

DNA:n etämyynnin tilaus- ja toimitusehdot

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan DNA Oyj:n ja sen konserni-yhtiöiden kuluttajille suuntaamaan etämyyntiin kuten verkkokauppa ja puhelinmyynti.

2. Myyjän yritys- ja yhteystiedot

2.1 Myyjän nimi

DNA Oyj
Y-tunnus 0592509-6

2.2 DNA -konsernin päätoimipaikan yhteystiedot

DNA:n käyntiosoite:
DNA Oyj
Ilmalantori 4
00240 Helsinki

DNA:n postiosoite:

DNA Oyj
PL 10
01044 DNA

Osoitteissa ei ole asiakaspalvelua eikä osoitteisiin oteta vastaan asiakaspalautuksia.

2.3 Asiakaspalvelun yhteystiedot

Tilausta koskeviin kysymyksiin vastaa DNA:n asiakaspalvelu puhelinnumerossa 044 144 044. Soittaminen ja jonottaminen asiakaspalveluun maksaa normaalin kotimaanpuhelun verran. Ulkomailta soittaessa puhelu veloitetaan ulkomaan hinnaston mukaisesti. DNA:n lankapuhelinliittymästä soittaminen on maksutonta.

DNA:n asiakaspalveluun voi olla yhteydessä myös DNA:n verkkosivujen kautta osoitteessa dna.fi, sähköpostitse palvelu@dna.fi tai postitse DNA Oyj, PL 100, 01044 DNA.

3. Tilausten toimittaminen

DNA:n etämyynnistä tilauksia toimitetaan vain Manner-Suomeen (tilauksia ei toimiteta Ahvenanmaalle). Tilaukset toimitetaan palvelusta ja tuotteesta riippuen joko suoraan asiakkaan kotiosoitteeseen tai lähimpään postin noutopisteeseen. Tieto tilauksen toimitustavasta annetaan tilauksen tekemisen yhteydessä.

Toimituskulut voivat vaihdella tilatun tuotteen tai palvelun mukaan ja tilauksen toimituskulut ilmoitetaan tilauksen tekemisen yhteydessä sekä tilausvahvistuksella, sopimuslomakkeella tai sopimuksen liitteenä olevassa hinnastossa.

4. Verkkokaupan kertamaksujen maksupalvelun tarjoaja

Verkkokaupassa kertamaksujen maksunvälityspalvelun toteuttajana ja maksupalvelun tarjoajana toimii Paytrail Oyj (2122839-7) yhteistyössä suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa. Paytrail Oyj näkyy maksun saajana tiliotteella tai korttilaskulla ja välittää maksun DNA:lle. Paytrail Oyj:llä on maksulaitoksen toimilupa.

Paytrail Oyj, y-tunnus: 2122839-7

Innova 2
Lutakonaukio 7
40100 Jyväskylä

paytrail.com/kuluttaja/tietoa-maksamisesta

5. Peruutusehdot

5.1. Peruutusoikeus

Kuluttajansuojalain 6 luvun 14 §:n mukaan kuluttajalla on etämyynnissä oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä DNA:lle 14 päivän määräajassa. 14 päivän peruutusaika alkaa, kun asiakas on vastaanottanut tilausvahvistuksen. Tavarana osalta peruutusaika alkaa

kuitenkin tavarahan vastaanottamisesta, jos tuote vastaanotetaan myöhemmin kuin tilausvahvistus.

5.2 Peruutusilmoituksen tekeminen

Peruutusilmoituksen voi tehdä soittamalla DNA:n asiakaspalveluun 044 144 044. Soittaminen ja jonottaminen asiakaspalveluun maksaa normaalin kotimaanpuhelun verran. Ulkomailta soittaessa puhelu veloitetaan ulkomaan hinnaston mukaisesti. DNA:n lankapuhelinliittymästä soittaminen on maksutonta.

Palveluajat: ma–pe klo 8–18. Soittaminen on nopein tapa tehdä peruutusilmoitus.

Peruutusilmoituksen voi tehdä myös lähettämällä peruutusilmoituksen sähköpostitse palvelu@dna.fi tai lähettämällä peruutuslomakkeen postitse osoitteella DNA Oyj, PL 1111, 01044 DNA.

5.3 Vastuu vastaanotetusta laitteesta

Vastaanotettua laitetta tulee käsitellä huolellisesti ja se on pidettävä olennaisesti muuttumattomana ja vähentymättömänä siihen saakka, kunnes asiakas on päättänyt pitää laitteen.

Jos asiakas haluaa palauttaa vastaanottamansa laitteen ja saada laitteesta maksamansa hinnan kokonaan takaisin, tulee asiakkaan varmistaa, että laite ja sen myyntipakkaus ovat palautettuina olennaisesti muuttumattomia sekä myyntikelpoisia. Laitteeseen voi tutustua pintapuolisesti.

Laitteen käyttönä pidetään esimerkiksi:

- virran kytkemistä päätelaitteeseen
- näytön päällä olevan suojakalvon tai muun vastaanavan suojan poistamista
- päätelaitteen akun lataamista
- Henkilökohtaiselle tunnukselle kirjautumista ja lukituksen asettamista (esim. iCloud tai Google-tili)
- SIM-kortin tai muun vastaavan älykortin asettamista laitteeseen ja laitteen käyttöä
- laitteen muistiin tehtyjä tallennuksia
- myyntipakkauksen palauttamista ilman pakettiin kuuluvia lisälaitteita, käyttöohjeita, kaukosäätimiä, johtoja sekä muita vastaavia pakkauksen mukana tulleita tarvikkeita.

5.4 Laitteen palauttaminen

Asiakkaan on palautettava vastaanottamansa laite viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä.

Oston yhteydessä saadut kampanjatuotteet ja kaupanpäälliset on myös palautettava. Jos näitä tuotteita ei palauteta, DNA:lla on oikeus periä asiakkaalta saadun edun arvo.

Asiakkaan on ennen laitteen palauttamista kirjaututtava ulos henkilökohtaisilta tileiltä, poistettava arkaluontoiset ja henkilökohtaiset tiedot, sekä huolehdittava lukituksen poistamisesta (esim. Find My iPhone (FMiP), Google-lukitus tai Samsung Knox).

Jos laite palautetaan DNA:lle lukittuna, siitä voidaan veloittaa arvonalenema laitteen täyteen arvoon asti. Lukituksen poistaminen on asiakkaan vastuulla, sillä laitevalmistajat voivat estää jälleenmyyjiltä lukitusten poiston.

Palautusoikeus ei koske hygieniatuotteita, kuten korvakäytävään asetettavia (ns. in-ear) kuulokkeita, joiden pakkaus on avattu (pakkauksen sinettiteippi on avattu).

Jos asiakas palauttaa hygieniatuotteen pakkauksen avattuna, voidaan häneltä periä laitteen arvonalennus aina laitteen täyteen hintaan asti, sekä lisäksi palautuskulut.

Lähetä palautettava laite ja täytetty palautuslomake postitse osoitteeseen:

DNA Oyj
PL 1111
01044 DNA

Merkitse palautuskuoreen / -pakettiin Postin sopimustunnus 631717.

5.5 Palautusten käsittely

DNA käsittelee palautukset viipymättä saapumisjärjestyksessä. Palautuksiin liittyvissä kysymyksissä voi olla yhteydessä DNA:n asiakaspalveluun.

5.6 Palveluiden maksut peruutusaikana

Jos asiakas peruuttaa liittymää (esimerkiksi matkapuhelin-, mobiililaajakaista- tai kiinteä laajakaista -liittymä) tai muuta palvelua (kuten esimerkiksi maksu-tv tai DNA Viihde) koskevan sopimuksen ja liittymä tai palvelu on asiakkaan käytössä peruutusaikana, asiakas on peruuttamisesta huolimatta vastuussa liittymän tai palvelun peruutusajalta veloitettavista maksuista.

6. DNA:n virhevastuu

DNA on vastuussa myymiensä tavaroiden ja laitteiden virheistä kuluttajansuojalain säännösten mukaisesti.

7. Takuu

DNA:n myymissä laitteissa on valmistajan tai maahantuojan myöntämä takuu, jonka osalta noudatetaan valmistajan tai maahantuojan takuehtoja. Joillakin laitteilla on kolmen vuoden pidennetty DNA Takuu. Takuutiedot toimitetaan laitetoimituksen yhteydessä.

8. DNA:n noudattamat käytäntösäännöt

DNA noudattaa puhelinmyynnissään Suomen Asiakasmarkkinointiliitto ry:n telemarkkinoinnin käytäntösääntöjä. Käytäntösääntöihin voi tutustua osoitteessa: asml.fi/pelisaannot

9. Digitaalisten palvelujen ja sisältöjen yhteensopivuus

DNA:n tarjoamien digitaalisten palveluiden yhteensopivuuden laitteiden ja ohjelmistojen kanssa voi tarkistaa DNA:n verkkosivuilta seuraavista osoitteista:

Tietoturvapalvelu
dna.fi/tietoturva

Deezer
dna.fi/deezer

DNA TV -sovellus
dna.fi/tuki/viihde/dnatv-mobiilisovellus
dna.fi/tuki/viihde/dnahubi

10. Erimielisyydet

Asiakkaalla on oikeus saattaa DNA:n kanssa tekemänsä sopimusta koskeva erimielisyys käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan (kuluttajariita.fi), jos sopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan (kuluttajaneuvonta.fi).

11. Ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot tulevat voimaan 22.4.2026 ja korvaavat 1.4.2025 voimaan tulleet ehdot. Nämä ehdot ovat voimassa 22.4.2026 alkaen toistaiseksi.



Etämyynnin palautuslomake

Jos haluat perua jonkin muun kuin laitetilauksen soita DNA:n asiakaspalveluun 044 144 044. Soittaminen ja jonottaminen asiakaspalveluun maksaa normaalin kotimaanpuhelun verran. Ulkomailta soittaessa puhelu veloitetaan ulkomaan hinnaston mukaisesti. DNA:n lankapuhe-
linliittymästä soittaminen on maksutonta. Palveluajat: ma–pe klo 8–18.

Pakkaa laitteet tarvikkeineen alkuperäiseen pakkaukseen. Vie paketti lähimpään postin toimipaikkaan ja lähetä osoitteeseen: DNA Oyj, PL 1111, 01044 DNA.

Merkitse palautuskuoreen/-pakettiin Postin sopimustunnus 631717.

Haluan peruuttaa tekemäni sopimuksen, joka koskee näitä laitteita/palveluita:

Palautuksen syy:

- Tuote ei vastannut odotuksiani
- Tuote ei vastannut myyjän kanssa sovittua
- Minulla ei ollut käyttöä tuotteelle/palvelulle
- Palvelun käyttöönotto ei onnistunut
- Muu syy/en halua kertoa

Nimi: _____

Tilausnumero: _____

Lähiosoite: _____

Postinumero ja postitoimipaikka: _____

Matkapuhelinnumero: _____

Palautuksen päivämäärä: _____

Allekirjoitus ja nimenselvennös: _____

