

# Tagastusleht

## Бланк возврата

Hobby Hall Group OÜ  
Luite 19A, 11313 Tallinn  
Telefon: 611 5511, faks: 611 5510  
E-post: hansapost@hansapost.ee

**Hansapost.ee**

PALUME ANKEET TÄITA TRÜKIKÄHTEDEGA / ПРОСЬБА ЗАПОЛНИТЬ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ

Ees- ja perekonnanimi / Имя, Фамилия

Kontakttelefon / Контактный телефон

Kontonumber / Номер банковского счета

Arve number / Номер счета

Konto omanik / Пользователь аккаунта

Kauba kätte saamise kuupäev / Дата получения товара

**Hea klient!**

Soovi korral võite kasutamata kaubast loobuda või vahetada teise toote vastu 14 päeva jooksul, alates kauba saamisest. Toote tagastamiseks või vahetamiseks täitke kõrval olevad lahtrid.

*Tutvu tingimustega pöördel.*

**Уважаемый клиент!**

При желании неиспользованный товар можно обменять или вернуть в течении 14 дней с момента получения товара на руки. Для возврата или обмена товара заполните бланк возврата.

*Ознакомьтесь с условиями на обороте.*

**Tellitud toodetel on pretensiooni esitamise aeg 24 kuud alates toote kätte saamisest.**

Kui kasutatud tootel esineb rike või defekt, on Teil õigus nõuda toote parandamist või vahetamist samaväärsel toote vastu.

**Tagastades rikkis või defektse toote, täitke juuresolev veakirjelduse vorm.**

**Срок предъявления претензии составляет 24 месяца с момента получения товара на руки.**

Если при использовании товара выявляется поломка или дефект, то у Вас есть право требовать ремонт или замену на товар с той же ценностью.

**Возвращая товар с поломкой или дефектом, заполните прилагаемую форму возврата товара.**

Tellitud kaubale hooldusteenuse saamiseks võib ühendust võtta ka klienditeenindusega numbril 611 5511 või kirjutades e-posti aadressile hansapost@hansapost.ee

**Palun tutvuge hooldustingimustega meie kodulehel. Teatud juhtudel võib lisanduda kulutusi.**

Для получения техобслуживания заказанных товаров можно связаться с отделом поддержки клиентов по телефону 611 5511 или написать на адрес Э-почты: hansapost@hansapost.ee.

**Пожалуйста ознакомьтесь с условиями по уходу на нашей домашней странице. В некоторых случаях могут добавиться дополнительные расходы.**

**Tuginedes 14-päevasele tagastusõigusele, tagastan**

Основываясь на право возврата в течении 14 дней, возвращаю

**Soovin toodet vahetada, suurus/värv ei sobi / Желая заменить товар, размер/цвет не подходит**

Tagastatava kauba kood Код возвращаемого товара	Tagastatava kauba nimetus Наименование товара	Suurus Размер	Värv Цвет	tk кол-во	tk hind цена 1 шт.	Kokku Всего

**Kaubad, mida soovin vahetuse käigus asemele / Товар, который желаю получить в замен**

Asenduskauba kood Код товара	Asenduskauba nimetus Наименование товара	Suurus Размер	Värv Цвет	tk кол-во	tk hind цена 1 шт.	Kokku Всего

**Toode vajab hooldusteenust või vahetamist seoses 24-kuuse pretensiooni esitamise õigusega**

Товар нуждается в техническом обслуживании или замене на основании предъявления претензий в течении 24 месяцев

**Kaup on defektiga**

Товар с дефектом

**Kaup vajab hooldusteenust**

Товар нуждается в техническом обслуживании

**Sain vale toote**

Получил неправильный товар

**Soovin järgnevat lahendust / Желая следующее решение:**

**Soovin kauba ümbervahetamist**

Желая замену товара

**Kauba parandamist**

Желая ремонт товара

**Soovin raha tagastust**

Желая возврат денег

**Täpsustav info, veakirjeldus / Дополнительная информация, описание дефекта**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Allkiri / Подпись

Avalduse esitamise kuupäev / Дата заполнения бланка

## Tagastamine

Tellijal on õigus põhjust avaldamata 14 päeva jooksul tellitud kauba kättesaamisest lepingust taganeda ning kaup ümber vahetada või tagastada. Tasuta tagastamisel peab kasutama sama tarneviisi, kuidas pakk algselt saadi. Lepingust taganemise korral peab tellija kauba tagastama viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul.

Kaupa võib proovida ja selle tutvuda, et veenduda selle sobivuses või mitesobivuses, kuid proovimise käigus tuleb tagada kauba ja selle pakendi minimaalne mõjutatus. NB! Proovimine tähendab samaväärset kasutust nagu on tavaks jaekaubandusasutustes enne ostu sooritamist. Nt. kohvi-masinaga ei tohi valmistada kohvi, muruniidukiga ei tohi niita muru, arvutil ei tohi käivitada tarkvara jne. Tagastatud toode peab olema originaalpakendis, originaalmarkeerings ning samasuguses kompleksuses nagu tellijale väljastamise hetkel. Kaup, mis saabub tellijani pakendis osadeks võetuna peab tagastamisel olema samuti osadeks võetud ning pakendatud samamoodi nagu kauba väljastamisel tellijale. Kui kauba pakendit on võimalik avada pakendit rikkumata, kohustub tellija pakendi selliselt ka avama. Kauba küljes olevad kauba seisukorra kaitsmiseks paigaldatud esemed (nt kaitsekiled), mis ei takista kauba proovimist ja sellega tutvumist, peavad kauba tagastamisel olema eemaldamata.

Juhul, kui kauba originaalpakend on kahjustunud või kui kauba prooviperioodil toimunud kauba kasutamine ületab kaubaga tutvumiseks vajaliku mõistliku ulatuse või kui tagastatav kaup ei ole uue samalaadse kaubaga analoogilises seisukorras, siis on Hansapostil õigus arvestada Tellijale tagastamisele kuuluvast summast ühepoolsest maha kauba väärtuse vähenemisele vastav hüvitis. Hüvitise suurus määratakse kindlaks igakordselt lähtudes tagastatud kauba väärtuse võimaliku vähenemise ulatusest ning hüvitise suurusest teavitatakse tellijat esimesel võimalusel pärast hüvitise suuruse väljaselgitamist. Vahetuskauba postiteenus on tellijale tasuta. Paki saab Tellija tagastada lähimasse SmartPOSTi või Omniva pakiautomaati kauba kättesaamisel SMSi kaudu saadud personaalse koodi alusel või lähimasse Eesti Posti postiasutusse klienditagastusena. Tasuta tagastamisel peab kasutama sama tarneviisi, kuidas pakk algselt saadi. Hansapost tagastab tellija poolt tasuta viivitamata, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul lepingust taganemise teate jõudmisest Hansapostini.

Kui Tellija soovib kasutada oma 14-päeva tagastamise õigust ja ei soovi vahetust (näiteks riide numbri tõttu), siis tagastamise kulud katab algselt Hansapost, lõppkokkuvõttes Tellija. Tellija võib ise tuua väiksema toote Hansaposti pakiväljastuse Järve keskuse 1. korrusel Tallinnas. Juhul kui ta kasutab postiteenust, siis tagastab ta toote tagastamisepoolse alusel Hansaposti kuludega, mis hiljem tagastamisele kuuluvast summast maha arvestatakse. Toote algselt kättesaamisega seotud postikulud hüvitatakse proportsionaalselt. Näiteks, kui oli tellimuses oli 3 toodet ja saadmiskulu 5,99 eurot, siis ühe toote tagastamisel tagastatakse 5,99/3 eurot. Erisuuruste toodete põhjal kasutatakse mõistlikkuse printsiipi – näiteks tellimuses oli külmkapp ja kauss, saadmiskulu 32,99 eurot, siis külmkapi tagastamisel hüvitatakse 32,99/2 eurot, kausi tagastamisel 5,99 eurot.

14-päevane tagastamisõigus ei kehti kauba puhul, mis on

valmistatud Tellija isiklikke vajadusi arvestades; kauba puhul, mis on kiiresti riknev või vananev; perioodiliselt ilmuvate trükkiste puhul (nt ajakirjad); audio- ja videosalvestustele ning arvutitarkvarale, juhul kui Tellija on ümbrise avanud; suletud pakendiga asjadele, mis ei ole kõlblikud tagasisaamiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel (nt kosmeetika, parfüümid, pesu ja bikiniid).

Loodusjõudude poolt tootele tekitatud kahjusid Hansapost ei korva.

## Pretensioonide esitamise aeg

Pretensioonide esitamise aeg on 2 aastat. Seejuures tuleb arvestada, et kui kaubal ilmneb puudus 6 kuu jooksul peale selle ostmise, siis eeldatakse, et need olid olemas juba kauba ostmise ajal, kui Hansapost ei tõesta vastupidist. 6 kuu jooksul tekkinud defekti puhul, toote diagnostikaga seotud kulud katab Hansapost. Juhul kui diagnostika tulemus näitab, et defekt on tekkinud tarbija vea tõttu, siis Hansapost võib korraldada Tellija jaoks tasulise remondi või saata toode Tellijale tagasi. Kui Tellija ei nõustu diagnostika tulemusega, on tal õigus võtta teine arvamus, mille kulud jäävad algselt Tellija katta.

Peale 6-kuise perioodi möödumist kauba ostust tuleb Tellijal endal tõestada, et tegemist on tootmisveaga, mitte tarbija enda vales kasutamisest tingitud defektiga. Tellija korraldab ise diagnostika ja saadab selle tulemusel koostatud tööakti Hansapostile. Hansapostil on õigus tööakti järeldusega mittenõustumisel korralda teine ekspertisi, mille kulud katab algselt ise. Kui Tellijal ei ole võimalust diagnostikat korraldada, siis Hansapost saab soovitada oma partnerite töökodasid. Sellega seonduvad kulud katab Tellija kuni pole tõestatud, et tegemist oli toote defektiga. Pretensioonide lahendused võivad olla kas osaline hüvitis, toote tagasiosa, vahetus või parandus.

Ostjal on õigus puuduse ilmnemisel pöörduda hiljemalt kahe kuu jooksul veebipoe poole, saates e-kirja aadressile hansapost@hansapost.ee või helistada telefonil: 6115511. Veebipood vastab tarbija esitatud kaebusele kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis 15 päeva jooksul.

Lepingu täitmisel tekkivad vaidlused püütakse lahendada läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittedaavutamisel lahendatakse vaidlused kohtu korras Eesti Vabariigis kehtivate õigusaktide kohaselt kohtus. Tellijal on Lepingust tulenevate vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks õigus pöörduda Tarbijakaitseametile juures tegutseva Tarbijavaidluste komisjonipoole. Tarbijavaidluste komisjoni poole pöördumise õiguse kasutamine ei võta Tellijalt õigust pöörduda vaidluse lahendamiseks kohtu poole.

Menetlustingimustega saab tutvuda ning avaldust esitada siin ([www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijavaidluste-komisjon](http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijavaidluste-komisjon)). Tarbijavaidluste komisjoni pädevuses on lahendada tellija ja Veebipoe vahel sõlmitud lepingust tulenevat vaidlust. Tellija kaebuse läbivaatamine komisjonis on tasuta.

Tellija võib pöörduda Euroopa Liidu tarbijavaidlusi lahendava platvormi poole. ([ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage](http://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage))

## Vозврат товара

Заказчик имеет право, не озвучивая причины, отказаться от исполнения договора в течение 14 дней и обменять или вернуть товар. При бесплатном возврате, клиент должен при первой возможности отправить товар тем же путем каким он был получен, но не позднее, чем за 14 дней.

С товаром можно ознакомиться или попробовать, чтобы убедиться подходит ли он, но в процессе ознакомления Заказчик обязан проследить, что бы товар и оригинальная упаковка были минимально повреждены. Процесс ознакомления товара должен проходить, так же, как и в обычном магазине перед покупкой. Например: в кофеварке нельзя варить кофе, газонокосилкой нельзя косить траву. У компьютера нельзя запускать операционную систему и т. д. Возвращенный товар должен иметь оригинальную упаковку с оригинальной маркировкой и иметь полную комплектацию, как и в момент выдачи. Товар, выданный Заказчику в разобранном виде, должен быть возвращен в таком же виде и упакован так же как в момент выдачи. Если с товаром, имеющий какие-либо защитные средства, например, пленку, можно ознакомиться, не нарушая эти защитные средства то при возврате товара защитные средства должны быть не тронуты.

В случае нарушения Заказчиком правил ознакомления с товаром и товар возвращен позже позволенного срока то Hansapost имеет право в одностороннем порядке снять с возвращаемой Заказчику суммы товара компенсацию, соответствующую уменьшаемой ценности товара. Компенсация должна быть определена каждый раз на основе стоимости товаров, возвращенного с возможным снижением ценности и после перерасчета данную сумму сообщают Заказчику при первой возможности. В случае обмена товара почтовая бесплатна. Клиент может вернуть посылку, используя ближайший почтовый терминал SmartPOST или Omniva используя персональный код, который был выслан при получении посылки или ближайшее почтовое отделение Eesti Post. Hansapost сообщает Заказчику о полученной посылке в течении 14 дней. Hansapost возвращает стоимость заказанного товара Заказчику при первой возможности, но не позднее 14 дней с момента поступления возвращенного товара в Hansapost.

Если Заказчик желает использовать свое 14-дневное право возврата и не желает обменять товар (например, не подходящий размер), тогда затраты на возврат первоначально покрываются Hansapost, в конечном счете Заказчиком. Клиент может сам вернуть товар маленького размера в пункт выдачи посылки Hansapost на 1-м этаже торгового центра Järve в Таллинне. В случае возврата товара почтой, на основе Бланка возврата Hansapost сумма за почтовую услугу будет оплачена за счет Hansapost и которые впоследствии вычитаются из суммы, подлежащей возврату Заказчику. Почтовая оплата, связанная с первоначальным получением товара, будет возмещаться пропорционально. Например, если в заказе было 3 товара, а стоимость доставки - 5,99 евро, то возврат одного продукта будет возвращен 5,99 / 3 евро. В заказе с разногабаритными товарами будет использоваться разумный принцип расчета - например, был холодильник и миска, стоимость доставки 29,99 евро, при возврате холодильника будет возмещено 29,99 / 2 евро, а с возвратом миски в размере 5,99 евро. Право возврата в течении 14 дней не распространяется на товары сугубо личного использования: косметика, парфюмерия, белье, бикини, интимные товары, быстро портящиеся товары из-за соображений защиты здоровья или гигиены. Hansapost не несет ответственности за повреждения, вызванные природными условиями.

## Условия предъявления претензий

Период предоставления претензий составляет 2 года. Следует иметь в виду что если у товара обнаруживаются недостатки в течение 6 месяцев после покупки, предполагается, что они существовали во время покупки товара, если Hansapost не докажет обратное. В случае дефекта, обнаруженного в течение 6 месяцев, расходы, связанные с диагностикой продукта, будут покрываться Hansapost. Если диагностический результат указывает на то, что дефект был вызван ошибкой потребителя, Hansapost может организовать платный ремонт заказчику или же просто вернуть товар. Если Заказчик не согласен с результатом диагностики, он имеет право принять другое мнение, стоимость которого первоначально покрывается самим Заказчиком.

По истечении 6 месяцев после покупки товара, Заказчик должен доказать, что это производственная ошибка, а не дефект из-за неправильного использования потребителем. Заказчик сам организует диагностику и отправляет полученный результат диагностики в Hansapost. Hansapost имеет право организовать вторую экспертизу, не согласующуюся с заключением первоначального документом диагностики, и издержки за повторную экспертизу оплачивает сам. Если у Заказчика нет возможности диагностировать, Hansapost может рекомендовать своих партнеров. Затраты, связанные с этим, будут покрываться Заказчиком, пока не будет доказано, что продукт неисправен. Решениями по претензиям могут быть частичная компенсация, выкуп продукта, обмен или исправление.

Покупатель имеет право при обнаружении дефекта связаться с веб-магазином не позднее, чем через 2 месяца, отправив электронное письмо на адрес [hansapost@hansapost.ee](mailto:hansapost@hansapost.ee) или позвонив по телефону 6115511. Веб-магазин ответит в письменной форме течение 15 дней.

Споры, возникающие в результате осуществления соглашения, будут решаться путем переговоров. Если переговоры не приведут к желаемому результату, то разрешение спора будет происходить в судебном порядке в соответствии с законодательством, действующим в Эстонской Республике. Заказчик так же имеет право обратиться в Комиссию по потребительским спорам в Комиссию по защите прав потребителей за внесудебное урегулирование споров, вытекающих из Договора. Использование права на контакт с Комиссией по потребительским спорам не лишает Заказчика права передать спор в суд.

Ознакомиться с процедурными условиями и подать заявку здесь ([www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijavaidluste-komisjon](http://www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijavaidluste-komisjon)). Комитет по потребительским спорам компетентен разрешать споры, возникающие из соглашения между организацией-заказчиком и Интернет-магазином. Комиссар рассматривает жалобу Комиссии бесплатно.

Заказчик может обратиться к Платформе разрешения споров Европейского союза. ([ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage](http://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage))