

## Muistilista: Jos olet joutunut tilausansaam

Olet tilausansassa, jos esimerkiksi ilmaisen tuotenäytteen, edullisen kokeiluerän, palvelun kokeilujakson tai 1 euron merkkituotteen tilaaminen verkossa johtaa tarkoittamattasi pidempään ja kalliimpaan tilaukseen. Tilausansassa lasku on jotain ihan muuta kuin mihin luulit sitoutuneesi tai tilaus syntyy, vaikka et tarkoittanut tilata mitään.

### Jos olet joutunut tilausansaam, toimi näin:

- ✓ **Älä käytä tilaamatta toimitettua tuotetta.** Usein tuotteita pidetään näytepakkauksina, mutta tilausvahvistuksessa niitä kutsutaan tervetuliaispakkauksiksi. Saatat sitoutua jatkotoimituksiin, jos olet avannut ja käyttänyt tuotteita tai aloittanut jonkun palvelun käytön.
- ✓ **Lue huolellisesti tilausvahvistus ja sopimusehdot.** Tilausvahvistuksen tulee vastata käsitystäsi siitä, mitä olet tilannut. Jos näin ei ole, reklamoi yritykselle välittömästi. Älä milloinkaan tilaa verkossa tuotteita tutustumatta sopimusehtoihin.
- ✓ **Tarkista, oletko sitoutunut tilaukseen, josta seuraa maksuvelvollisuus.** Jos tilaukseen liittyy maksu, se pitäisi kertoa sinulle selvästi ennen tilaamista. Muuten voit kiistää maksun perusteet ja olla maksamatta laskua. Aina pitää kuitenkin reklamoida myyjälle eli ilmoittaa, että lasku on perusteeton, etkä ole tehnyt tilausta.
- ✓ **Tarkista, voitko peruuttaa ostoksen.** EU:ssa sinulla on pääsääntöisesti 14 päivän peruuttamisoikeus verkosta ostetuille tuotteille. Jos elinkeinonharjoittaja ei ole kertonut sinulle peruuttamisoikeudesta, peruuttamisaika jatkuu 12 kuukaudella. Jos sinulla ei ole peruuttamisoikeutta, etsi sopimusehdoista tietoja ja toimintaohjeet tilauksen lopettamiseksi. Peruuttamisoikeuden poikkeuksista löydät tietoa [verkkosivuiltamme](#).
- ✓ **Käytä peruutusoikeutta.** Lähetä peruuttamisilmoitus yritykselle sähköpostitse tai tavallisella postilla tai yrityksen ohjeistamalla tavalla.
- ✓ **Palauta käyttämättömät tuotteet.** Varmista, että saat postista palautuskuitin. Sinun on maksettava palautuskulut, ellei sopimusehdoissa tarjota maksutonta palautusta.
- ✓ **Vaadi hyvitystä.** Voit vaatia maksunpalautusta rahoista, jotka olet mahdollisesti jo maksanut palautetusta tuotteesta tai veloituksista, joita kortiltasi on tehty, mukaan lukien toimitukset. Jos yritys ei palauta rahoja ja olet maksanut pankki- tai luottokortilla, ota yhteyttä kortin myöntäjään ja pyydä takaisinmaksua kuluttajansuojalain nojalla.

### Jos yritys edelleen vaatii sinulta maksua, toimi näin:

- ✓ **Oletko saanut laskumuistutuksia?** Jos olet jo kiistänyt laskun oikeellisuuden, sinun ei tarvitse reagoida myöhempään muistutuksiin.
- ✓ **Oletko saanut perintäkirjeen?** Yritys saattaa siirtää maksamattomien laskujen perinnän perintätoimistolle. Jos saat perintätoimistolta karhukirjeen laskusta, sinun on ilmoitettava perintätoimistolle kirjallisesti, että olet kiistänyt laskun perusteet, etkä siksi maksa sitä. Voit käyttää samaa viestiä kuin kiistäessäsi laskua yritykselle.
- ✓ **Eikö yritys edelleenkään palauta rahojasi?** Kun olet peruuttanut ostoksen määräaikojen puitteissa, sopimus päättyy eikä yrityksellä ole enää oikeutta veloittaa rahaa tililtäsi. Jos yritys jatkaa veloituksia, kysy pankiltasi mahdollisuutta periä rahat takautuvasti takaisin. Osoita pankille, että olet peruuttanut sopimuksen ja kiistänyt laskun.
- ✓ **Kannattaisiko luottokortti lakkauttaa?** Jos aiheettomia veloituksia yhä tapahtuu, tämä on harkittava vaihtoehto.

## Tarvitsetko apua?

Ota yhteyttä [Euroopan kuluttajakeskukseen](#), jos sinulla on ongelma yrityksen kanssa, joka on sijoittunut EU-maahan, Norjaan tai Islantiin. Katsotaan yhdessä, kuinka voimme auttaa sinua sovittelemaan asiaa.

EU:n ulkopuolisiin yrityksiin liittyvissä kiistoissa ja ongelmatilanteissa kerromme sinulle oikeuksistasi ja siitä, miten sinun kannattaa edetä. Sovitteluapua emme kuitenkaan voi tällöin tarjota.

Myös [kotisivuiltamme](#) löytyy paljon hyödyllistä tietoa tilanteen selvittämiseksi.