

SURFHOUSE E-POE OSTUTINGIMUSED

1. ÜLDSÄTTED

1.1 Käesolevad SURFAR OÜ (edaspidi müüja või Surfhouse e-pood) e-poe tingimused kehtivad kõikide isikute suhtes (edaspidi ostja, tarbija või klient), kes kasutavad www.surfhouse.ee veebiaadressil olevat e-poodi, tellivad e-poest kaupa, sealhulgas sõlmides e-poest kauba ostmiseks ostu- müügilepingu (edaspidi müügileping).

1.2 Tingimuste aktsepteerimisega kinnitab ostja, et ta on tingimustega tutvunud, nendega nõus ja täidab neid. Tingimustes ja müügilepingus sisalduvate sätete vastuolu korral on prioriteetne müügileping.

1.3 Müüja säilitab ostjaga sõlmitud müügilepingu tingimused püsival andmekandjal. Müüja saadab ostja poolt avaldatud e-posti aadressile tellimuse kinnituse ja müügilepingu tingimused, mida ostjal on võimalik salvestada ja taasesitada.

2. HINNAD

2.1 Kõik Surfhouse e-poses esitatud hinnad sisaldavad 20% käibemaksu.

2.2 Euroopa Liidu välistele klientidele saame tooteid müüa 0% käibemaksumääraga. 0% käibemaksumäär rakendub automaatselt ostukorvis, kui sihtriigiks on valitud mitte-EL liikmesriik.

3. OSTU VORMISTAMINE

3.1 Ostu sooritamiseks vali välja sobiv kaup ning lisa see ostukorvi vajutades tootelehel olevat nuppu „LISA OSTUKORVI“. Seejärel saad jätkata teiste toodete valimist vajutades nuppu "Jätka ostlemist" või alustada ostukorvis ostu vormistamist.

3.2 Ostukorvis saad ostetavate kaupade kogust muuta ja tooteid eemaldada.

3.3 Kui oled veendunud, et rohkem tooteid ostukorvi lisada ei soovi ning valitud kaupade suurused, mõõdud ja kogused on korrektsed, võid hakata täitma Maksja- ja tarneandmeid.

3.4 Veendu, et sinupoolt sisestatud Maksja- ja tarneandmed on korrektsed, sest selle informatsiooni täpsusest ja õigsusest sõltub Sinu poolt ostetud toodete kiire ja häireteta kohaletoometamine.

3.5 Pärast Maksja- ja tarneandmete sisestamist vali endale sobilik makseviis. Surfhouse e-poses saad turvaliselt ostu eest tasuda järgmiste makseviiside kaudu:

- **Eesti kliendid:** Swedbank, SEB, Nordea, Danske, LHV ja Coop pangalink, Pocopay mobiilimaksed, VISA, Mastercard ning Maestro krediitkaart, PayPal või LHV Järelmaks
- **Läti kliendid:** Swedbank, SEB ja Nordea pangalink, VISA, Mastercard ning Maestro krediitkaart, PayPal
- **Leedu kliendid:** SEB ja Nordea pangalink, VISA, Mastercard ning Maestro krediitkaart, PayPal
- **Soome kliendid:** Nordea, Danske, Pohjola, Tapiola, Ålandsbanken ja Handelsbanken pangalink, VISA, Mastercard ning Maestro krediitkaart, PayPal
- **Rahvusvahelised kliendid:** VISA, Mastercard ning Maestro krediitkaart, PayPal

3.6 Pangalingi ja krediitkaardi maksete teostamine toimub Maksekeskuse AS turvalises maksekeskkonnas väljaspool Surfhouse e-poodi. Seeläbi puudub Surfhouse e-poel ligipääs

kliendi panga- või krediitkaardiandmetele. PayPali ja LHV järelmaksu maksete teostamine toimub vastava teenusepakkuja keskkonnas.

- 3.7 Pärast ostu eest tasumist **ära unusta internetipanga lehelt vajutada nupule „Tagasi kaupmehe juurde”**, misjärel suunatakse Sind tagasi Surfhouse e-poe lehele ning kuvatakse ekraanil tellimuse kinnitus.
- 3.8 Pärast edukat makse sooritamist saadetakse Sinu poolt tellimuses märgitud e-posti aadressile tellimuse kinnitus koos tarneinfoga.
- 3.9 Tellimus komplekteeritakse ja tarnitakse ainult 100%-se ettemakse puhul!

4. TARNETINGIMUSED

- 4.1 Kõik tellitud kaubad pannakse teele hiljemalt 3-tööpäeva jooksul alates makse laekumisest. Kui siiski selgub, et see pole mingil põhjusel võimalik, siis anname sellest Sulle koheselt teada e-posti või telefoni teel.
- 4.2 Tellitud kaubad tarnitakse Sinu poolt tellimuses märgitud tarneaadressile. Kui avastad peale tellimuse vormistamist, et soovid siiski tarneandmeid muuta, siis anna meile sellest esimesel võimalusel märku e-posti teel eshop@surfhouse.ee või +37256900736 !
- 4.3 Eesti-sisene tarneaeg jääb enamjaolt 1-3 tööpäeva vahemikku, välismaale tellides 2-14 tööpäeva. Toodud tarneajad on hinnangulised ning me ei garanteeri alati tarnet märgitud ajavahemikus, kuna lõplik tarneaeg sõltub siiski meie transpordi partneritest.
- 4.4 Täpsema info tarneaegade ja –valikute kohta leiad siit <https://shop.surfhouse.ee/delivery>

5. TURVALISUS JA ANDMEKAITSE

- 5.1 Kõiki Surfhouse e-poe külastamise ja ostu sooritamise seoses teatavaks saanud isikuandmeid käsitletakse kui konfidentsiaalset infot. Kogume ja kasutame üksnes neid kliendi andmeid, mis on vajalikud tellimuse täitmiseks ja kliendisuhete hoidmiseks. Surfhouse e-pood ei avalda oma klientide andmeid kolmandatele osapooltele, välja arvatud juhul, kui see on vajalik tellimuse täitmiseks või kui seadus selleks kohustab.
- 5.2 Soovi korral on kliendil õigus nõuda oma andmete kustutamist meie e-poe andmebaasist.
- 5.3 Pangalingi kaudu maksmise turvalisus on kaitstud SSL-turvaprotokolliga, mis tagab selle, et vahetatavat informatsiooni ei saa kõrvalised isikud pealt kuulata ega muuta.
- 5.4 Krediitkaardiga maksmisel suunatakse Sind tellimuse vormistamise lõppfaasis makset sooritama usaldusväärsesse sertifitseeritud krediitkaardimaksete vastuvõtusüsteemi (SLL, MasterCard SecureCode, Verified by Visa), kus kasutatakse turvalisi pealtkuulamiskindlaid andmesidevahendeid ning Sinu poolt sisestatud andmed ei saa sattuda valedesse kättesse. Ka Surfhouse e-pood ei saa kliendi krediitkaardi informatsiooni teada!

6. TAGANEMISÕIGUS

- 6.1 Vastavalt Võlaõigusseaduse §56 on tarbijal õigus sidevahendi abil sõlmitud lepingust taganeda põhjust avaldamata 14 päeva jooksul.
- 6.2 Taganemistähtaeg lõpeb 14 päeva möödumisel alates päevast, mil kaup on jõudnud tarbijani.
- 6.3 **Taganemisõiguse kasutamise tähtajast kinnipidamiseks piisab, kui saadate teate taganemisõiguse kasutamise kohta ära enne taganemistähtaaja lõppu.** Toote tagastamise avalduse võid saata meile vabas vormis e-posti teel eshop@surfhouse.ee või kasutada selleks meie kodulehel olevat [tagastamisavalduse vormi](#). Kindlasti säilita avalduse koopia kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis (nt e-mail), sest **lepingust taganemist tõendab tarbija!**
- 6.4 Pane tähele, et kauba peab tarbija müüjale tagastama hiljemalt 14 päeva jooksul taganemisavalduse tegemisest!
- 6.5 Tarbija võib tootega tutvumiseks kasutada seda viisil, mis on vajalik toote olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. Selleks peab tarbija käsitsema ja kasutama asja üksnes nii, nagu tal lubatakse tavapäraselt seda teha poes (VÕS §56 lg 4). Seega, palume tagastada kasutamata, siltidega, korrektne ja võimalusel originaalpakendis kaup!
- 6.6 Kui toodet on kasutatud kauem/rohkem, kui see on vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks, ei kaota tarbija taganemisõigusest, kuid **vastutab kauba väärtuse vähenemise eest!** Kauba väärtuse vähenemine võib seisneda puhastamis- ja parandamiskuludes ning kui kaupa ei saa enam müüa uuena, objektiivselt põhjendatud kahjus, mis tekib kauplajale tagastatud kauba müümisel kasutatud kaubana.
- 6.7 Kauba tagastamisega seotud kulud katab tarbija!
- 6.8 Toote eest tasutud summa, koos kättetoimetamiskuludega (välja arvatud täiendavad kulud, mis tulenevad Sinu valitud kättetoimetamise viisist, mis erineb meie pakutud kõige odavamast tavapärasest kättetoimetamise viisist), tagastame viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva möödumisel alates päevast, mil saame teada Sinu otsusest kõnesolevast lepingust taganeda. Teeme nimetatud tagasimaksed, kasutades sama makseviisi, mida kasutasid makse tegemiseks, välja arvatud juhul, kui oled sõnaselgelt andnud nõusoleku teistsuguse makseviisi kasutamiseks; igal juhul ei kaasne Sulle sellise maksete tagastamisega teenustasu ega muud kulu. **Surfhouse e-pood jätab endale õiguse keelduda tagasimaksete tegemisest seni, kuni olete lepingu esemeks oleva asja tagasi saanud või kuni oled esitanud tõendid, et oled asja tagasi saatnud, sõltuvalt sellest, kumb toimub varem.**

7. PRETENSIOONIDE JA VAIDLUSTE LAHENDAMISE TINGIMUSED

- 7.1 Vastavalt Võlaõigusseaduse §218 lg 2 vastutab müüja kauba lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb 2 aasta jooksul kauba üleandmisest ostjale. Sealjuures eeldatakse, et 6 kuu jooksul alates kauba ostjale üleandmise päevast ilmnenuid lepingutingimustele mittevastavus oli olemas juba kauba üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole just vastuolus kauba või puuduse olemusega.
- 7.2 Tarbijal on õigus puudustega kauba puhul esitada Surfhouse e-poele pretensioone 2 aasta jooksul alates kauba üleandmise päevast. **Pretensioon tuleb esitada viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 2 kuu jooksul alates kauba puuduse avastamisest!** Puuduse avastamisel peab tarbija kasutusele võtma mõistlikud abinõud kauba säilitamiseks ja kaitsmiseks, sh mitte kasutama puudusega kaupa, kui kauba kasutamine halvendab veelgi kauba seisukorda.
- 7.3 Kui kaup ei vasta lepingutingimustele, võib ostja nõuda müüjalt kauba parandamist või asendamist, kui see on võimalik ja sellega ei põhjustata müüjale võrreldes teiste õiguskaitsevahendite kasutamisega ebamõistlikke kulusid või põhjendamatu

ebamugavusi, arvestades muu hulgas asja väärtust, lepingutingimustele mittevastavuse olulisust ning ostja võimalust saada lepingutingimustele vastav asi oluliste ebamugavusteta mujalt. Müüja võib parandamise asemel toote asendada lepingutingimustele vastava tootega. (VÕS §222 lg 1). Juhul kui toote parandamine või asendamine ei ole võimalik, on tarbijal õigus ka lepingust taganeda ja nõuda raha tagastamist.

- 7.4 Pretensiooni esitamise korral kannab esimese 6 kuu jooksul asja üleandmisest müüjale pretensiooni menetlemise, asja parandamisega või asendamisega seotud kulud, eelkõige veo-, posti-, töö-, reisi- ja materjalikulud alati müüja (VÕS § 222 lg 4). Järgneva 1,5 aasta jooksul kannab vastavad kulud müüja üksnes juhul, kui pretensioon oli õigustatud.
- 7.5 Surfhouse e-pood ei vastuta kui toode on kahjustunud ostja süü või hoolimatuse tõttu; defektide eest, mis on tekkinud toote mitteotstarbelise kasutamise tagajärjel ning toote loomuliku füüsilise kulumise eest tavapärase kasutamise korral.
- 7.6 Kui müüja ja tarbija ei jõua omavahel kokkuleppele, on tarbijal õigus pöörduda pädeva järelvalveasutuse poole, milleks Eestis on Riiklik Tarbijakaitseamet aadressil Pronksi 12, Tallinn 10117, e-post: info@tarbijakaitseamet.ee . Tarbijavaidluste komisjoni pädevuses on lahendada tarbija ja ettevõtja vahel sõlmitud lepingust tulenevaid vaidlusi, mida pooled ei suutnud lahendada kokkuleppe teel ja kui vaidlusalase kauba või teenuse väärtus on 30 või enam eurot. Tarbija võib vaidluste lahendamiseks kasutada ka üle Euroopa Liidulist internetipõhist vaidluste lahendamise keskkonda ODR (Online Dispute Resolution), mis on ligipääsetav siin <http://ec.europa.eu/odr>
- 7.7 Pretensiooni esitamiseks saada Surfhouse e-pole sellekohane avaldus e-posti aadressile eshop@surfhouse.ee , kus märgi ära järgmine info:
 - Sinu nimi ning telefoni nr
 - Kaebuse esitamise kuupäev
 - Tellimuse nr
 - Kauba puuduse selgitus
 - Esitatav nõue (vahetus uue toote vastu, raha tagasi vms)
 - Võimalusel lisa avaldusele pildid defektist
- 7.8 Sinu kaebusele vastatakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 15 päeva jooksul.