressiga, kus tagastatavad tooted asuvad või helistades kontakttelefonil 33 71 133.

Vormi saab allalaadida:

**PDF** formaadis [www.vilde.eu/lep-tag-avaldus.pdf](http://www.vilde.eu/lep-tag-avaldus.pdf)

**DOC** formaadis [www.vilde.eu/lep-tag-avaldus.docx](http://www.vilde.eu/lep-tag-avaldus.docx)

Kauplusesse tagastades saab täita ja esitada avalduse kaupluses.

6.3 Tellimuse tühistamisel punkti 6.1 või tellimusest taganemise korral punktis 6.2 sätestatud juhul tagastatakse Kliendile ostu eest tasutud raha (sh kauba kättetoimetamise kulud) viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul arvates tellimuse tühistamisest või tellimusest taganemise kohta teate saamisest.

6.4 14-päevase tagastamisõiguse kasutamiseks ei tohi tellitud kaupa kasutada muul viisil kui on vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks viisil nagu see on lubatud kauba testimiseks füüsilises poes. Kui kaupa on kasutatud muuks otstarbeks kui on vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks või sellel on kasutamise või kulumise märke, on e-poel õigus alandada tagastatavat tasu vastavalt kauba väärtuse vähenemisele.

6.5 Kauba tagastamise otsesed kulud kannab Klient. Klient peab kauba tagastama taganemise avalduse esitamisele järgneva 14 päeva jooksul või esitama tõendi, kus on näha, et eelnimetatud perioodi jooksul kaup on tagasi saanud. Defektse kauba puhul kauba tagastamisega seotud otsesed kulud kannab e-pood Vilde.eu.

6.6 Kui tagastatav toode (ja toote pakend) on halvenenud ja halvenemine on põhjustatud asjaoludest, mis ei ole tingitud VILDE AS; ning toote mittesihipärase kasutamise tulemusena, on VILDE AS-l õigus tasaarvestada toote väärtuse vähenemine Kliendi poolt toote eest tasutud ning tagastamisele kuuluva summaga. Tasaarvestamiseks saadab VILDE AS tasaarvestamise avalduse Kliendi poolt tellimuse vormistamisel teatatud e-posti aadressile. Juhul, kui Klient ei ole nõus tasaarvestamise teates näidatud väärtuse vähenemisega, on selleks õigus kaasata toote väärtuse vähenemise kindlakstegemiseks sõltumatu ekspert. Ekspertiisiga seotud kulud jagatakse pooleks Kliendi ja VILDE AS vahel, v.a juhul, kui ühe poole seisukoht osutub ilmselt põhjendamatuks. Sellisel juhul kannab ekspertiisiga seotud kulud pool, kelle seisukoht osutus ilmselt põhjendamatuks.

6.7 Kui tagastatav kaup on osa komplektist, siis kuulub tagastamisele kogu komplekt. Kui toode on ostetud kampaania korras, kus kaubale on lisatud veel mõni toode, tuleb tagastada kogu komplekt (st. kõik tooted). Tingimuste mittetäitmisel jätab e-pood Vilde.eu endale õiguse keelduda tagastatava kauba tagasi võtmisest ning ostu summa tagasi maksmisest.

6.8 Klient ei saa ostetud kaupa tagastada juhul kui:

- kaup on valmistatud tellija isiklike vajadusi arvestades
- audio- ja videosalvestised ning arvutitarkvara, mille ümbrise on klient avanud
- suletud pakendiga asjadele, mis ei ole kõlblikud tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel, kui pärast kohaletoimetamist on pakend avatud

## **7. Pretensioonide esitamine ja garantii**

7.1 Kõikidele toodetele kehtib 2-aastane pretensioonide esitamise tähtaeg alates toote üleandmisest (VÕS § 218 p. 2). Osade tootjate kaupadele laieneb lisagarantii, millest teavitatakse klienti toote kirjelduses.

7.2 Garantiiremondi õiguse tagab koos kaubaga saadud ostu tõendav dokument.

7.3 Pretensioone saab esitada ainult sihtotstarbekalt ning kodustes tingimustes kasutatud kaupade kohta.

7.4 Kauba defekti avastamisel kohustub Klient teatama probleemist vastava avaldusega e-posti info@vilde.eu aadressil. Avalduses on vaja ära märkida arve/tellimuse number, kirjeldada, kus ja millal avastati või tekkis defekt ning lisada fotod, kus on näha toote defekt. Klient kohustub teatama defektist 2 kuu jooksul peale selle tuvastamist. Peale seda aega Klindil ei ole õigust nõuda Vilde.eu e-poe poolt vajaliku detaili väljavahetamist või toote tasuta remonti.

7.5 Vilde.eu e-pood ei vastuta:

- 1) Kliendi süül või hooletusest (mehhaanilised kahjustused) tekkinud toote kahjustuste eest;
- 2) Toote mittesihpärase kasutamise tagajärjel tekkinud kahjustuste eest;
- 3) Toote normaalse füüsilise kulumise eest tavalise kasutamise korral.

7.6 E-pood vastab kliendi esitatud kaebusele kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis 15 päeva jooksul.

7.7 VÕS § 101 alusel, juhul, kui müüja oma kohustusi rikub, on Kliendil õigus: nõuda kohustuse täitmist; oma võlgneta kohustuse täitmisest keelduda; nõuda kahju hüvitamist; taganeda lepingust või öelda leping üles; alandada hinda; rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral nõuda viivist (VÕS § 101 lg 1 p 1-6).

7.8 Juhul, kui Klient ei rahuldu müüjapoolse kliendikaebuse lahendusega, on võimalik edasi pöörduda vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse poole, kelleks on Eestis Tarbijakaitse ameti juures tegutsev

tarbijavaidluste komisjon. Tarbijavaidluste komisjoni kohta rohkem informatsiooni saab veebiaadressilt [www.komisjon.ee](http://www.komisjon.ee).

## **8. Muud tingimused**

8.1 E-poe külastamise ja tellimuste vormistamise käigus Kliendi poolt edastatud isiklikud andmed käsitletakse konfidentsiaalse informatsioonina.

8.2 AS Vilde kohustub mitte edastama informatsiooni kolmandale isikule. Soovi korral saab Klient nõuda kustutada oma andmed e-poe Vilde.eu andmebaasist.

8.3 Kliendi isikuandmed ja pangarekviidid on pangale edastamisel kaitstud, kõrvalistel isikutel ei ole võimalik andmetele ligi pääseda või neid muuta.

8.4 Kõik toote pildid on illustratiivse tähendusega ning võivad mõnel määral erineda reaalsest tootest. Toodete kirjeldamisel püüab e-pood olla maksimaalselt korrektne, kuid ei välista ka mõningaid ebatäpsusi. Toote valmistajal on õigus muuta spetsifikatsiooni eelneva kooskõlastamiseta e-poega. Kui Klient märkab ebatäpsusi toote kirjelduses või illustatsioonis, palub Vilde.eu e-pood sellest teatada telefoni või e-posti teel.

8.5 Käesolevates e-poe müügingimustes eraldi välja toomata küsimused lahendatakse lähtuvalt Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest.

## **9. Turvalisus**

9.1 Vilde.eu on kaitstud e-pood, kust on turvaline osta:

- kõik tellimuste vormistus- ja makseoperatsioonid on turvatud kaasaegsetel SSL-tehnoloogiatel põhineva kaitstud ühendusega;

## **10. Isikuandmete kaitse**

10.1 Vilde.eu e-pood järgib isikuandmete kaitset häid tavasid ja juhindub Isikuandmete kaitse seadusest:

- kliendilt küsitakse vaid tellimuse täitmiseks vajalikke andmeid;
- klienti teavitatakse isikuandmete edastamisest kolmandatele isikutele (näiteks liisingutaotluse edastamisel);
- kullerifirmadele edastatakse vaikimisi kohaletoimetusesandmed.

## **11. Vaidluste lahendamine**

11.1 Kui Kliendil on e-poe Vilde.eu osas pretensioone, tuleb need saata e-mailile [info@vilde.eu](mailto:info@vilde.eu) või helistada kontakt telefonile 33 71 133.

11.2 Kui Klient ja e-pood Vilde.eu ei suuda lahenda vaidlust kokkuleppe teel, siis on ostjal võimalik pöörduda Tarbijavaidluste komisjoni poole. Menetlustingimustega saab tutvuda ning avaldust esitada [siin](https://komisjon.ee) (<https://komisjon.ee>). Tarbijavaidluste komisjoni pädevuses on lahendada ostja ja Veebipoe vahel sõlmitud lepingust tulenevaid vaidlusi. Ostja kaebuse läbivaatamine komisjonis on tasuta. Ostja võib pöörduda Euroopa Liidu tarbijavaidlusi lahendava platvormi poole

11.3 Klient võib pöörduda Euroopa Liidu tarbijavaidlusi lahendava platvormi [poole](http://ec.europa.eu/consumers/odr/) (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).