VERKKOVALMENTAJAT · LANSEERAA ENSIMMÄINEN VERKKOKURSSISI ALLE 30 PÄIVÄSSÄ · OPPITUNTI 13

Peruutus- ja hyvitysehtojen malli

Täydennä [hakasulkeissa] olevat kohdat ja poista osiot, joita et tarvitse. Malli ei ole oikeudellista neuvontaa. Tarkista ajantasaiset säännöt Kilpailu- ja kuluttajavirastosta (kkv.fi).

1. Päätä ensin

Valitse omaa toimitustasi vastaava malli. Käytä välitöntä digitaalista toimitusta koskevaa kohtaa vain, kun sisältö todella avautuu heti ja kassalla pyydetään tarvittava nimenomainen suostumus sekä hyväksyntä. Varmista myös niiden vahvistaminen ostajalle pysyvällä tavalla. Ennakkomyynnissä ilmoita sisällön avautumispäivä. Jos tuotteeseen kuuluu tapaamisia tai henkilökohtaista valmennusta, tarkista myös palvelua koskevat säännöt.

Entä jos kurssissa on virhe? Peruuttamisoikeus, vapaaehtoinen tyytyväisyystakuu ja virhevastuu ovat eri asioita. Vaikka peruuttamisoikeus olisi päättynyt tai et tarjoaisi tyytyväisyystakuuta, vastaat siitä, että kurssi vastaa sovittua. Virhe voi oikeuttaa korjaukseen, hinnanalennukseen tai sopimuksen purkamiseen. Säilytä virheestä ilmoittamisen ohje kaikissa vaihtoehdoissa.

Jos kuluttajalla on oikeus peruuttaa verkossa tehty sopimus, tarkista myös verkkokaupan peruuttamistoiminto ja vahvistusviesti. Pelkkä ohje sähköpostin lähettämisestä ei korvaa vaadittua peruuttamistoimintoa.

- ☐ Tarjoatko tyytyväisyystakuun? Jos tarjoat, valitse alta vaihtoehto A tai B.
- ☐ Kuinka nopeasti vastaat hyvityspyyntöön ja palautat rahat?
- ☐ Jos myyt ennakkoon: minä päivänä kurssi avautuu?
- ☐ Jos kurssiin kuuluu tapaamisia tai valmennusta: miten niiden peruminen ja siirtäminen toimii?

2. Ehdot

Peruutus- ja hyvitysehdot

Nämä ehdot koskevat verkkokurssia [kurssin nimi]. Myyjä on [nimesi tai yrityksesi nimi], [Y-tunnus]. Yhteystieto: [sähköpostiosoite].

Peruuttamisoikeus · välitön digitaalinen toimitus (käytä vain edellytysten täyttyessä)

Verkkokurssi on digitaalista sisältöä ja avautuu heti. Sinulla on kuluttajana yleensä 14 päivän peruuttamisoikeus sopimuksen tekemisestä. Oikeus päättyy, kun sisällön toimittaminen aloitetaan nimenomaisella suostumuksellasi, olet hyväksynyt peruuttamisoikeuden menettämisen ja olemme vahvistaneet nämä sinulle pysyvällä tavalla, esimerkiksi tilausvahvistuksessa.

Peruuttamisoikeus · ennakkomyynti (vaihtoehto välittömälle toimitukselle)

Kurssi avautuu [päivämäärä]. Sinulla on kuluttajana yleensä 14 päivän peruuttamisoikeus sopimuksen tekemisestä. [Kerro peruuttamisohjeet ja peruuttamistoiminnon sijainti.] Jos digitaalisen sisällön toimittaminen aloitetaan ennen peruuttamisajan päättymistä, peruuttamisoikeuden menettäminen edellyttää nimenomaista suostumustasi, hyväksyntääsi ja niiden vahvistamista pysyvällä tavalla.

Tyytyväisyystakuu · vaihtoehto A (poista, jos et tarjoa takuuta)

Jos kurssi ei sovi sinulle, saat rahasi takaisin [30] päivän kuluessa ostosta. Sinun ei tarvitse kertoa syytä.

Tyytyväisyystakuu · vaihtoehto B (poista, jos et tarjoa takuuta)

Jos olet tehnyt [ensimmäisen osion] tehtävät etkä koe hyötyneesi kurssista, saat rahasi takaisin [30] päivän kuluessa ostosta. Kerro pyynnössä lyhyesti, mitkä tehtävät teit.

Näin pyydät hyvitystä

Lähetä sähköpostia osoitteeseen [sähköpostiosoite]. Kerro nimesi ja tilausnumerosi. Tilausnumero on tilausvahvistuksessa. Jos käytät lakisääteistä peruuttamisoikeutta, voit tehdä myös vapaamuotoisen peruuttamisilmoituksen. [Lisää soveltuva peruuttamislomake ja verkkokaupan peruuttamistoiminnon sijainti sekä kerro vastaanottovahvistuksesta.]

Virhe kurssissa (säilytä myös ilman tyytyväisyystakuuta)

Jos kurssin sisältö tai toiminta ei vastaa sovittua, ilmoita ongelmasta osoitteeseen [sähköpostiosoite]. Kuvaile, mitä tapahtui ja missä kohdassa. Selvitämme asian ja oikaisemme vastuullemme kuuluvan virheen lain edellyttämällä tavalla. Kuluttajalla voi olla oikeus myös hinnanalennukseen tai sopimuksen purkamiseen. Peruuttamisoikeuden päättyminen tai vapaaehtoisen tyytyväisyystakuun puuttuminen ei poista lakisääteisiä oikeuksiasi virhetilanteessa.

Käsittely ja maksun palautus

Vastaan pyyntöösi [kahden arkipäivän] kuluessa. Hyväksytty hyvitys maksetaan takaisin [14 päivän] kuluessa.

Ennakkomyynti (poista, jos kurssi on jo auki)

Kurssi avautuu [päivämäärä]. Jos kurssi ei avaudu luvattuna päivänä, saat halutessasi rahasi takaisin kokonaan.

Tapaamiset ja valmennus (poista, jos kurssiin ei kuulu niitä)

Kurssiin kuuluu [esimerkiksi kaksi ryhmätapaamista]. [Kerro, miten tapaamisen voi perua tai siirtää. Kerro myös, mitä tapahtuu, jos ostaja ei osallistu.]

Yritysasiakkaat

Peruuttamisoikeus koskee kuluttajia. Jos ostat kurssin yrityksen nimissä, [tyytyväisyystakuu koskee myös sinua / hyvityksestä sovitaan erikseen].

3. Lue ostajan silmin

- ☐ Selviääkö ilman kysymistä, saako ostaja rahansa takaisin ja mihin mennessä?
- ☐ Toimiiko sähköpostiosoite ja onko se sama kaikkialla?
- ☐ Onko jokainen **[hakasulje]** täytetty ja tarpeettomat osiot poistettu?
- ☐ Lupaavatko kurssin kuvaus ja ehdot saman asian?
- ☐ Vastaako valittu peruuttamislauseke todellista toimitustapaa ja onko palveluosuus tarkistettu?
- ☐ Onko virheestä ilmoittamisen ohje mukana myös silloin, kun tyytyväisyystakuuta ei tarjota?
- ☐ Jos peruuttamisoikeus on voimassa: toimivatko peruuttamistoiminto ja vastaanottovahvistus?

4. Näin teet sen Verkkovalmentajissa

Liitä ehdot kaupan hallintapaneelin asetusten **Kaupan käytännöt** -välilehdelle kohtaan **Peruutusehdot**. Ne näkyvät jokaisen tuotteesi sivulla omalla välilehdellään. Välilehden nimen valitset kohdassa **Käytäntövälilehden otsikko**, esimerkiksi Tilaus- ja peruutusehdot. Kerro tärkein asia, kuten takuu, lyhyesti myös kurssin kuvauksessa.

Kun hyväksyt hyvityspyynnön, teet rahojen palautuksen **Paytrailin kauppiaspaneelissa**.

5. Tarkista ajantasaiset säännöt

KKV: peruuttamisoikeus ja peruuttamistoiminto: https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/verkkokauppiaille/peruuttamisoikeus-ja-peruuttamisaika/

KKV: digitaalisten sisältöjen ja palvelujen virhevastuu: https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/digitaaliset-sisallot-ja-palvelut/