

Beställnings- och leveransvillkor för DNA:s distansförsäljning

1. Tillämpningsområde

Dessa villkor tillämpas på distansförsäljning, såsom näthandel och telefonförsäljning, som riktas till konsumenterna hos DNA Abp och dess koncernbolag.

2. Försäljarens företags- och kontaktinformation

2.1 Försäljarens namn

DNA Abp
FO-nummer 0592509-6

2.2 Kontaktinformation för DNA-koncernens huvudkontor

DNA:s besöksadress:
DNA Abp
Ilmalatorget 4
00240 Helsingfors

DNA:s postadress:

DNA Abp
PB 10
01044 DNA

På dessa adresser finns det ingen kundtjänst och det tas inte emot någon kundretur.

2.3 Kontaktinformation för kundtjänsten

Frågor om beställningen besvaras av DNA:s kundtjänst på telefonnumret 044 144 044. Samtal och samtalskö till kundtjänsten kostar som ett vanligt inrikes-samtal. Vid samtal från utlandet debiteras samtalet enligt den internationella prislistan. Det är kostnadsfritt att ringa från DNA:s abonnemang för fast telefoni.

DNA:s kundtjänst kan kontaktas även via DNA:s webbplats med adressen dna.fi, via e-postadressen palvelu@dna.fi eller per post till DNA Abp, PB 100, 01044 DNA.

3. Leverans av beställningar

Från DNA:s distansförsäljning levereras beställningar endast till Fastlandsfinland (beställningar levereras inte till Åland). Beroende på tjänsten och produkten levereras beställningar antingen direkt till kundens hemadress eller till närmaste uthämningsställe för post. Information om leveranssättet för en beställning anges i samband med att beställningen görs.

Leveransavgifterna kan variera beroende på den beställda produkten eller tjänsten, och leveransavgifterna för en beställning anges i samband med att beställningen görs, på avtalsformuläret eller i den prislista som finns bifogad till avtalet.

4. Leverantör av betaltjänst för engångsbetalningar vid näthandel

Som leverantör av en betaltjänst för engångsbetalningar vid näthandel samarbetar Paytrail Abp (2122839-7) med finländska banker och kreditinstitut. Paytrail Abp visas som betalningsmottagare på kontoutdrag eller kortfaktura och förmedlar betalningen till DNA. Paytrail Abp är ett auktoriserat betalningsinstitut.

Paytrail Abp, FO-nummer: 2122839-7

Innova 2
Lutakonaukio 7
40100 Jyväskylä

paytrail.com/kuluttaja/tietoa-maksamisesta

5. Ångervillkor

5.1. Ångerrätt

Enligt 6 kap 14 § i konsumentskyddslagen har konsumenten rätt att vid distansförsäljning frånträda avtalet genom att meddela DNA om detta inom tidsfristen 14 dagar. Tidsfristen 14 dagar börjar när kunden har ta-

git emot beställningsbekräftelsen. När det gäller varor börjar dock ångerfristen när en vara tas emot, om varan tas emot senare än beställningsbekräftelsen.

5.2 Ångeranmälan

Ångerrättsmeddelandet kan göras via vår support-sida på adressen dna.fi/peruuttaminen eller direkt i chatboten på dna.fi-webbplatsen. Ångeranmälan kan också göras genom att ringa DNA:s kundtjänst 044 144 044. Samtal och samtalskö till kundtjänsten kostar som ett vanligt inrikessamtal. Vid samtal från utlandet debiteras samtalet enligt den internationella prislistan. Det är kostnadsfritt att ringa från DNA:s abonnemang för fast telefoni.

Servicetider: mån–fre kl. 8–18.

Ångerblankett kan också skickas via e-post till adressen palvelu@dna.fi eller genom att skicka ångerblanketten per post till adressen DNA Abp, PB 1111, 01044 DNA.

Kunden har rätt att utöva sin ångerrätt även delvis. Om ett distansförsäljningsavtal gäller flera varor eller separata tjänster, kan kunden frånträda avtalet för bara de varor eller tjänster som hen önskar. I samband med ångeranmälan ska kunden specificera de produkter och/eller tjänster som avtalet ska annulleras för.

5.3 Ansvar för mottagen produkt

En mottagen produkt ska hanteras med aktsamhet och hållas i väsentligen oförändrat och oförminskat skick till dess att kunden har beslutat sig för att behålla produkten.

Om kunden vill returnera en mottagen produkt och få full återbetalning av det pris som har betalats för produkten, ska kunden säkerställa att produkten och dess försäljningsförpackning är i väsentligen oförändrat skick och säljbara när de returneras. En yttlig bedömning av produkten är tillåten.

Med användning av en produkt avses exempelvis:

- att ström ansluts till terminalen
- att skyddsfilmen på skärmen eller annat motsvarande skydd tas bort
- att terminalens batteri laddas
- inloggning till personligt användarnamn och inställning av låsfunktion (t.ex. iCloud- eller Google-konto)
- installation av SIM-kort eller annat motsvarande smartkort i produkten och användning av produkten

- att inspelningar görs i produktens minne
- att försäljningsförpackningen returneras utan tillhörande tilläggsutrustning, bruksanvisningar, fjärrkontroller, kablar samt andra motsvarande tillbehör som har funnits i förpackningen vid mottagandet.

5.4 Returnering av en produkt

Kunden ska returnera den mottagna produkten utan dröjsmål och senast 14 dagar efter att ångeranmälan har gjorts. Även kampanjprodukter och gåvor som har mottagits i samband med köpet ska returneras. Om sådana produkter inte returneras har DNA rätt att debitera kunden för det förmånsvärde som kunden har fått.

Före returnering av produkten ska kunden logga ut från personliga konton, radera känslig och personlig information samt se till att låsfunktioner (t.ex. Hitta min iPhone (FMiP), Google-låsning eller Samsung Knox) avlägsnas.

Om produkten är låst när den returneras till DNA kan det debiteras en värdeminskning upp till produktens fulla värde. Upplåsning är kundens ansvar, eftersom utrustningstillverkare kan ha förhindrat att återförsäljare avlägsnar låsfunktioner.

Returrätt gäller inte för hygienprodukter, såsom öronsnäckor som sätts in i örat (s.k. in-ear), om förpackningen har blivit öppnad (förpackningens förseglingstejp har blivit öppnad).

Om kunden returnerar en hygienprodukt och förpackningen har blivit öppnad, kan kunden debiteras för produktens värdeminskning upp till produktens fulla pris samt dessutom returkostnaderna.

Sänd den produkt som ska returneras och returblanketten ifylld per post till adressen:
DNA Abp
PB 1111
01044 DNA
Ange Postens avtalskod 631717 på returkuvertet/returpaketet.

5.5 Handläggning av returer

DNA handlägger returer utan dröjsmål i den ordning de anländer. DNA:s kundtjänst kan kontaktas i frågor med anknytning till returer.

5.6 Avgifter för tjänster under ångerfristen

Om en kund ångrar ett abonnemang (exempelvis för mobiltelefon, mobilt bredband eller fast bredband) eller ett avtal avseende någon annan tjänst (exempelvis betal-tv eller DNA Viihde) och

abonnemanget eller tjänsten används av kunden under ångerfristen, är kunden trots avbeställningen ansvarig för avgifter som debiteras för användning av abonnemanget eller tjänsten under ångerfristen.

6. DNA:s ansvar för fel

Enligt konsumentskyddslagens bestämmelser ansvarar DNA för fel i de varor och produkter som DNA säljer.

7. Garanti

De produkter som DNA säljer har en av tillverkaren beviljad garanti, och tillverkarens eller importörens garantivillkor tillämpas. Vissa produkter har en förlängd DNA Garanti på tre år. Information om garantin levereras i samband med produktleveransen.

8. Uppförandekod som DNA följer

Vid sin telefonförsäljning följer DNA uppförandekoden för telemarknadsföring från ASML, Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry. Uppförandekoden finns att läsa på adressen: asml.fi/pelisaannot

9. Kompatibilitet mellan digitala tjänster och digitalt innehåll

Kompatibiliteten hos produkter och programvaror med de digitala tjänster som DNA tillhandahåller kan kontrolleras på DNA:s webbsidor med följande adresser:

Informationssäkerhetstjänst
dna.fi/tietoturva

Deezer
dna.fi/deezer

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

10. Tvister

En kund har rätt att hänskjuta en tvist som gäller ett avtal som har ingåtts med DNA till Konsumenttvistenämnden (kuluttajariita.fi) för handläggning, om tvisten gällande avtalet inte kan lösas genom förhandlingar mellan avtalsparterna. Beslut från Konsumenttvistenämnden är till sin natur rekommendationer. Innan ett ärende lämnas till Konsumenttvistenämnden för handläggning ska konsumenten kontakta Konkurrens- och konsumentverkets konsumentrådgivning (kuluttajaneuvonta.fi).

11. Villkorens giltighetstid

Dessa villkor träder i kraft 19.6.2026 och ersätter de villkor som trädde i kraft 22.4.2026. Dessa villkor gäller från 19.6.2026 och tills vidare.



Returblankett för distansförsäljning

Ni har rätt att ångra detta avtal inom 14 dagar utan att ange något skäl.

Ångerfristen löper ut 14 dagar efter det att ni har mottagit beställningsbekräftelsen. När det gäller en vara börjar dock ångerfristen löpa vid mottagandet av varan, om den tas emot senare än beställningsbekräftelsen.

För att utöva ångerrätten måste ni underrätta oss (DNA Oyj, Ilmalatorget 4, 00240 Helsingfors, tfn 044 144044, e-post palvelu@dna.fi) om ert beslut att ångra avtalet på ett entydigt sätt, till exempel genom ett brev skickat per post eller via e-post. Ni kan använda denna ångerblankett, men det är inte obligatoriskt.

Ni kan även utöva er ångerrätt på internet på adressen dna.fi/peruuttaminen eller i chattbotten på webbplatsen dna.fi. Om ni använder nätfunktionen kommer vi utan oskäligt dröjsmål att via ett varaktigt medium (t.ex. via e-post) skicka en bekräftelse på att vi tagit emot ert beslut att ångra avtalet, med information om ångrandets innehåll samt datum och tid för när det skickades.

Ni har rätt att utöva er ångerrätt även delvis. Om ett distansförsäljningsavtal gäller flera varor eller separata tjänster, kan ni ångra avtalet för bara de varor eller tjänster ni önskar. Ni måste specificera de produkter och/eller tjänster för vilka avtalet ska ångras.

För att tidsfristen för ångerrätten ska hållas räcker det att ni sänder in meddelandet om att ni avser utöva ångerrätten innan ångerfristen har löpt ut.

Om ni ångrar detta avtal kommer vi att återbetala alla betalningar vi har tagit emot från er, inklusive leveranskostnader (med undantag för extra leveranskostnader till följd av att ni har valt något annat leveransalternativ än den billigaste standardleveransen vi erbjuder), utan dröjsmål och i vilket fall som helst senast 14 dagar från den dag då vi har mottagit ångermanölan. Vi utför återbetalningen med samma betalningsmedel som ni använde vid den ursprungliga transaktionen, om ni inte uttryckligen har gått med på något annat. I vilket fall som helst kommer återbetalningen inte att kosta er något.

Vi kan hålla inne med återbetalningen tills vi har fått tillbaka varan eller tills ni har påvisat att ni har sänt tillbaka varan.

Om ni på grundval av detta avtal har tagit emot produkter ska ni sända tillbaka dem eller överlämna dem till oss utan dröjsmål och senast 14 dagar efter dagen då ni meddelade oss om ert beslut att ångra avtalet. Tidsfristen har hållits om ni sänder tillbaka varorna innan denna period på 14 dagar har löpt ut.

Vi står för kostnaderna för returen av varorna. Packa varorna med tillbehör i originalförpackningen. Den vara som returneras ska lämnas in på ett av Postis serviceställen eller en paketautomat. Returen kan göras på ett av Postis serviceställen, på webbplatsen posti.fi eller

i appen OmaPosti genom att använda antingen försändelsekoden eller avtalskoden. DNA:s avtalskod är 631717. Paketet ska skickas till adressen DNA Oyj, PB 1111, 01044 DNA.

Ni är ansvarig endast för sådan värdeminskning av varan till följd av annan hantering än vad som är nödvändigt för att fastställa varornas art, egenskaper och funktion.

Jag vill ångra ett ingånget avtal avseende följande produkter/tjänster:

Orsak till returneringen:

- Produkten motsvarade inte mina förväntningar
- Produkten överensstämde inte med det som hade avtalats med försäljaren
- Jag hade ingen användning för produkten/tjänsten
- Ibruktagning av tjänsten lyckades inte
- Annan orsak/jag vill inte uppge orsaken

Namn: _____

Ordernummer: _____

Gatuadress: _____

Postnummer och postkontor: _____

Mobiltelefonnummer: _____

Datum för returneringen: _____

Underskrift och namnförtydligande: _____

