

VERKKOKAUPPIAAN MUISTILISTA

Tähän ohjeeseen on koottu muistilista verkkokauppaa harjoittavalle yritykselle eri asioista, jotka yrityksen tulisi ottaa huomioon kuluttajakauppaa harjoitettaessa.

Oleellinen osa onnistunutta ja luotettavaa verkkokauppaa on kuluttajan selkeä ja kattava informointi. Osto- ja asiointiprosessin selkeys on kaikkien osapuolten etu.

Tämän muistilistan ovat yhteistyössä valmistelleet Kuluttajavirasto ja Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto.

TÄRKEÄT PERUSTIEDOT

Riittävät yhteystiedot

Yrityksen yhteystietojen tulee olla selkeästi ja helposti saatavilla. Perusyhteystietoja ovat yrityksen nimi, katuosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero ja y-tunnus.

Yritystieto

Suosittelavaa on antaa tietoa myös yleistietoa yrityksestä kuten yrityksen historiasta ja omistuksesta.

Ennakkotiedot ja vahvistus

Anna selkeästi ja etukäteen kuluttajansuojalain tarkoittamat ennakkotiedot tuotteesta ja muista tärkeistä seikoista. Huolehdi tilausvahvistuksen toimittamisesta lain tarkoittamalla tavalla.

Muuta

Kampanjasivustojen ja muiden lyhytaikaisten toimenpiteiden yhteydessä tulee olla erityisen tarkka siinä, että informointi on riittävän kattavaa ja että yhteydet ja linkit perusinformaatioon ovat kunnossa.

ASIAKKUUS

Asiakkuus ja asiakasviestintä

Informoi selkeästi millaiseen asiakkuuteen kuluttaja ostamalla tai asioimalla ryhtyy. Kerro missä kanavissa ja minkälaista asiakasviestintää asiakkaat saavat. Informoi tehokkaasti asiakkuuden ja asiakasviestinnän sekä myös asiakasmarkkinoinnin muutoksista.

Kerro etukäteen erityisen huolellisesti sähköisissä kanavissa harjoittamastasi asiakasviestinnästä.

[Tietosuojavaltuutetun ohje suoramarkkinoinnista](#)

Poikkeustilanteiden viestintä

Informoi selkeästi asiakkaita miten yritys viestii asiakkaille erilaisissa toimintakatkoksissa ja muissa häiriötilanteissa.

Kanta-asiakkuus

Yrityksen on tuotava selkeästi ilmi asiakkaille suunnattu asiakas- tai kanta-asiakasjärjestelmänsä, siihen liittymisen tavat, edut ja muut olennaiset seikat.

[Kuluttajaviraston linjaus kanta-asiakasmarkkinoinnista ja kanta-asiakasohjelmista](#)

ASIAKAS- PALVELU

Asiakaspalvelun yhteystiedot

Kerro selkeästi asiakaspalvelun eri yhteystiedot ja aukioloajat.

Tuo selkeästi esiin lisätiedon lähteet esim. asiakohtainen erityisinformaatio verkkosivuilla.

Palvelulupaukset ja -taso

Anna vain realistisia lupauksia asiointi- ja vastausajoista. Tiedota asiakkaille poikkeamista näiden lupauksen toteuttamisessa.

Eri asiointikanavat

Jos eri asiointikanavissa on erilainen palvelutaso, kerro siitä mahdollisuuksien mukaan.

Kerro selkeästi, jos jokin asiointikanava on vain passiivinen palautekanava tai on muutoin rajattu vain tiettyyn tarkoitukseen.

Verkossa tai sähköpostissa on ns. vastaanottokuittauksen avulla helppo informoida asiakasta kyseisen asioinnin jatkotapahtumista ja muistakin asioista.

Anna selkeä informaatio asiointikanavien käyttökustannuksista (erityisesti yrityksen numeroihin soittaminen).

[Tietoa yrityksen numeron hinnan ilmoittamisesta](#) (Kuluttajavirasto)

SOPIMUS- EHDOT

Saatavuus ja selkeys

Sijoita sopimusehdot siten, että ne löytyvät mahdollisimman helposti ja keskitetysti. Verkossa niihin olisi hyvä olla linkki selkeästi heti etusivulla.

Jaottele ehdot väliotsikoin ja muin tavoin siten, että tärkeät asiat löytyvät helposti. Nosta tarvittaessa olennaisia seikkoja esiin korostetusti sivuston eri osissa tai ostoprosessin eri vaiheissa.

Ehdot ja ostaminen

Sopimusehdot on oltava ostoprosessissa tehokkaasti esillä siten, että asiakas ei voi tehdä tilausta sopimusehtoja ohittamatta.

**TUOTE- JA
MUU
INFORMAATIO**

Muutokset

Mikäli sopimusehdoissa tapahtuu muutoksia, muista informoida asiakkaita muutoksista tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla. Sopimusehtomuutoksia, esim. hintamuutoksia ei voi yleensä tehdä enää sen jälkeen, kun asiakas on tavarán tilannut.

[Kuluttajaviraston linjaus verkkokaupan perustamisesta](#)
[Kuluttajaviraston linjaus sopimusehtojen muuttamisesta](#)

Mitä parempi on tuoteinformaatio, sitä vähemmän yritykselle tulee reklamaatioita ja palautuksia.

Hinta

Tuo tuotteen kokonaishinta eli myyntihinta aina selkeästi esille. Ns. ostoskorista tulisi selkeästi käydä ilmi ostosten erillishinnat ja myös kokonaishinta, myös kesken ostoprosessin.

Postikulut

Kerro postikulut tai kulujen määräytymisen perusteet selkeästi hintatietojen yhteydessä.

Tarjousehdot

Tuo tarjouksen voimassaoloaika sekä muut ehdot ja rajoitukset selkeästi esille. Alennusmyynti saa kestää yhtäjaksoisesti korkeintaan kaksi kuukautta.

Sisältö

Moni tuote sisältää erilaisia tarvikkeita tai osia. Informoi kuluttajia selkeästi tuotteen ja toimituksen koko sisällöstä.

Informoi etukäteen, jos tuote-esittelymateriaali esittelykuvan värien tai muiden seikkojen vuoksi saattaa poiketa toimitettavasta tuotteesta.

Jos tuotteen käyttö edellyttää muita hankintoja (esim. USB-johto tulostimeen), kerro niistä.

Käyttöohje

Ostajalle tulee aina olla tarjolla suomen- ja ruotsinkielinen käyttö-, huolto- tai hoito-ohje, mikäli tuotteen käyttö edellyttää tällaisia ohjeita.

Lisätietoja

Tarjoo mahdollisuuksien mukaan lisätietoa tuotteesta esim. linkeillä valmistajan sivuille.

Takuu

Jos tuotteella on takuu, kerro selkeästi takuun sisältö ja kerro myös mitä takuun hyödyntäminen kuluttajalta käytännössä edellyttää. Muista, että takuukorjaus ei saa aiheuttaa asiakkaalle kuluja.

[Kuluttajaviraston linjaus virhevastuusta takuusta](#)
[Kuluttajaviraston linjaus sekä alennusmyyntejä muita hintailmaisuja koskeva linjaus](#)

MAKSUTAVAT

Hyvään kauppatapaan ja palveluun kuuluu tarjota erilaisia maksuvaihtoehtoja

Informointi

Anna selkeä informaatio erilaisista maksutavoista ja niihin kuuluvista menettelyistä ja vaiheista. Kerro luottokorttimaksun turvallisuudesta ongelmatilanteissa.

[Kuluttajaviraston linjaus maksamisesta ja laskutuksesta](#)

TILAUS JA TOIMITUS

Informointi

Kerro kuluttajille, minkälainen ”viestintäpolku” tilaus- ja ostoprosessiin sisältyy.

Tilauksen hyväksyminen

Kerro selkeästi, missä tapauksissa yritys voi hylätä tilauksen, esim. maksuhäiriömerkinnän perusteella.

Toimitustavat

Kerro selkeästi käytettävissä olevat tuotteen toimitustavat sekä eri tapoihin liittyvät kustannukset, aikataulut ja aikarajat.

Viivästykset

Toimitusaikalupaus on sitova. Jos toimitukseen tulee jostain syytä vähäistä suurempi viivästys, informoi asiakasta ja sopikaa miten tilanteessa menetellään. Tuote on lain mukaan toimitettava viimeistään 30 päivän kuluessa, ellei muuta ole sovittu.

Tuotteen loppuminen

Pääsääntöisesti tuotetietojen on oltava ajan tasalla. Mikäli tuote tilauksen vastaanottamisen jälkeen loppuu, viesti mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti tilanteesta, eri toimintavaihtoehdoista ja menettelyistä asiakkaalle.

Vaihto-oikeus

Jos yritys on ehtoissaan varannut oikeuden korvaavan tuotteen lähettämiseen tai valintaan, on siitä ja siihen liittyvästä menettelystä kerrottava selkeästi etukäteen.

Tilauksen seuranta

Anna tietoa tilauksen seurantamahdollisuuksista ja kerro selkeästi, jos seuranta rajoittuu vain osaan toimitusketjua tai jos seuranta on kolmannen osapuolen palvelu.

Ikärajat

Pääsääntöisesti vain täysi-ikäiset voivat tehdä etäostoksia. Anna asiakkaille selkeä informaatio ikärajoista. Muista, että riski sopimuskumppanin vajaavaltaisuudesta kuuluu yritykselle. Huoltajalla on mahdollisuus purkaa alaikäisen tekemä kauppa.

[Kuluttajaviraston linjaus alaikäisistä ostajina ja markkinoinnin kohteina](#)

PERUUTUS- OIKEUS JA PALAUTUS

Oikeus tutustua tuotteeseen - peruutusoikeus

Anna markkinointimateriaaleissa ja sivustolla täsmällinen informaatio laissa tarkoitettua oikeudesta peruuttaa sopimus ilmoittamalla yritykselle 14 päivän kuluessa vahvistuksen vastaanottamisesta tai tuotteen tai sen ensimmäisen erän vastaanottamisesta, jos vastaanotto tapahtuu myöhemmin kuin vahvistus.

Informoi mitä tuotteen vastaanottamisen jälkeen kuluttajan hänen syytä tehdä tavaran tarkastamiseksi ja oikeuksiensa säilyttämiseksi. Informoi selkeästi oikeudesta tutkia vastaanotettua tuotetta ja tutustua siihen siten, että asiakas ei menetä peruutusoikeutta. Tee selko tuotteen huolenpitovelvollisuudesta ennen palautusta.

Maksuton peruutus palauttamalla tuote tarkoittaa koko toimituksen palauttamista käyttämättömänä yhdellä lähetyksellä. Ohjeista tämä sekä anna selkeät ohjeet miten tuote kaikkine varusteineen on suositeltavaa pakata.

On hyvä mainita, että myös ale-tuotteilla on peruutusoikeus.

Jos tuotteen ostamisen yhteydessä tarjottu kylkiäinen tulee palauttaa tuotteen mukana, on siitä syytä kertoa etukäteen.

Käyttämisen ja käyttöönoton merkitys

Tee ohjeistuksessasi selkeä ero tutustumisen ja käyttämisen välille. Asiakkaalla on oikeus tutustua tuotteeseen yleensä samalla tavoin kuin myymälässä, mutta tuotteen käyttöönotto ja käyttäminen tarkoittaa peruutusoikeuden menettämistä.

Tuoteryhmittäin tutustumisen ja käyttöönoton välinen raja voi olla erilainen. Anna tarvittaessa seikkaperäinen informaatio sellaisesta tuotteeseen tutustumisen tavasta, joka ei kuitenkaan ole tuotteen käyttämistä.

Peruutusoikeuden puuttuminen

Eräissä lain tarkoittamissa tapauksissa (esim. sinetöity ohjelmistotuote tai räätälöity tuote) asiakkaalla ei ole palautusoikeutta. Nämä poikkeukset tulee tuoda selvästi esille.

Palautuskustannusten korvaaminen ja poikkeukset

Informoi selkeästi, että asiakas voi palauttaa ilman palautuskustannuksia vastaanottamansa tavanomaisesti postitse toimitetun tuotteen. Asiakkaan kotoa noutaminen, ns. ylisuuren paketin palautus esim. rahtina ja muut poikkeukselliset palautusmuodot eivät kuulu maksuttoman palauksen piiriin.

Peruutuksen tavat

Kerro tarkasti peruutuksen eri tavoista, kuten miten peruutusilmoituksen voi tehdä ennen toimitusta ja miten peruutuksen voi tehdä vastaanotetun tuotteen palauttamalla. Kuluttajan peruuttaessa tilauksensa hänen ei enää tarvitse noutaa tuotetta postitoimipaikasta.

Maksun palauttaminen

Mikäli asiakas on ennen palautusta jo maksanut tuotteen anna selkeät menettelyohjeet maksun takaisin saamiseksi. Kerro selkeästi, että nopea ja riittävä tiedoilla varustettu palautus vaikuttaa maksun palautumisen

nopeuteen. Maksu on palautettava asiakkaalle viimeistään kuukauden kuluessa palautuksesta.

Palautuslomake tai muut palautustiedot

Osapuolten oikeuksien toteuttamiseksi on palautuksen perusteltua olla riittävän yksilöity. Sujuvan ja turvallisen palauttamisen edistämiseksi yritys voi käyttää erityistä palautuslomaketta. Kerro mitkä tiedot välttämättömiä ja mitkä tiedot ovat vapaaehtoisia esim. asiakaspalvelun tai muun toiminnan kehittämisen tarkoituksessa. Palautuslomakkeen toimittamatta jättäminen ei kuitenkaan johda peruttamisoikeuden menettämiseen.

Selkeä tapa välttää epäselvyyksiä palautuksen yhteydessä on ohjeistaa asiakas pyytämään postitoimipaikasta kuitti asiakaspalautuksesta.

Kotimyyntiasiakirja

Kotimyyntiasiakirja kuuluu kotimyyntissä käytettäväksi, sitä ei tule käyttää verkkokaupassa tai muussa etämyyntissä.

Viallinen tuote

Anna selkeä ohjeistus miten asiakkaan tulee menetellä, jos tuote ei toimi, on rikki, viallinen tai muutoin sopimuksenvastainen. Tällöin ei ole kyse lain tarkoittamasta maksuttoman palautuksen toteuttamisesta, vaan virheestä. Yritys voi korjata virheen tai toimittaa virheettömän tuotteen. Virheen oikaisu ei saa aiheuttaa kuluja asiakkaalle.

HENKILÖ- TIETOJEN KÄSITTELY

Informointi

Etäostamiseen liittyy aina henkilötietojen käsittelyä. Pidä rekisteriseloste tai muu henkilötietojen käsittelystä kertova informaatio tehokkaasti esillä. Verkossa linkki informaation olisi hyvä olla heti etusivulla.

[Tietosuojavaltuutetun ohje erityisesti verkossa tapahtuvan henkilötietojen keräämisestä ja käsittelystä](#) (tietosuojaseloste).

Turvallisuus

Opasta asiakkaita palveluidesi turvalliseen käyttöön (mm. tunnusten ja salasanojen käyttö ja niiden uusiminen).

Erityisesti henkilötietojen ja asiointitunnusten keräämiseen ja muuttamiseen liittyvät menettelyt on syytä tuoda korostetusti esille. On hyvä erityisesti korostaa, mitä asiointikanavia yritys ei käytä asiakkaalle päin näistä asioista viestiessään.

MARKKINOINNIN LUVAT

Jos kysyt lupia sähköiseen suoramarkkinointiin, yksilöi kysymisesi riittävän tarkasti ja muista, että ”rasti ei saa olla valmiina ruudussa”.

[Tietosuojavaltuutetun ohje suoramarkkinoinnista](#)