

TARBIJATE TEABELEHT

ORIFLAME'I TOODETE PEAMISED OMADUSED: Kinnitame, et Oriflame'i tooted („Tooted“) on valmistatud vastavalt standardile EN ISO 22716:2007 „Kosmeetikatooted. Head tootmistavad. Juhised heade tootmistavade osas“ ja Oriflame'i tegevusjuhendile. Me anname kvaliteedigaranti igale Oriflame'i nime kandvale Tootele ja kinnitame, et tooted, mida me valmistame, või mis on valmistatud meie tarvis, vastavad kõrgeimatele kvaliteedistandarditele. Üksikute Toodete põhilisi omadusi on kirjeldatud täpsemalt Toodete kataloogis („Kataloog“), tellimuskinnituses ja pakkelehel.

ORIFLAME'I ANDMED: Oriflame Holdings BV („Oriflame“), registrikood 16061386, registreeritud asukoha aadress on Keemia 4, 10616, Tallinn, KMK registreerimisnumber on EE102232378, telefoninumber on 697 6060 ja meiliaadress on klienditeenindus@oriflame.com.

HINNAD: Kui pole teatatud teisiti, on Kataloogis märgitud Toodete hinnad vastavate Toodete jaemüügi täishinnad tellimuse tegemise ajal. Kõik hinnad on näidatud eurodes ja sisaldavad käibemaksu. Oriflame jätab endale õiguse muuta oma täielikul äranägemisel Kataloogis olevaid hindu igas Kataloogi perioodis sellest eelnevalt teavitamata. Teil on võimalik näha kõiki uues Kataloogis olevaid hinnamuudatusi kohe, kui Kataloog on avaldatud.

TARNEKULUD: Hinnad ei sisalda transpordi- ja kohaletoimetamise kulusid ning muid tasusid ja lõive, mille kohta märgitakse tellimuse tegemise käigus selgesõnaliselt, et need lisanduvad Toote hinnale, ning mille suurus võib sõltuda Teie poolt valitud tarnemeetodist.

TASUMINE: Toodete eest saab tasuda deebetkaardiga, krediitkaardiga, pangaülekanadega või muul Tingimustes nimetatud viisil. Me aktsepteerime enamikku maksekaartidest. Tavaliselt ei võeta Teie krediitkaardilt summat maha enne, kui Teie tellimus pole väljasaatmiseks valmis. Võlgnevuste sissenõudmise eesmärgil on meil õigus teha koostööd Creditreform Eesti OÜ, Lindorff Eesti OÜ ja Julianus Inkasso OÜga. Nimetatud teenusepakkujad võivad saata Teile arveid ja makseid puudutavaid teateid. Reeglina peavad kõik arved olema tasutud 16 päeva jooksul vastavalt selles toodud juhistele. Makse hilinemise korral arvustatakse võlgnevuselt viivist järgmiselt: kui makse on hilinenud 10 päeva, lisandub viivis määras, mis vastab 5%-le Toote hinnast ning 20-päevase viivituse korral lisandub täiendavalt viivist 15% Toote hinnast (kokku 20%), mille eest ei ole tähtaegselt tasutud. Täiendavat teavet makseviiside, sh võimalike krediitkaardi tingimuste kohta saate Oriflame'i klienditeenindusest. Selleks, et tagada internetis teostatavate krediitkaardimaksete turvalisus, on kogu makseinfo krüpteeritud. Oriflame teeb koostööd volitatud makseteenuste osutajatega ja krediitkaardiinfo töötlemine toimub vastavalt rahvusvahelistele maksekaartide turvastandarditele.

TOODETE TARNIMINE: Tellitud Tooteid saab tarnida üksnes Eesti piires. Toodete tarnekoha valite Teie oma tellimuses. Meie tarnime Teie tellimuse järgsed Tooted esimesel võimalusel, kuid hiljemalt 30 päeva jooksul pärast seda, kui oleme Teie tellimuse kinnitanud. Me ei vastuta viivituste eest, mida on põhjustanud meist mitteolenevad asjaolud. Toodete hävimise riisiko ja omandiõigus Toodetele läheb Teile üle Toodete kohaletoimetamise hetkel. Oriflame ei vastuta tellimuse tarnimata jätmise, vale või hilinenud tarne eest, kui selle on põhjustanud Teie poolt esitatud valed või puudulikud andmed. Jätame endale õiguse loobuda mis tahes ajal Teie tellimuse täitmisest, kui meil on põhjendatult alust arvata, et olete mis tahes Oriflame'i üldtingimuste sätet rikkunud.

LEPINGUST TAGANEMINE/TELLIMUSE TÜHISTAMINE: Kahjustatud või defektsete Toodete kohta vt [punkti A](#). Tellimuse tühistamise/lepingust taganemise kohta meie tellimuskinnituses kuupäevast alates ja 14 kalendripäeva jooksul pärast tarnimist vt [punkti C](#) (Tühistamisõigus). Muuldel juhtudel vt [punkti B](#) (Oriflame'i garantii).

- A. **Kahjustatud/defektset Tooted:** Me järgime rangelt kohaldatavaid tagastamisreegleid. Kui olete tarnitud Tooted kätte saanud, peaksite kontrollima saadetise sisu veendumaks, et selles pole transpordi käigus kahjustada saanud Tooteid. Juhul, kui Toode (Tooted) on tarnimise käigus viga saanud, on defektiga või ei vasta kirjeldusele või on muul viisil puudusega, siis palume, et Teie või isik, kes Tooted Teie nimel vastu võtab, teavitaks sellest viivitamatult Oriflame'i klienditeenindust, esitades kaebuse vormi ja kirjeldades ilmnenud vigastust või defekti. Me tagastame Toote hinna täies ulatuses, koos kõigi kohaldatavate tarnekuludega ning mõistlike kuludega, mida Te olete kandnud seoses eseme tagastamisega meile.
- B. **Oriflame'i garantii:** Kui Te ei ole mis tahes põhjusel meilt ostetud Tootega (Toodetega) rahul, siis pakume Teile kas asendustoodet või tagastame Toote hinna täies ulatuses 90 päeva jooksul pärast seda, kui olete Toote (Tooted) kätte saanud. **Käesolevat garantiid ei kohaldata tahtlikult kahjustatud või valessti kasutatud Toodetele, samuti Toodetele, mida on kasutatud rohkem, kui 10% ulatuses Toote mahust.** Me tagastame Toote (Toodete) hinna täies ulatuses, ent arvame tagastatavast summast maha kohaldatavad tarnekulud. Toote tagastamise kulud kannate Teie.
- C. **Taganemisõigus:** Teil on õigus taganeda Toote (Toodete) lepingust/tühistada tellimus allpool märgitud tähtaja jooksul ilma seda põhjendamata. See tähendab, et kui Te vastava perioodi vältel ümber mõtlete või otsustate muul põhjusel, et ei soovi Toodet endale jätta, on Teil õigus teatada meile oma otsusest lepingust taganeda/tellimus tühistada, ning me tagastame Teile makstud summa. Te võite taganeda lepingust alates kuupäevast, kui olete saanud tellimuskinnitususe meiliga, või alates kuupäevast, mil Klienditeenindus Teie tellimuse suuliselt kinnitas. Kui Toode on Teile juba tarnitud, on Teil õigus taganeda lepingust/tühistada tellimus 14 kalendripäeva jooksul alates päevast, kui Tooted või viimane tellitud Toode, kui Teie tellimus sisaldas mitut Toodet, füüsiliselt Teile üle anti.

Tervisekaitse ja hügieenilisuse põhjustel on meil õigus keelduda Tootest (Toodetest), mis on pärast tarnimist avatud. Teie vastutate üksnes Toote (Toodete) käsitsemisest tingitud väärtuse languse eest, välja arvatud Toote (Toodete) iseloomu, omaduste ja toimimise väljaselgitamiseks vajalik käsitsemine (st tavapärane testimine).

Kuidas tellimust tühistada/lepingust taganeda?

Tellimuse tühistamiseks/lepingust taganemiseks palume pöörduda Klienditeeninduse poole telefonil 697 6060 või meili teel aadressil klienditeenindus@oriflame.com või posti teel aadressil Oriflame Holdings BV, Keemia 4, 10616 Tallinn. Te võite kasutada ka lisatud taganemise vormi, ent see ei ole kohustuslik.

Te võite samuti täita ja edastada elektrooniliselt taganemise tüüpvormi või muu selgelt väljendatud sõnumi meie veebilehele www.oriflame.ee kaudu. Kui Te seda võimalust kasutate, siis saadame Teile viivitamatult püsival andmekandjal (nt meili teel) kinnituse selle kohta, et oleme taganemise- või tühistamisavalduse kätte saanud. Soovitame Teil taganemis- või tühistamisteate koopia enda tarvis alles jätta. Te peate lihtsalt kasutama oma taganemis- või tühistamisõigust enne taganemis- ja tühistamisperioodi lõppemist. Sellepärast, kui saadate meile taganemis- või tühistamisteate meili või posti teel, hakkab tühistamine kehtima alates meili saatmise või kirja postitamise kuupäevast. Kui teatate meile taganemise või tühistamise soovist telefoni teel, jõustub taganemine/tühistamine meile helistamise kuupäeval.

Taganemise/tühistamise tagajärjed:

Teile tagastatakse kogu Toodete eest tasutud summa ning muud kohaldatavad tarnekulud (välja arvatud lisakulud, kui Te valisite Toodete kohaletoimetamiseks mõne muu tarneviisi peale kõige soodsama hinnaga standardse tarneviisi, mida me pakume). **Meil on õigus arvata tagastatavast summast maha tarnitud Toote (Toodete) väärtuse langus, kui Te olete käitsenud Tooteid mittevajalikul viisil, st Toodete käsitsemine muul viisil peale tavapärase testimise.**

Kui Tooted on kohale toimetatud, peate need meile tagastama viivitamatult ja igal juhul hiljemalt 14 kalendripäeva jooksul kuupäevast, mil te tellimuse tühistasite või lepingust taganesite. See nõue on täidetud, kui Te tagastate Tooted enne 14 kalendripäeva möödumist.

Toodete tagastamisega seotud otsesed kulud kannate Teie. Kui Tooteid pole võimalik nende omaduste tõttu tavapäraselt posti teel tagastada, siis on maksimaalseks tagastamise kuluks Teie poolt tasutud ligikaudne kohaletoimetamiskulu.

Me teostame tagasimakse esimesel võimalusel ja igal juhul (a) 14 kalendripäeva jooksul pärast seda, kui oleme Teilt tagastatud Tooted tagasi saanud, või (b) (kui see on varasem) 14 kalendripäeva jooksul kuupäevast, mil Te esitasite meile tõendi selle kohta, et olete Tooted tagasi saatnud, või (c) kui Tooteid ei ole tarnitud, 14 kalendripäeva jooksul pärast Teie tühistamisteate saatmist.

Meil on õigus teha tagasimakse Teie krediitkaardi- või deebetkaardiga seotud arvelduskontole või kasutades muid Teie poolt kasutatud makseviise, kui Te pole selgesõnaliselt väljendanud muud soovi; igal juhul ei kanna Te tagasimaksega seoses mingeid kulusid.

TEIE ÕIGUSED: Meil on seadusest tulenev kohustus tarnida Teile lepingule vastav(ad) Toode (Tooted). Tarbijana on Teil alati kõik seadusest tulenevad õigused defektsete või valesti kirjeldatud Toodete tagastamiseks. Neid seadusest tulenevaid õigusi ei mõjuta ei tagastamispoliitika ega meie Üldtingimused. Nõuandeid seoses oma õigustega on võimalik saada Eesti Tarbijakaitseametist.

KAEBUSTE KÄSITLEMINE: Te võite edastada kõik oma tekkida võivad kaebused meie klienditeenindusele telefoni teel numbril 697 6060 või meiliga aadressile klienditeenindus@oriflame.com. Kui Te pole rahul Oriflame'i klienditeeninduselt saadud vastusega, võite pöörduda Eesti Otsemüügi Assotsiatsiooni poole aadressil www.edsa.ee või Euroopa Otsemüügi Assotsiatsiooni (Seldia) poole aadressil www.fairselling.eu.

VAIDLUSTE LAHENDAMINE: Me anname oma parima, et lahendada kõik nõuded ja vaidlused ettevõttesiseselt, lähtudes Teie poolt esitatud kaebusest. Kui Te pole rahul Oriflame'i Klienditeeninduselt saadud vastusega, võite pöörduda Eesti Otsemüügi Assotsiatsiooni poole aadressil www.edsa.ee või Euroopa Otsemüügi Assotsiatsiooni (Seldia) poole aadressil www.fairselling.eu, või esitada kaebuse vastavaid vaidlusi lahendavale isikule või institutsioonile, Tarbijakaitseameti kaudu tarbijakaebuste komisjonile või kohtule.

LEPINGU LÕPETAMINE: Me võime lõpetada Teie registreeringu/ liikmelisuse viivitamatult ilma etteteatamiseta mis tahes järgmisel põhjusel:

- Te teete mis tahes avalduse või esitate Isikuandmed, mis on olulisel määral ebatäpsed või valed;
- kohtule on esitatud avaldus Teie pankroti väljakuulutamiseks või Te pole võimeline tasuma meile tähtpäevaks oma võlgnevust;
- Te olete rikkunud Üldtingimuste mis tahes sätet ja rikkumist pole võimalik heastada või Te olete rikkunud Eetikakoodeksit või Käitumisreegleid;
- Te olete rikkunud Üldtingimusi, kaasa arvatud neis nimetatud dokumentide sätteid ja pole heastanud rikkumist, kui rikkumist on võimalik heastada, 14 kalendripäeva jooksul pärast seda, kui olete saanud meilt vastava kirjaliku teate.

Teie registreering/ liikmelisus lõpeb, kui Te pole 17 järjestikkuse Kataloogiperioodi (1 aasta) jooksul meile tellimust esitanud.

Taganemise Vorm

Käesolevat vormi saab kasutada toote tellimuse tühistamiseks (lepingust taganemiseks). Palun täitke see vastavalt oma konkreetsele olukorrale.

Saaja: Oriflame Holdings BV, aadress Keemia 4, 10616 Tallinn, e-post klienditeenindus@oriflame.com,
[697 6080](tel:6976080).

Käesolevaga teatan oma soovist tühistada minu tellimus / müügiarve järgmis(t)ele tootele (toodetele) (palun märkige toote (toodete) kood, kogus ja arve number)

.....
.....
.....
.....

tellimuse kuupäev / kättesaamise kuupäev

Tarbija nimi:

Lojaalse kliendi number (kui on asjakohane)

.....

või

tarbija aadress

.....
.....

Tarbija allkiri: (üksnes siis, kui vorm edastatakse paber kandjal),

.....

Kuupäev:

.....

VALIKULISED ANDMED: Te ei ole kohustatud teatama meile põhjuse, miks Te lepingust taganete, ent meile oleks väga kasulik Teie põhjusi mõista:

tellitud on vale toode

kahjustatud toode (tooted)

viga komplekteerimisel

muu (palun täpsustage allpool)

.....
.....