

# 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](https://dna.fi), sähköpostitse [palvelu@dna.fi](mailto: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 maksuvälityspalvelun 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](https://paytrail.com/kuluttaja/tietoa-maksamisesta)

## 5. Peruuttamisehdot

### 5.1. Peruuttamisoikeus

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 tavaran vastaanottamisesta, jos tuote vastaanotetaan myöhemmin kuin tilausvahvistus.

## 5.2 Peruuttamisilmoituksen tekeminen

Peruuttamisilmoituksen voi tehdä tukisivustomme kautta osoitteessa [dna.fi/peruuttaminen](https://dna.fi/peruuttaminen) tai suoraan [dna.fi](https://dna.fi)-sivuston chatbotissa. Voit tehdä peruuttamisilmoituksen myös 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.

Peruuttamisilmoituksen voi tehdä myös lähettämällä peruuttamisilmoituksen sähköpostitse [palvelu@dna.fi](mailto:palvelu@dna.fi) tai lähettämällä oheisen peruuttamislomakkeen postitse osoitteella DNA Oyj, PL 1111, 01044 DNA.

Asiakkaalla on oikeus käyttää peruuttamisoikeuttaan myös osittain. Jos etämyyntisopimus koskee useampaa tavaraa tai erillistä palvelua, asiakas voi peruuttaa sopimuksen vain haluamiensa tavaroiden tai palveluiden osalta. Asiakkaan tulee yksilöidä peruuttamisen yhteydessä ne tuotteet ja/tai palvelut, joihin kohdistuva sopimus on tarkoitus peruuttaa.

## 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 vastaavan 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 teytyjä 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 kirjauduttava 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 arvonalainen 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 tai käytä erillistä lähetystunnusta.

## 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 käytännesäännöt

DNA noudattaa puhelinmyynnissään Suomen Asiakasmarkkinointiliitto ry:n telemarkkinoinnin käytännesääntöjä. Käytännesääntöihin voi tutustua osoitteessa: [asml.fi/pelisaannot](https://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](https://dna.fi/tietoturva)

Deezer  
[dna.fi/deezer](https://dna.fi/deezer)

DNA TV -sovellus  
[dna.fi/tuki/viihde/dnatv-mobiilisovellus](https://dna.fi/tuki/viihde/dnatv-mobiilisovellus)  
[dna.fi/tuki/viihde/dnahubi](https://dna.fi/tuki/viihde/dnahubi)

## 10. Erimielisyydet

Asiakkaalla on oikeus saattaa DNA:n kanssa tekemänsä sopimusta koskeva erimielisyys käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan ([kuluttajariita.fi](https://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](https://kuluttajaneuvonta.fi)).

## 11. Ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot tulevat voimaan 19.6.2026 ja korvaavat 22.4.2026 voimaan tulleet ehdot. Nämä ehdot ovat voimassa 19.6.2026 alkaen toistaiseksi.



# Etämyynnin palautuslomake

Teillä on oikeus peruuttaa tämä sopimus 14 päivän kuluessa syytä ilmoittamatta.

Peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluttua siitä, kun olette vastaanottaneet tilausvahvistuksen. Tavarán osalta peruutusaika alkaa kuitenkin tavarán vastaanottamisesta, jos tuote vastaanotetaan myöhemmin kuin tilausvahvistus.

Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi teidän on ilmoitettava meille (DNA Oyj, Ilmalantori 4, 00240 Helsinki, puh. nro 044 144044, sähköposti **palvelu@dna.fi**) päätöksestänne peruuttaa sopimus yksiselitteisellä tavalla, esimerkiksi postitse kirjeellä tai sähköpostilla. Voitte käyttää tätä peruuttamislomaketta, mutta sen käyttö ei ole pakollista.

Voitte käyttää peruuttamisoikeuttanne myös verkossa osoitteessa **dna.fi/peruuttaminen** tai **dna.fi**-sivuston chatbotissa. Jos käytätte verkkotoimintoa, lähetämme teille ilman aiheetonta viivytystä pysyvällä välineellä (esim. sähköpostitse) peruuttamisen vastaanottamista koskevan ilmoituksen, jossa mainitaan peruutuksen sisältö ja sen toimituspäivä- ja aika.

Teillä on oikeus käyttää peruuttamisoikeuttanne myös osittain. Jos etämyyntisopimus koskee useampaa tavaraa tai erillistä palvelua, voitte peruuttaa sopimuksen vain haluamienne tavaroiden tai palveluiden osalta. Teidän tulee yksilöidä ne tuotteet ja/tai palvelut, joihin kohdistuva sopimus on tarkoitus peruuttaa.

Peruuttamisen määräajan noudattamiseksi riittää, että lähetätte ilmoituksenne peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisajan päättymistä.

Jos peruutate tämän sopimuksen, palautamme teille kaikki teiltä saamamme suoritukset, myös toimituskustannukset (paitsi lisäkustannuksia siitä, jos olette valinnut tarjoamastamme edullisimmasta vakio-toimitustavasta poikkeavan toimitustavan), viivytyksettä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaamme. Suoritamme palautuksen sillä maksutavalla, jota olette käyttänyt alkuperäisessä liiketoimessa, elleste ole nimenomaisesti suostuneet muuhun, ja joka tapauksessa siten, että teille ei aiheudu suoritusten palauttamisesta kustannuksia.

Voimme pidättäytyä maksujen palautuksesta, kunnes olemme saaneet tavarán takaisin tai kunnes olette osoittanut lähettäneenne tavarán takaisin.

Mikäli olette tähän sopimukseen perustuen vastaanottaneet tavaroita, teidän on lähetettävä tavarat takaisin tai luovutettava ne meille viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Määräaikaa on noudatettu, jos lähetätte tavarat takaisin ennen kyseisen 14 päivän määräajan päättymistä.

Vastaamme tavaroiden palauttamiskustannuksista. Pakatkaa laitteet tarvikkeineen alkupe- räiseen pakkaukseen. Palautettava tuote tulee viedä Postin palvelupisteeseen tai paketti-



automaattiin. Palautuksen voi tehdä Postin palvelupisteessä, posti.fi -sivustolla tai OmaPosti -sovelluksessa joko lähetystunnusta tai sopimustunnusta käyttäen. DNA:n sopimustunnus on 631717. Paketti tulee lähettää osoitteeseen DNA Oyj, PL 1111, 01044 DNA.

Olette vastuussa vain sellaisesta tavaroiden arvon alentumisesta, joka on seurausta muusta kuin tavaroiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä.

## 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: \_\_\_\_\_

