

HELIX E-POE MÜÜGI- JA KASUTUSTINGIMUSED

Helix Commerce OÜ | www.helix.ee | Redaktsioon 1

Kehtivad alates: 28.03.2026

1. ÜLDSÄTTED	2
2. MÕISTED NING TARBIJA JA ÄRIKLIENDI ERISTAMINE	2
3. HINNAD JA TOOTED	3
4. AKUSTILISTE PANEELIDE OMADUSED, PAIGALDUS JA HOIUSTAMINE	3
5. TELLIMUSE VORMISTAMINE	4
6. TELLIMUSTE VÄLJASTAMINE, KOHALETOIMETAMINE JA ÜLEANDMINE	6
7. KAUBA KONTROLL JA JUHUSLIKU HÄVIMISE RISKI ÜLEMINEN	7
8. TARBIJA TAGANEMISÕIGUS	7
9. TAGANEMISÕIGUSE ERANDID	8
10. ÄRIKLIENDI TELLIMUSE TÜHISTAMINE JA KAUBA TAGASTAMINE	8
11. TOOTE LEPINGUTINGIMUSTELE VASTAVUS JA PRETENSIOONI ESITAMINE	8
12. TOOTJA GARANTII	9
13. VASTUTUSE PIIRANGUD	9
14. VÄÄRAMATU JÕUD	10
15. INTELLEKTUAALNE OMAND JA E-POE KASUTAMINE	10
16. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE	10
17. OTSETURUNDUS JA KÜPSISED	11
18. VAIDLUSTE LAHENDAMINE	11
19. LÕPPSÄTTED	11
LISA 1. TAGANEMISAVALDUSE TÜÜPVORM	11

1. ÜLDSÄTTED

1.1. Käesolevad Helix e-poe (edaspidi: e-pood) kasutajatingimused (edaspidi: tingimused) kehtivad Helixi e-poest ostmisel internetiaadressilt www.helix.ee. Kauba müüja on Helix Commerce OÜ (edaspidi: müüja), aadress Suur-Jõekalda 4a, Pärnu 80032, registrikood 17448166, tel 5824 4904, e-posti aadress: info@helix.ee.

1.2. E-poe keskkonna kasutamisel ja ostude sooritamisel kinnitab ostukeskkonna kasutaja (edaspidi klient) oma nõustumist e-poe kasutamistingimustes sätestatuga ja muu kliendile kättesaadavaks tehtud teabega.

1.3. Müüjal on õigus e-poe arengust tulenevalt ning e-poe parema ja turvalisema kasutamise huvides muuta ning täiendada käesolevaid tingimusi. Tingimuste muudatused ja täiendused avaldatakse veebilehel www.helix.ee. Mistahes muudatusi ei rakendata tagasiulatuvalt. Tellimusele kohaldub tingimuste redaktsioon, mis kehtis tellimuse esitamise hetkel.

1.4. Kliendil on võimalik enne ostu sooritamist tingimused salvestada, printida ja vajaduse korral taasesitada.

1.5. Lisaks käesolevatele tingimustele reguleerivad e-poe vahendusel toodete ostmisel tekkivaid õigussuhteid Eesti Vabariigi õigusaktid, sh võlaõigusseadus ja tarbijakaitseseadus.

1.6. E-poe toodete saadavus ja hinnad võivad muutuda ette teatamata. Hinnamuudatus ei mõjuta tellimusi, mille müüja on enne muudatuse jõustumist kinnitanud.

1.7. Müüjal on õigus jätta tellimus kinnitamata ning seaduses lubatud ulatuses ka kinnitatud tellimuse täitmisest loobuda, muu hulgas järgmistel juhtudel:

1.7.1. kauba hind või omadused on väärad inimliku eksituse või tehniliste probleemide tõttu e-poe süsteemis;

1.7.2. kliendi poolt tellitud kaupa ei ole laos või tarnija ei suuda seda müüjale tarnida;

1.7.3. müüjal on põhjendatud kahtlus, et tellimus on esitatud pettuse eesmärgil, võõraid makse- või isikuandmeid kasutades;

1.7.4. klient on varem oluliselt rikkunud käesolevaid tingimusi, jätnud kauba korduvalt välja lunastamata või tal on müüja ees täitmata rahalisi kohustusi;

1.7.5. kauba kohaletoimetamine kliendi märgitud aadressile ei ole mõistlike kuludega või tehniliselt võimalik.

1.8. Punktis 1.7 nimetatud juhtudel teavitab müüja klienti viivitamata ja tagastab tasutud summa täies ulatuses punktis 5.5.1 sätestatud tähtaja jooksul. Kui tellimus on jäetud kinnitamata, ei ole kliendil õigust nõuda muud hüvitist. Ärikliendil ei ole muu hüvitise nõudmise õigust ka kinnitatud tellimuse täitmisest loobumise korral.

1.9. Tingimused on koostatud eesti keeles. Kui tingimused on tehtud kättesaadavaks ka muus keeles ja tekstide vahel esineb vastuolu, lähtutakse eestikeelsest tekstist.

1.10. Kui mõni tingimuste säte osutub kehtetuks või täitmisele mitte pööratavaks, ei mõjuta see ülejäänud sätete kehtivust. Kehtetu säte asendatakse sättega, mis on kehtetule sättele majanduslikult ja õiguslikult kõige lähem.

2. MÕISTED NING TARBIIJA JA ÄRIKLIENDI ERISTAMINE

2.1. Tarbija – füüsiline isik, kes sõlmib müügilepingu eesmärgil, mis ei seonu tema majandus- või kutsetegevusega. Tarbijale kohalduvad käesolevad tingimused, välja arvatud peatükk 10 ja need sätted, mis on sõnaselgelt ette nähtud üksnes ärikliendile.

2.2. Äriklient – juriidiline isik, füüsilisest isikust ettevõtja või muu isik, kes sõlmib müügilepingu oma majandus- või kutsetegevuse raames (sh sisearhitektid, ehitusettevõtted, edasimüüjad, korteriühistud). Ärikliendile ei kohaldu tarbijale seadusega ette nähtud erioigused, sh 14-päevane taganemisõigus (ptk 8–9) ja tarbija kaheaastane nõude esitamise õigus (p 11.1–11.5). Ärikliendi tagastamist ja tellimuse tühistamist reguleerib peatükk 10 ning pretensioonide esitamist punkt 11.7

2.3. Kliendi staatus määratakse tellimuse vormistamisel esitatud andmete alusel. Kui klient sisestab tellimuse vormile juriidilise isiku nime, registrikoodi või käibemaksukohustuslase numbri, soovib arvet juriidilisele isikule või tasub juriidilise isiku kontolt, loetakse tehing ärikliendi tehinguks ning tarbijaõigused sellele ei laiene. Kliendi staatuse hilisem muutmine pärast tellimuse esitamist ei ole võimalik.

2.4. Eritellimustoode – toode, mis valmistatakse, lõigatakse, kombineeritakse, viimistletakse või komplekteeritakse kliendi esitatud mõõtude, värvi-, materjali- või kujunduslahenduse järgi, samuti toode, mis ei kuulu müüja standardsortimenti ja tellitakse tarnijalt kliendi tellimuse alusel.

2.5. Müügileping – kliendi ja müüja vahel e-poe vahendusel sõlmitud leping, mille lahutamatuks osaks on käesolevad tingimused, hinnapakkumine, tellimuse kinnitus ja tootekirjeldus.

3. HINNAD JA TOOTED

3.1. Kõik e-poes tarbijale kuvatavad hinnad on eurodes (€) ja sisaldavad Eesti Vabariigis kehtivas määras käibemaksu. Ärikliendile suunatud vaates võidakse hindu kuvada käibemaksuta, kui see on hinna juures selgelt märgitud; sellisel juhul lisandub hinnale käibemaks seaduses sätestatud määras.

3.2. E-poes müüdavate toodete hinnale lisandub tasu kauba kättetoimetamise eest. Kauba kättetoimetamise tasu sõltub kliendi poolt valitud kättetoimetamise viisist. Kättetoimetamise tasu kuvatakse kliendile tellimuse vormistamisel.

3.3. E-poes kuvatakse toodete kirjeldused, mis sisaldavad infot toodete omaduste, materjalide ja mõõtude kohta.

3.4. Eritellimusel valmistatud projektide puhul võib tarnitav kogus erineda tööstusstandardite järgi $\pm 10\%$. Kui minimaalne kogus on oluline, peab klient sellest tellimisel teavitama. Kliendi esitatud mõõtude, koguste ja tehniliste andmete õigsuse eest vastutab klient. Müüja ei kontrolli kliendi esitatud mõõtude sobivust objektil ega vastuta valedest lähteandmetest tulenevate tagajärgede eest.

3.5. E-poes müüdavaid tooteid tutvustavad pildid on eelkõige illustratiivse tähendusega ning tulenevalt trükitehnilistest põhjustest või arvutikuvarite erinevatest tehnilistest parameetritest võivad e-poes kuvatavate toodete värvid tegelikust värvist veidi erineda.

3.6. Seoses tootjate toodete andmekkaartide võimaliku puudulikkusega võib e-poes kuvatavate toodete tooteinfo olla üldise iseloomuga ja selles võib esineda ebatäpsusi. Antud juhtudel lähtub müüja tootjavastutuse põhimõttest ega võta vastutust tootja esitatud andmete õigsuse eest. Müüja edastab kliendi nõudel talle tootja väljastatud tehnilised dokumendid.

3.7. Kui toote hind on e-poes kuvatud valena (nt tehnilise vea, kirjavea või kursimuutuse tõttu), ei ole müüja kohustatud toodet sellise hinnaga müüma. Müüja teavitab klienti veast ja pakub võimalust tellimus õige hinnaga kinnitada või tasutud summa täies ulatuses tagasi saada.

3.8. Kampaania- ja sooduspakkumised kehtivad tähtajaliselt või kuni kaupa jätkub. Sooduskoode ei saa kombineerida, kui ei ole märgitud teisiti. Müüjal on õigus soodustus tühistada, kui tellimus, millelt soodustus saadi, tagastatakse.

3.9. Kliendi soovil koostatud hinnapakkumine kehtib 7 kalendripäeva, kui pakkumisel ei ole märgitud teisiti. Suuremahuliste ja eritellimus projektide puhul on müüjal õigus hinda enne tellimuse kinnitamist korrigeerida, kui tarnija hinnad, tooraine hind või valuutakurss on oluliselt muutunud.

4. AKUSTILISTE PANEELIDE OMADUSED, PAIGALDUS JA HOIUSTAMINE

4.1. E-poes esitatud akustilised näitajad (sh helineeldumistegur α_w , NRC, SAA) on saadud laborikatsetel. Tegelik helineelduvus ruumis sõltub paigaldusviisist, paneeli taga olevast õhkvahest, kasutatud isolatsioonimaterjalist, kaetud pinna suurusel, ruumi geomeetriast ja sisustusest.

4.2. Müüja ei garanteeri konkreetse akustilise tulemuse (nt järelkõlaaja, müratasemete või kõnesalvestuse selguse) saavutamist kliendi ruumis, välja arvatud juhul, kui pooled on sõlminud eraldi kirjaliku akustilise projekteerimise või konsultatsiooni lepingu ning müüja on selles konkreetse tulemuse sõnaselgelt kinnitanud. E-poes või müügisuhtluses antud üldised soovitusel kaetava pinna suurus

kohta on informatiivsed.

4.3. Tooted on helineelavad viimistlustooted, mille otstarve on vähendada ruumisest kaja ja järelkõlaaega ning parandada kõne selgust. Tooted ei ole heliisolatsioonitooted – nende paigaldamine ei vähenda heli levikut ruumide vahel läbi seina, lae ega põranda ega mõjuta piirde õhumüra isolatsiooni ja löögimüra taset.

4.4. Puit, puitpõhised plaadid, naturaalspoon on looduslikud või looduslikku toorainet sisaldavad materjalid. Värvitooni, tekstuuri, süü, oksakohtade ja pinnastruktuuri loomulik varieeruvus ei ole toote puudus ega mittevastavus.

4.5. Erinevate tootmispartiide vahel võib esineda tooni-, tekstuuri- ja mõõdu erinevus. Müüja soovitab tellida kogu projekti vajaminev kogus korraga koos varuga. Hiljem juurde tellitud toodete tooni- või tekstuuri erinevus varem tarnitud partiist ei ole mittevastavus ega anna alust nõude esitamiseks.

4.6. Toodete mõõtudele kohalduvad tootja tehnilises dokumentatsioonis toodud lubatud hälbed.

4.7. Toote tuleohutusklass (nt B-s1,d0), toimivusdeklaratsioon (DoP) ja CE-märgis on kättesaadavad toote andmelehel või müüjalt nõudmisel. Objektil nõutava tuleohutusklassi, ehitusprojekti nõuetele vastavuse ning kohalike ehitus- ja tuleohutusnõuete täitmise eest vastutab klient. Müüja ei vastuta selle eest, kas valitud toode vastab konkreetse objekti projektlahendusele või ametiasutuse nõuetele.

4.8. Klient on kohustatud tooteid hoiustama kuivas siseruumis horisontaalselt tasasel alusel, kaitstuna otsese päikesevalguse, niiskuse ja mehaaniliste kahjustuste eest, järgides tootja hoiustamise juhendit. Enne paigaldust tuleb tooteid hoida avatud pakendis paigaldusruumis vähemalt 48 tundi või tootja juhendis märgitud aja jooksul. Paigaldusruumi soovituslik õhuniiskus on 30-60% ja temperatuur +15...+25 °C ning need tingimused peavad püsima ka pärast paigaldust.

4.9. Hoiustamis-, aklimatiseerimis- või ruumitingimuste nõuete rikkumisest tingitud deformatsioon, praod, tooni muutus, lahtitulek või muu kahjustus ei kuulu müüja vastutuse ega garantii alla.

4.10. Paigaldus ei kuulu toote hinna sisse, kui ei ole eraldi kokku lepitud. Paigaldust teostab klient või tema valitud kolmas isik omal vastutusel, järgides tootja paigaldusjuhendit. Müüja ei vastuta paigaldusest, aluspinna ettevalmistusest, kinnitusvahendite valikust ega paigalduse käigus tekkinud kahju eest.

4.11. Paigaldatud, lõigatud, puuritud, värvitud, töödeldud või muul viisil muudetud toodet ei ole võimalik tagastada. Klient on kohustatud kontrollima iga paneeli välimust ja mõõte enne paigaldust.

5. TELLIMUSE VORMISTAMINE

5.1. E-poes saab tellimuse esitada ja vormistada vähemalt 18-aastane teovõimeline füüsiline isik või juriidilise isiku nimel tegutsev esindusõiguslik isik. Tellimuse esitamisega kinnitab isik, et tal on tellimuse esitamiseks vajalik teo- ja esindusõigus. Nõuetele mittevastava isiku vormistatud tellimuse tagajärgede eest vastutab isik, kelle pangakontot või krediitkaarti kasutades on makse sooritatud.

5.2. Tellimuse vormistamiseks e-kirja teel peab klient e-poele edastama soovitud toote nimetuse, versiooni, koguse, tarneviisi, saaja isiku ees- ja perekonnanime, telefoninumbri ning kullerteenuse valikul sihtkoha aadressi. E-kirja teel esitatud tellimuste eest tasub klient müüjale arve alusel pangaülekandegas arvel näidatud arveldusarvele.

5.2.1. E-kirja teel või hinnapakkumise alusel tellimisel kohalduvad käesolevad tingimused, millele müüja viitab hinnapakkumises ja arvel. Arve tasumisega kinnitab klient tingimustega nõustumist.

5.3. E-poe ostukorv ja tellimuse vormistamine

5.3.1. Ostu sooritamiseks valib klient e-poeist välja soovitud toote ning valib tootelehel toote soovitud arvu ja versiooni.

5.3.2. Ostukorvi sisuga tutvumiseks ja/või ostu vormistamiseks tuleb liikuda ostukorvi ikoonile ja vajutada lingile „Ostukorv“.

5.3.3. Ostukorvis olevate toodete arv ei ole piiratud ning ostukorvi sisu on võimalik korrigeerida kuni tellimuse esitamiseni ja enne kauba eest tasumist.

5.3.4. Tellimuse vormistamiseks peavad olema täidetud kõik e-poe müügikeskkonna kohustuslikud andmeväljad ja valitud tellimuse kohaletoimetamise viis ja koht.

5.3.5. Klient kohustub enne tellimuse lõplikku esitamist ja makse sooritamist kontrollima oma tellimuse sisu, kogused, mõõdud, värvid ja vastavuse oma vajadustele. Kinnitatud tellimuse sisu ei ole hiljem võimalik ühepoolset muuta.

5.3.6. Kui klient on tellimusele märkinud ebaõiged kontaktandmed või tarneaadressi, ei vastuta müüja sellest tekkiva kahju ega mis tahes muude tagajärgede eest. Ebaõigetest andmetest tingitud korduva kohaletoimetamise kulu kannab klient.

5.3.7. Tellimuses esinevate võimalike ebatäpsuste või vigade korral tuleb kliendil viivitamata ühendust võtta e-poe klienditeenindusega e-posti aadressil info@helix.ee või telefonil +372 5824 4904.

5.3.8. Enne tellimuse esitamist kuvatakse kliendile kokkuvõtte tellimusest, sh toodete koguhind, kättetoimetamise tasu ja lõplik tasumisele kuuluv summa. Tellimuse kinnitamise nupule vajutamiselega esitab klient müüjale siduva tellimuse, millega kaasneb maksekohustus.

5.4. Tellimuse eest tasumine

5.4.1. E-poest tellitud kauba eest saab tasuda ettemaksuna täies ulatuses sobiva pangalingi vahendusel. E-poe pangalinkide vahendajaks on ESTO AS (reg nr 14180709) www.esto.ee.

5.4.2. Soovi korral saab klient tasuda toodete eest osade kaupa järelmaksuga. Täpsemad tingimused: www.helix.ee/makseviisid/.

5.4.3. Makse tehakse makseteenuse pakkuja turvalises keskkonnas väljaspool Helixi e-poodi. Müüjal puudub ligipääs kliendi panga- ja krediitkaardi andmetele.

5.4.4. Eritellimustoodete puhul on müüjal õigus nõuda ettemaksu kuni 100% ulatuses tellimuse maksumusest. Tootmine või tarnijalt tellimine algab alles ettemaksu laekumisest ning tarneaeg arvestatakse laekumise päevast.

5.4.5. Kui ärikliendiga on kokku lepitud tasumine arve alusel, kuulub arve tasumisele arvel märgitud tähtjaks. Tähtaegselt tasumata summalt on müüjal õigus nõuda viivist 0,05% päevas tasumata summast ning kõik võla sissenõudmisega seotud kulud, sh õigusabikulud, kannab äriklient. Müüjal on õigus peatada kõik pooleliolevad tarned kuni võlgnevuse tasumiseni.

5.4.6. Kuni kauba eest täieliku tasumiseni jääb kaup müüja omandisse (omandireservatsioon), sõltumata sellest, kas kaup on kliendile üle antud või paigaldatud.

5.5. Tellimuse esitamine e-poes on kliendi pakkumine müügilepingu sõlmimiseks. Müügileping loetakse sõlmituks hetkest, mil müüja saadab kliendile e-kirjaga tellimuse kinnituse. Tellimuse või makse kättesaamise kohta saadetakse automaatne teade ei ole tellimuse kinnitus.

5.5.1. Müüja kinnitab tellimuse või teatab kliendile kinnitamata jätmisest 2 tööpäeva jooksul tellimuse esitamisest. Kui müüja jätab tellimuse kinnitamata, tagastab ta kliendile tasutud summa täies ulatuses viivitamata, kuid hiljemalt 5 tööpäeva jooksul.

5.5.2. Kui müüja ei ole 5 tööpäeva jooksul tellimust kinnitanud ega kinnitamata jätmisest teatanud, on kliendil õigus tellimus tühistada ja nõuda tasutud summa tagastamist.

5.5.3. Hinnapakkumise alusel (p 3.9) loetakse müügileping sõlmituks hetkest, mil klient on pakkumise kinnitanud kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis või tasunud pakkumise alusel esitatud arve, olenevalt sellest, kumb toimub varem.

5.6. Pärast tellimuse esitamist saab klient automaatse teate tellimuse kättesaamise kohta. Kui klient ei ole seda teadet saanud 24 tunni jooksul, tuleb tal ühendust võtta klienditeenindusega.

5.7. Juhul, kui kliendi poolt tellitud toote kohaletoimetamine ei ole toote kirjelduses määratud tähtaja jooksul võimalik (toodet pole enam laos või muu müüjast sõltumatu asjaolu), teavitab müüja klienti viivitamata tellimusevormil olevaid kontaktandmeid kasutades ning pakub uut tarnetähtaega või tellimuse tühistamist ja raha tagastamist.

6. TELLIMUSTE VÄLJASTAMINE, KOHALETOIMETAMINE JA ÜLEANDMINE

6.1. E-poe vahendusel tellitud kaupu toimetatakse kohale vaid Eesti Vabariigi piires. Väljaspoole Eestit tarnimine on võimalik eraldi kokkuleppel ja hinnapakkumise alusel.

6.2. Klient võib tellitud toodetele ise järele tulla või tellida toote(d) kliendi poolt näidatud aadressile kullerteenust kasutades.

6.3. Tarnetähtaeg on märgitud toote juures. Kui tarnetähtaega ei ole märgitud, toimetab müüja kauba kliendile kohale hiljemalt 30 päeva jooksul müügilepingu sõlmimisest. Eritellimustoodete tarneaeg lepitakse kokku eraldi ja see võib olla pikem kui 30 päeva; sellisel juhul kinnitab klient tarneaja tellimuse esitamisel.

6.4. Kui kauba kohaletoimetamine etteantud ajaks ei ole võimalik, on müüjal õigus tarneaega pikendada, teavitades sellest klienti. Tarneaegu käsitletakse eeldatavatena ning mõistlik viivitus ei anna kliendile õigust lepingust taganeda ega nõuda kahju hüvitamist, välja arvatud tarbija seadusest tulenevad õigused.

6.5. Toodetele ise järele tulemine

6.5.1. Klient võib toodetele ise järele tulla aadressil Suur-Jõekalda tn 4a, 80032 Pärnu linn, Pärnu maakond.

6.5.2. Valiku „Tulen ise järgi“ korral väljastatakse kaup pärast kauba saabumise teadet.

6.5.3. Kliendile väljastatakse ostetud tooted ostukinnituse esitamisel. Müüjal on õigus nõuda isikut tõendava dokumendi esitamist.

6.5.4. Toodete müüja lattu järele tulemisel ei lisandu hinnale kättetoimetamise tasu.

6.5.5. Klient on kohustatud kaubale järele tulema 14 kalendripäeva jooksul kauba saabumise teate saamisest. Tähtaja ületamisel on müüjal õigus nõuda ladustamistasu 5 eurot päevas, mis vastab müüja tegelikule laopinna kasutamise kulule. Kui klient ei ole kaubale järele tulnud 30 päeva jooksul, on müüjal õigus lepingust taganeda. Sellisel juhul tagastab müüja kliendile tasutud summa, millest on õigus maha arvata ladustamistasu ning muud müüjale tekkinud tõendatud kulud ja kahju. Eritellimustoodete puhul on müüjal lepingust taganemisel õigus tasutud summast maha arvata ka tõendatud tootmis- ja materjalikulud.

6.6. Toodete kättetoimetamine kulleriga

6.6.1. Toodete kliendi poolt näidatud aadressile kulleriga kättetoimetamisel lisandub Eestis asuva sihtaadressi puhul toote hinnale kättetoimetamise tasu.

6.6.2. Kauba täpne tarneaeg lepitakse kliendiga kokku personaalselt erivedu teostava kulleri poolt, kes võtab kliendiga eelnevalt ühendust. Juhul kui tarneaeg langeb nädalavahetusele või riiklikele pühadele, tarnitakse tellimus järgnevatel tööpäevadel.

6.6.3. Saadetiste kohaletoimetamisel kokkulepitud mahalaadimiskohta on klient kohustatud tagama saadetise mahalaadimise võimalikkuse sihtkohas, sh juurdepääsu veokile ja piisava mahalaadimise pinna.

6.6.4. Kaup toimetatakse kliendi kortermaja/elamu välisukseni või aiavärvani. Teenus ei sisalda kande- või tõsteteenust korrusele või korteri uksele.

6.6.5. Käsitsi mahalaadimise korraldamise kohustus lasub kliendil. Alternatiivseks võimaluseks on kokku leppida eriveo teenust pakkuva kullerfirmaga kraanaauto rent.

6.6.6. Klient või tema volitatud esindaja on kohustatud olema kokkulepitud ajal sihtkohas kohal. Kui kaupa ei ole võimalik kliendist tuleneval põhjusel üle anda (klient ei ole kohal, ei vasta kulleri kõnedele, juurdepääs puudub või mahalaadimine ei ole võimalik), kannab korduva kohaletoimetamise, tühisõidu ja ladustamise kulud klient.

6.6.7. Müüja ei vastuta kohaletoimetamise viibimise eest juhul, kui kaup on logistikapartnerile üle antud õigel ajal, kuid viibimine on tingitud asjaoludest, mida müüja ei saanud mõjutada.

6.6.8. Müüja ei vastuta kliendile tekkinud kahju eest, kui müüjast mittetulenevatel põhjustel on kolmandad isikud saanud oma valdusesse koopia arvest või tellimuse numbrist ja selle alusel on

kaup kätte saadud.

6.6.9. Kohaletoimetamine loetakse täidetuks, kui kaup on üle antud kliendi määratud sihtkohas kliendile või mis tahes isikule, kes viibib tarneaadressil ja võtab kauba vastu. Kui klient ei saa või ei soovi kaupa vastu võtta, võib müüja nõuda lisatasu või korraldada ladustamise kliendi kulul ja riskil.

7. KAUBA KONTROLL JA JUHUSLIKU HÄVIMISE RISKI ÜLEMINEK

7.1. Kauba kättesaamisel kohustub klient avama tootepakendi ettevaatlikult, pakendit ja tooteid kahjustamata. Juhul kui klient on rikkunud pakendi hooletuse tõttu ehk tootepakendit oli võimalik avada seda kahjustamata, on müüjal õigus kaupade tagastamisel nõuda tekitatud kahju hüvitamist.

7.2. Kauba kättesaamisel kohustub klient viivitamata kontrollima kaupade kogust, pakendi terviklikkust ja vastavust tellimusele. Nähtavatest transpordikahjustustest, puuduolevatest kogustest või vale kauba saatmisest tuleb müüjat teavitada:

7.2.1. äriklient – hiljemalt kauba üleandmisele järgneva 2 tööpäeva jooksul, tehes vastava märke saatelehele või koostades kulleriga akti. Hilisemaid transpordikahjustuse nõudeid ei rahuldata;

7.2.2. tarbija – mõistliku aja jooksul, kuid soovitatavalt kohe kauba vastuvõtmisel.

7.3. Juhul, kui klient avastab kauba kättesaamisel, et talle on saadetud vale või defektne kaup või kaup ei jõua kliendini heas seisukorras ja kinnises pakendis, tuleb sellest teavitada müüja klienditeenindust ning võimalusel lisada teatele fotod pakendist ja kaubast.

7.4. Müüja vastutab kliendi poolt ostetud kauba eest selle transportimise jooksul. Kliendile läheb kauba juhusliku hävimise ja kahjustumise risk üle kauba kättesaamise hetkest.

7.5. Kui klient ei täida punktis 7.2 sätestatud kontrollimis- ja teavitamiskohustust, eeldatakse, et kaup anti üle nõuetekohases seisukorras ja tellimusele vastavas koguses.

8. TARBIIJA TAGANEMISÕIGUS

Käesolev peatükk kohaldub üksnes tarbijale punkti 2.1 tähenduses. Ärikliendile kohaldub peatükk 10.

8.1. Tarbijal on õigus e-poest ostetud kaubast taganeda 14 kalendripäeva jooksul alates kauba või selle viimase osa kättesaamisest, põhjust avaldamata.

8.2. Taganemiseks tuleb esitada müüjale ühemõtteline taganemisavaldus enne 14-päevase tähtaja lõppu. Avalduse võib esitada e-posti aadressil info@helix.ee või kasutades Lisas 1 toodud taganemisavalduse tüüpvormi. Taganemisavalduse õigeaegse esitamise tõendamise kohustus lasub tarbijal.

8.3. Tarbija peab kauba müüjale tagastama viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul taganemisavalduse esitamisest, aadressil Suur-Jõekalda tn 4a, 80032 Pärnu.

8.4. Kauba tagastamise otsesed kulud kannab tarbija. Kui kaup ei ole oma olemuse tõttu tavapärase postiteenusega tagastatav (nt suuremõõtmelised paneelid), kannab tarbija kauba tagastamise kulud vastavalt tegelikule veohinnale.

8.5. Tagastatav kaup peab olema originaalpakendis, komplektne ja kasutamata sellisel viisil, mis ületab kauba olemuse, omaduste ja toimimise kontrollimiseks vajaliku. Tarbija vastutab kauba väärtuse vähenemise eest, mis on tingitud kauba kasutamisest muul viisil, kui on vaja kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks.

8.6. Akustiliste paneelide puhul tähendab lubatud kontrollimine paneeli pakendist väljavõtmist, visuaalset ülevaatumist ja mõõtmist. Paneeli seinale või lakke kinnitamine, lõikamine, puurimine, liimimine, viimistlemine või muul viisil töötlemine ületab lubatud kontrollimise piire ning müüjal on õigus vähendada tagastatavat summat kauba väärtuse vähenemise ulatuses kuni 100% kauba maksumusest.

8.7. Müüja tagastab tarbijale kõik lepingu alusel saadud maksed, sh kauba kättetoimetamise tasu, viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul taganemisavalduse kättesaamisest. Kui tarbija on valinud müüja pakutavast kõige odavamast tavapärasest kättetoimetamisviisist erineva viisi, ei ole müüja

kohustatud hüvitama kulu, mis ületab tavapärase kättetoimetamisviisiga seotud kulu.

8.8. Müüjal on õigus keelduda tagasimaksete tegemisest seni, kuni ta on saanud kauba tagasi või kuni tarbija on esitanud tõendi kauba tagasisaatmise kohta.

8.9. Tagasimakse tehakse samale arvelduskontole või maksevahendile, millelt tasumine toimus, kui ei ole kokkulepitud teisiti.

8.10. Kui tagastatav kaup on halvenenud ja halvenemine on põhjustatud kliendist tulenevatel asjaoludel kauba mittesihipärase kasutamise, hoiustamistingimuste rikkumise või pakendi kahjustamise tulemusena, on müüjal õigus tasaarvestada kauba väärtuse vähenemine tarbijale tagastamisele kuuluva summaga.

9. TAGANEMISÕIGUSE ERANDID

9.1. Vastavalt võlaõigusseaduse § 53 lg 4 ei kohaldu 14-päevane taganemisõigus muu hulgas järgmistele toodetele:

9.1.1. eritellimustooted punkti 2.4 tähenduses – toode, mis on valmistatud, lõigatud, mõõtu viidud, viimistletud või komplekteeritud tarbija isiklike vajaduste või esitatud mõõtude, värvi- või kujunduslahenduse järgi;

9.1.2. toode, mis on pärast üleandmist oma olemuse tõttu muu tootega lahutamatult ühendatud (nt seinale või lakke paigaldatud, liimitud või freesitud paneelid);

9.1.3. rullis tarnitav materjal, akustiline vilt, isolatsioonimaterjal või liistud, mis on lõigatud tarbija soovitud pikkusesse;

9.1.4. tarbija selgel taotlusel osutatud teenused (nt mõõdistamine, akustiline konsultatsioon, paigaldus), mis on täies mahus osutatud.

9.2. Taganemisõiguse puudumine ei mõjuta tarbija õigust esitada nõue toote mittevastavuse korral (ptk 11).

10. ÄRIKLIENDI TELLIMUSE TÜHISTAMINE JA KAUBA TAGASTAMINE

10.1. Ärikliendil ei ole seadusjärgset taganemisõigust. Kinnitatud ja tasutud tellimust ei ole ärikliendil õigust ühepoolset tühistada.

10.2. Müüja võib oma äranägemisel ja hea tahte avaldusena nõustuda ärikliendi poolt tellitud standardsortimenti kuuluva kauba tagastamisega, kui on täidetud kõik järgmised tingimused: taotlus esitatakse kirjalikult 14 päeva jooksul kauba kättesaamisest; kaup on kasutamata, kahjustamata ja avamata originaalpakendis; kaup kuulub müüja jooksvasse sortimenti.

10.3. Punktis 10.2 nimetatud tagastamise korral on müüjal õigus pidada tagastatavast summast kinni käitlustasu 25% kauba maksumusest, samuti algselt tasutud kättetoimetamise tasu. Tagastamise transpordikulu kannab äriklient.

10.4. Eritellimustooteid, mõõtu lõigatud materjale ja tarnijalt eritellimusena tellitud tooteid ei tagastata ega vahetata ühelgi juhul.

10.5. Kui äriklient loobub eritellimusest pärast tootmise või tarnijalt tellimise alustamist, kohustub ta hüvitama müüjale kõik selleks hetkeks tekkinud kulud, sh tootmis-, materjali-, transpordi- ja tühistamiskulud, kuni 100% ulatuses tellimuse maksumusest.

11. TOOTE LEPINGUTINGIMUSTELE VASTAVUS JA PRETENSIOONI ESITAMINE

11.1. Müüja vastutab tarbijale müüdud kauba lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul kauba üleandmisest. Esimese aasta jooksul ilmnenu mittevastavuse puhul eeldatakse, et see oli olemas kauba üleandmise ajal, kui selline eeldus ei ole vastuolus kauba või puuduse olemusega.

11.2. Tarbija on kohustatud teavitama müüjat kauba mittevastavusest hiljemalt kahe kuu jooksul mittevastavuse avastamisest, esitades teate e-posti aadressil info@helix.ee.

11.3. Pretensioonile tuleb märkida kliendi nimi ja kontaktandmed, tellimuse number ja kuupäev, kauba nimetus, puuduse kirjeldus ning soovitatav lahendus. Pretensioonile tuleb võimalusel lisada fotod puudusest ja koopia ostu tõendavast dokumendist.

11.4. Müüja vastab tarbija esitatud pretensioonile kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis 15 päeva jooksul. Kui müüja ei saa 15 päeva jooksul lahendust pakkuda, teavitab ta klienti viivituse põhjusest ja uuest tähtajast.

11.5. Nõuetekohase mittevastavuse korral on tarbijal õigus nõuda esmalt kauba parandamist või asendamist ning kui see ei ole võimalik või ebaõnnestub, hinna alandamist või lepingust taganemist.

11.6. Müüja ei vastuta puuduste eest, mis on tekkinud pärast riski üleminekut kliendile, sh järgmistel juhtudel: kauba mittesihipärane või juhendi vastane kasutamine; nõuetele mittevastav paigaldus; hoiustamis-, temperatuuri- või õhuniiskuse nõuete rikkumine (ptk 4); mehaaniline vigastus; loomulik kulumine; materjali loomulik tooni-, tekstuuri- või mõõdumuutus; kolmanda isiku tegevus või vääraratu jõud.

11.7. Äriklient on kohustatud esitama pretensiooni varjatud puuduse kohta viivitamata pärast selle avastamist, kuid mitte hiljem kui 12 kuu jooksul kauba üleandmisest. Müüja vastutus ärikliendi ees piirdub müüja valikul kas puudusega kauba parandamise, asendamise samaväärse kaubaga või ostuhinna tagastamisega puudusega kauba ulatuses.

11.7.1. Äriklient on kohustatud kontrollima kaupa ja teatama nähtavatest puudustest 5 tööpäeva jooksul kättesaamisest, kuid igal juhul enne paigaldust. Hiljem teatatud nähtavaid puudusi ei rahuldata.

11.8. Kui pretensioon osutub põhjendatuks (kauba puudus ei tuvastata või puudus on tekkinud kliendist tulenevatel põhjustel), on müüjal õigus nõuda kliendilt ekspertiisi- ja transpordikulude hüvitamist, kui klient oli nendest kuludest eelnevalt teavitatud.

12. TOOTJA GARANTII

12.1. Toodetele kehtib tootja antud garantii, mille tingimused, ulatus ja tähtaeg on määratud tootja garantiidokumendis ja kuvatud toote juures.

12.2. Garantii ei kata paigaldus- ja demonteerimiskulusid, transpordikulusid ega kaudset kahju, kui tootja garantiitingimustes ei ole sätestatud teisiti.

12.3. Garantii kaotab kehtivuse, kui toodet on muudetud, parandatud kolmanda isiku poolt ilma müüja nõusolekuta või kui on rikutud hoiustamis- või paigaldusnõudeid.

13. VASTUTUSE PIIRANGUD

13.1. Müüja vastutab kliendi ees üksnes otsese varalise kahju eest, mis on tekkinud müüja süülise lepingurikkumise tagajärjel.

13.2. Müüja ei vastuta ärikliendi ees saamata jäänud tulu, tootmisseisaku, objekti valmimise viibimise, kolmandate isikutega sõlmitud lepingutest tulenevate leppetrahvide, maine kahjustamise ega muu kaudse või tuleneva kahju eest.

13.3. Ärikliendi ees on müüja koguvastutus ühe tellimuse raames piiratud vastava tellimuse maksumusega. Nimetatud piirang ei kohaldu tahtliku või raske hooletusega tekitatud kahju korral ega tarbija suhtes ulatuses, mis on seadusega keelatud.

13.4. Müüja ei vastuta e-poe ajutise kättesaamatuse, tehniliste tõrgete, andmesideprobleemide ega nendest tuleneva kahju eest.

13.5. Müüja ei vastuta selle eest, kas toode sobib kliendi konkreetseks eesmärgiks, objektile või projektlahendusele, kui müüja ei ole sobivust kirjalikult kinnitanud.

14. VÄÄRAMATU JÕUD

14.1. Pooled ei vastuta lepinguliste kohustuste rikkumise eest, kui rikkumine on tingitud vääramatust jõust – asjaolust, mida pool ei saanud mõjutada ja mille arvestamist ega vältimist ei olnud temalt mõistlik oodata. Vääramatuks jõuks loetakse muu hulgas loodusõnnetust, tulekahju, sõda, streiki, epideemiat, elektri- või sidekatkestust, küberrünnakut, transpordi- ja tarneahela häireid, tooraine kättesaamatust, riiklikke piiranguid ning sanktsioone.

14.2. Vääramatu jõu esinemisel pikeneb kohustuse täitmise tähtaeg takistuse kestuse võrra. Kui takistus kestab üle 60 päeva, on kummalgi poolel õigus lepingust taganeda, ilma et sellega kaasneks kahju hüvitamise kohustust.

15. INTELEKTUAALNE OMAND JA E-POE KASUTAMINE

15.1. E-poe sisu, sh tekstid, tootekirjeldused, fotod, joonised, kujundus, kaubamärgid ja logod, on müüja või tema partnerite intellektuaalne omand. Nende kopeerimine, levitamine või ärilisel eesmärgil kasutamine ilma müüja eelneva kirjaliku nõusolekuta on keelatud.

15.2. Kliendil on keelatud kasutada e-poodi viisil, mis häirib selle toimimist, sh automaatne andmete kogumine (scraping), hindade masspäringud, turvameetmetest mööda hiilimine või pahavara levitamine.

15.3. Kliendi poolt e-poes avaldatud tootearvustuste ja kommentaaride osas annab klient müüjale tasuta, tähtajatu ja ülemaailmse õiguse neid kasutada, kuvada ja turunduses avaldada.

16. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

16.1. Isikuandmete vastutav töötleja on Helix Commerce OÜ (registrikood 17448166), aadress Suur-Jõekalda 4a, 80032 Pärnu, e-post info@helix.ee.

16.2. Müüja töötleb kliendi esitatud isikuandmeid: ees- ja perekonnanimi, telefoninumber, e-posti aadress, tarneaadress, arveldusandmed, tellimuse ja maksete ajalugu, juriidilise isiku puhul ka ettevõtte nimi, registrikood, KMKR-number ja kontaktisiku andmed.

16.3. Isikuandmete töötlemise õiguslikud alused on: lepingu täitmine (tellimuse töötlemine, kohaletoimetamine, klienditugi); juriidilise kohustuse täitmine (raamatupidamine, maksuarvestus); õigustatud huvi (nõuete esitamine ja kaitsmine, pettuste ennetamine, teenuse arendamine); nõusolek (uudiskiri, küpsised, mis ei ole hädavajalikud).

16.4. Isikuandmeid edastatakse üksnes selleks vajalikus ulatuses järgmistele töötlejatele ja koostöö vahendajatele: makseteenuse pakkuja ESTO AS; transpordi- ja kullerteenuse osutajad; raamatupidamisteenuse osutaja; e-poe majutus- ja IT-teenuse pakkujad; turundus- ja analüütikateenuste pakkujad; vajadusel õigusnõustajad ja inkassoteenuse osutajad.

16.5. Isikuandmeid säilitatakse raamatupidamise algdokumentide osas 7 aastat, kliendikonto ja tellimuste andmeid kuni 3 aastat viimasest tellimusest ning nõuete aegumistähtajaga seotud andmeid kuni nõude aegumiseni. Nõusoleku alusel töödeldavaid andmeid säilitatakse kuni nõusoleku tagasivõtmiseni.

16.6. Kliendil on õigus tutvuda oma isikuandmetega, nõuda nende parandamist, kustutamist, töötlemise piiramist, esitada vastuväiteid ning nõuda andmete ülekandmist. Taotlus tuleb esitada e-posti aadressil info@helix.ee. Kliendil on õigus pöörduda kaebusega Andmekaitse Inspektsiooni poole (Tatari 39, 10134 Tallinn, info@aki.ee, www.aki.ee).

16.7. Müüja rakendab isikuandmete kaitseks asjakohaseid tehnilisi ja korralduslikke turvameetmeid. Andmeid ei müüda ega edastata kolmandatele isikutele turunduslikel eesmärkidel ilma kliendi nõusolekuta.

17. OTSETURUNDUS JA KÜPSISED

17.1. Müüja saadab kliendile uudiskirju ja pakkumisi üksnes kliendi eelneval nõusolekul või olemasoleva kliendisuhte raames sarnaste toodete kohta. Igast e-kirjast on võimalik loobuda kirja lõpus oleva lingi kaudu või teatades sellest e-posti aadressil info@helix.ee.

17.2. E-pood kasutab küpsiseid. Hädavajalikud küpsised on vajalikud e-poe toimimiseks; statistika-, eelistus- ja turundusküpsiseid kasutatakse üksnes kliendi nõusolekul. Nõusolekut saab igal ajal muuta või tagasi võtta e-poe küpsiste seadetes.

18. VAIDLUSTE LAHENDAMINE

18.1. Kliendil on õigus pöörduda pretensiooniga müüja poole e-posti aadressil info@helix.ee või telefonil +372 5824 4904. Pooled lahendavad vaidlused eelkõige läbirääkimiste teel.

18.2. Kui müüja on keeldunud tarbija kaebust lahendamast või tarbija ei ole nõus müüja pakutud lahendusega, on tarbijal õigus pöörduda tarbijavaidluste komisjoni poole. Tarbijavaidluste komisjon tegutseb Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures (Endla 10a, 10122 Tallinn, e-post info@ttja.ee, veebileht www.ttja.ee). Menetlus on tarbijale tasuta.

18.3. Kaebuse läbivaatamise kord ja tingimused on kättesaadavad Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti veebilehel.

18.4. Käesolevatest tingimustest ja müügilepingust tulenevatele õigussuhetele kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust. Kokkuleppele mittejõudmisel lahendatakse vaidlused kohtus. Ärikliendiga sõlmitud lepingutest tulenevad vaidlused lahendatakse Pärnu Maakohtus. Tarbija suhtes kohaldub seadusjärgne kohtualluvus.

19. LÕPPSÄTTED

19.1. Pooled edastavad teated teisele poolele tellimusel märgitud kontaktandmetel. E-posti teel saadetud teade loetakse kättesaaduks saatmisele järgneval tööpäeval.

19.2. Kliendil ei ole õigust loovutada müügilepingust tulenevaid õigusi ja kohustusi kolmandale isikule ilma müüja eelneva kirjaliku nõusolekuta. Müüjal on õigus loovutada oma nõuded kolmandale isikule, sh inkassoteenuse osutajale.

19.3. Käesolevad tingimused koos tellimuse kinnituse ja tootekirjeldusega moodustavad poolte vahel tervikliku kokkuleppe. Suulised kokkulepped, mis ei ole kirjalikult kinnitatud, ei ole poolte suhtes siduvad.

19.4. Müüja poolt mõne õiguse teostamata jätmine ei tähenda sellest õigusest loobumist.

LISA 1. TAGANEMISAVALDUSE TÜÜPVORM

(Täitke ja tagastage see vorm üksnes juhul, kui soovite lepingust taganeda. Vormi kasutamine ei ole kohustuslik.)

Kellele: Helix Commerce OÜ, Suur-Jõekalda 4a, 80032 Pärnu, e-post: info@helix.ee

Käesolevaga teatan, et taganen järgmise kauba ostmisel sõlmitud müügilepingust:

Kauba nimetus ja kogus:

Tellimuse number:

Tellimuse esitamise kuupäev:

Kauba kättesaamise kuupäev:

Tarbija nimi:

Tarbija aadress:

Arvelduskonto number ja omanik:

Kuupäev ja allkiri (üksnes paberkandjal esitamise korral):