

## **Tilaus- ja toimitusehdot**

### **Yleistä**

Kun tilaat tuotteita misterspex.se-sivustolta, sovelletaan seuraavia ehtoja.

### **Sisältö**

1. Toimitusaika
2. Toimitus suoraan kotiin
3. Toimitus postiin
4. Riskit toimituksessa
5. Hinnat
6. Maksaminen
  - 6.1 Kortti
  - 6.2 Suoramaksu
  - 6.3 Lasku
  - 6.4 Osamaksu
7. Mahdolliset muutokset
8. Katumisoikeus
  - 8.1 Peruuttamisoikeus
  - 8.2 Piilolinssit
  - 8.3 Silmälasit ja aurinkolasit
9. Palautuksen takaisinmaksu
10. Reklamaatio-oikeus
  - 10.1 Piilolinssien reklamaatiot
11. Tietosuoja & turvallisuus
12. Petosyrietykset
13. Voimassa oleva resepti optikolta/lääkäriltä
14. Ikäraja
15. Erilliset ehdot koskien kotisovitusta
16. Kotisovitukseen liittyvä takuu
17. Kampanjat
18. Alennuksiin sovellettavat erityisehdot
19. Force Majeure Alennuksiin sovellettavat erityisehdot
20. Rekisteriseloste (Henkilötietolaki (523/1999) 10 §
  - 20.1 Rekisterinpitäjä
  - 20.2 Rekisterin nimi
  - 20.3 Tietokannan tarkoitus

- 20.4 Tietokannan sisältö
- 20.5 Miten tiedot kerätään
- 20.6 Tietojen säännönmukaiset luovutukset
- 20.7 Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle
- 20.8 Miten tietokanta on suojattu

## **1. Toimitusaika**

Posti kuljettaa kaikki toimittamamme piilolinssit ja tarvikkeet. Toimitusaika vaihtelee riippuen siitä onko tilauksessa piilolinssit, silmälasit vai aurinkolasit. Arvioitu toimitusaika selviää tuotteiden sivuilta, ja toimitusaika lasketaan arkipäivissä. Mister Spex ei vastaa mahdollisista postin toiminnasta aiheutuneista viivästyksistä. Mikäli olet epävarma toimitusajasta olet tervetullut ottamaan yhteyttä asiakaspalveluumme. Toimitusaika vaihtelee riippuen siitä, löytyykö tilaamasi piilolinssi varastostamme vai ei. Varastoomme kuulumattomien tuotteiden (esim. harvinaisemmilla ominaisuuksilla varustetut piilolinssit, kuten värilliset ja tooriset linssit) kohdalla toimitusaika vaihtelee 3-21 arkipäivän välillä.

## **2. Toimitus suoraan kotiin**

Pyrimme toimittamaan piilolinssit suoraan asiakkaan kotiin, ja siksi olemme suunnitelleet pakettimme tuotteiden mittojen mukaan. Tämän ansiosta saamme tilaukset pakattua niin pienesti, ja tiivisti kuin mahdollista. Postiluukkujen ja -laatikoiden koko ja muoto vaihtelevat kuitenkin tapauskohtaisesti, joten emme voi taata sitä, että linssit mahtuvat kaikkiin malleihin. Tuotteiden uudelleenpaketointi ei ole mahdollista.

## **3. Toimitus postiin**

Mikäli tilaamasi piilolinssit tai nesteet eivät mahdu suoraan postilaatikkoosi/postiluukkuusi, on tilauksesi noudettavissa lähimmästä postikonttorista tai postin edustajalta. Piilolinssien noutopaikka käy ilmi saapumisilmoituksesta.

## **4. Riskit toimituksessa**

Mister Spex korvaa toimituksen aikana rikkoutuneet tai kadonneet tuotteet. Asiakas vastaa itse palautuksen yhteydessä kadonneista tai rikkoutuneista tuotteista.

## **5. Hinnat**

Kaikki hintamme sisältävät arvonlisäveron. 5 euron toimitusmaksua lukuunottamatta hintoihimme ei tule mitään ylimääräisiä lisiä tai kustannuksia.

## 6. Maksaminen

Voit maksaa Mister Spexillä tekemäsi tilaukset **kortilla, suoramaksuna, laskulla** tai **osamaksulla**. Mister Spex on antanut kaikkien maksutapojen käsittelyn Klarna AB:n tehtäväksi. Klarnan täydelliset ehdot löytyvät täältä ([https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/fi\\_fi/invoice?fee=0](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/fi_fi/invoice?fee=0)). Huomaa: Valitset maksutavan sen **jälkeen**, kun olet täyttänyt tietosi kassalla ja painanut "osta"-painiketta.

### 6.1 Kortti

Mister Spex tarjoaa asiakkailleen turvalliset korttimaksut ja täyttää PCI-DSS:n vaatimukset (MasterCardin ja Visan laatima pakollinen korttitietojen käsittelyä määrittävä tietoturvastandardi). Kaikki tiedot siirretään SSL-salattuina (ei-luettavassa muodossa), eikä kukaan ulkopuolinen voi siten saada tietoja käsiinsä. Lisäksi käytämme maksun suojaamiseen Visan 3D Secure -turvastandardia. Mister Spexillä ei ole mahdollisuutta päästä käsiksi pankki- tai korttitietoihisi. Korttimaksuista ei veloiteta lisämaksua.

### 6.2 Suoramaksu

Jos käytössäsi on Danske Bankin, Nordean, Aktian tai S-Pankin verkkopankkipalvelu, voit maksaa ostoksesi kätevästi suoramaksuna. Valitessasi suoramaksun sinut siirretään oman pankkisi sivustoon, jonne kirjautut normaaliin tapaan. Hyväksytyäsi ostoksen sen summa veloitetaan ilmoittamaltasi tililtä. Suoramaksusta ei veloiteta lisämaksua.

### 6.3 Lasku

Lasku lähetetään sähköpostitse ja maksuaika on 14 päivää. Maksun viivästyessä veloitetaan 5 €:n muistutusmaksu sekä 7,00 % viivästyskorkoa. Ostos yhteydessä tarkistetaan tilaajan luottokelpoisuus, ja joissakin tapauksissa tämä merkitsee luottotietojen tarkistamista. Saat siinä tapauksessa kopion tarkistetuista luottotiedoista postitse. Tilaukset toimitetaan vain siihen osoitteeseen, jossa henkilö on kirjoilla. Laskuun ei lisätä käsittely- tai laskutusmaksua.

### 6.4 Osamaksu

Tilaus toimitetaan välittömästi ja saat itse päättää kuukausierien suuruuden. Vähimmäismaksu on 9 €/kk tai 1/24 kokonaissummasta, ja voit halutessasi milloin tahansa maksaa koko summan kerralla. Kaikki osamaksulla tehdyt ostokset kootaan yhteiseen kuukausilaskuun. Kuukausilaskun eräpäivä on aina kuukauden viimeinen päivä. Maksu suoritetaan Klarna Tili -palvelun kautta. Maksettavaan summaan lisätään korko ja kuukausimaksu. Täydelliset tiliehdot löytyvät tästä ([https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/fi\\_fi/invoice?fee=0](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/EID/fi_fi/invoice?fee=0)).

## 7. Mahdolliset muutokset

Pidätämme oikeuden mahdollisiin hinnanmuutoksiin, painovirheisiin, virheisiin tuotekuvissa ja/tai virheelliseen tietoon, joka johtuu teknisestä tai inhimillisestä virheestä. Pidätämme oikeuden muuttaa hintoja ja ostoehtoja.

## 8. Katumisoikeus

### 8.1 Peruuttamisoikeus

EU-lakien mukaisesti kaikilla etämyyntiasiakkailla on oikeus peruuttaa ostoksensa 14 päivän sisällä ostotapahtumasta. Mister Spexiltä ostettaessa voit peruuttaa kaupan 14 päivän sisällä ilmoittamalla siitä meille ja palauttamalla tuotteen. Peruuttamisoikeus lasketaan siitä päivästä, kun asiakas vastaanottaa tuotteen. Jos aika umpeutuu lauantaina tai muuna pyhäpäivänä (sekä jouluaattona tai uudenvuodenaattona), pidennetään peruuttamisoikeuden aikaa seuraavaan arkipäivään. Tuote on palautettava alkuperäisessä kunnossa, jotta asiakas voi saada palautuksena koko tuotteen summan. Tuotteet, jotka on sinetöity terveydellisistä tai hygieenisistä syistä eivät kuulu peruuttamisoikeuden piiriin, jos kuluttaja on rikkonut sinetin. Tällaisia tuotteita ovat esimerkiksi, mutta eivät ainoastaan, piilolinssit ja piilolinssien puhdistustuotteet. Käyttäkseen peruuttamisoikeutta asiakkaan tulee ilmoittaa Mister Spexille siitä 14 päivän sisällä tuotteen vastaanottamisesta.

Odotamme, että asiakas lähettää tuotteet takaisin mahdollisimman pian, viimeistään 14 päivän sisällä siitä, kun hän on ilmoittanut haluavansa peruttaa kaupan.

Lähetä meille sähköpostia osoitteeseen [support@misterspex.fi](mailto:support@misterspex.fi) (<mailto:support@misterspex.fi>) tai soita numeroon 09-2311 3508. Tarvitsemme seuraavat tiedot:

- a) tilausnumero (löytyy tilausvahvistuksesta)
- b) nimesi ja yhteystietosi
- c) palautettavien tuotteiden nimet

### Palautusosoite

Mister Spex  
PL 9200  
00002 Helsinki

### 8.2 Piilolinssit

Mister Spex antaa sinulle oikeuden katua ostostasi 30 päivän kuluessa siitä, kun olet vastaanottanut piilolinssisi. Piilolinssit on palautettava avaamattomassa alkuperäispakkauksessa alkuperäisessä kunnossa eli turmeltumattomina ja vahingoittumattomina. Huomaa: Mister Spex ei anna

sinulle oikeutta avata pakkausta (linssirasiaa) tuotteen toimivuuden tarkistamiseksi. Voit tarkistaa, että tuote vastaa tilaustasi ja reseptiäsi tarkistamalla pakkauksen (linssirasian) ulkopuolella olevat tiedot. Jos piilolinssit on pakattu johonkin erikoispakkauksistamme, linssit tai niiden kotelo/pakkaus ei saa olla turmeltunut tai muuten vahingoittunut. Palautustapauksissa asiakas vastaa palautuskustannuksista. Mister Spex ei vastaa mahdollisista kuljetusvaurioista tai palautettujen piilolinssien katoamisesta. On tärkeää, että palautettava tuote on pakattu huolellisesti ja että siitä on maksettu riittävä postimaksu. Suosittelemme, että valitset palautusta varten jäljitettävän toimituksen. Ota aina ennen tuotteen palauttamista yhteys asiakaspalveluumme, puh. **09-231 135 08** tai s-posti [support@misterspex.fi](mailto:support@misterspex.fi) (<mailto:support@misterspex.fi>).

Piilolinssit katsotaan lääkinällisiksi tuotteiksi, eikä niissä sen vuoksi sovelleta kuluttajansuojalaissa määrättyä oikeutta avata pakkaus tuotteen toimivuuden tarkistamiseksi.

### **8.3 Silmälasit ja aurinkolasit**

Mister Spex antaa sinulle oikeuden katua ostostasi 30 päivän kuluessa siitä, kun olet vastaanottanut tuotteesi. Palautustapauksissa tuote on palautettava alkuperäisessä kunnossa, lisävarusteineen ja alkuperäispakkauksessaan. Tarkistaaksesi, että tuote vastaa tilaustasi, saat ainoastaan tutkia sen samalla tavalla kuin sovitettaessa tuotetta myymälässä. Tarkista aina ensin pakkauksen ulkopuolella olevat tiedot. Jos olet käsitellyt tuotetta muuten kuin edellä kuvatulla tavalla, veloitamme sinulta tuotteen arvon vähenemistä vastaavan summan. Mister Spex soveltaa täydellistä arvon vähenemistä (tuotteen koko arvo), mikäli palautettu tuote ei ole sellaisessa kunnossa, että se voidaan myydä uudelleen (uutena tuotteena). Silmälasien palautustapauksissa asiakas vastaa palautuskustannuksista. Mister Spex ei vastaa mahdollisista kuljetusvaurioista tai palautetun tuotteen katoamisesta. On tärkeää, että palautettava tuote on pakattu huolellisesti ja että siitä on maksettu riittävä postimaksu. Suosittelemme, että valitset silmälasien ja aurinkolasien palautusta varten jäljitettävän toimituksen. Ota aina ennen tuotteen palauttamista yhteys asiakaspalveluumme, puh. **09-231 135 08** tai s-posti [support@misterspex.fi](mailto:support@misterspex.fi) (<mailto:support@misterspex.fi>).

## **9. Palautuksen takaisinmaksu**

Hyväksytyt ja vastaanotetun palautuksen maksu palautetaan asiakkaalle 10 päivän kuluessa. Palautamme myös mahdolliset postikulut (meidän sinulle toimittamistamme lähetyksistä). Asiakas vastaa palautuksen postimaksusta. Jos tilaus on maksettu laskulla, maksu palautetaan ensisijaisesti asiakkaan

ilmoittamalle tilille. Korttimaksuissa maksu palautetaan oston yhteydessä käytetylle kortille (korttiin kytketylle tilille).

## **10. Reklamaatio-oikeus**

Jos asiakkaan alun perin saamassa tuotteessa todetaan valmistusvirhe, asiakas saa Mister Spexiltä täyden korvauksen eli uuden tuotteen. Asiakkaan on tärkeää tutkia tuote huolellisesti sen saapuessa. Jos tuote on saapuessaan vahingoittunut tai muulla tavalla virheellinen, siitä on reklamoitava (mahdollisuuksien mukaan) 7 päivän kuluessa tuotteen vastaanottamisesta. Mister Spex lähettää aina vahingoittuneen/virheellisen tuotteen tämän valmistajalle lopullista arviota varten. Jos reklamaatio hyväksytään, palautamme asiakkaalle myös palautuksesta aiheutuneet postikulut. Kiistatapauksissa Mister Spex noudattaa aina Ruotsin yleisen kuluttajavalituslautakunnan suosituksia. Jos haluat tehdä reklamaation, ota yhteys asiakaspalveluumme.

### **10.1 Piilolinssien reklamaatiot**

Laita viallinen piilolinssi nesteeseen linssirasiaan ja ota yhteys asiakaspalveluumme, puh. **09-231 135 08** tai s-posti [support@misterspex.fi](mailto:support@misterspex.fi) (<mailto:support@misterspex.fi>). Kuvaa asiasi lyhyesti sekä ilmoita nimesi ja tilausnumerosi, niin saat meiltä lisäohjeita.

## **11. Tietosuoja & turvallisuus**

Noudatamme tietosuojalakea. Asiakkaan suostumuksesta tallennamme ja säilytämme hänen tietonsa järjestelmässämme. Tiedot tallennetaan ainoastaan asiakassuhteen ylläpitoa sekä Mister Spexin ja asiakkaan välistä kommunikointia varten. Tilauksen yhteydessä asiakas luovuttaa henkilötietonsa - nimi, osoite, henkilötunnus, sähköpostiosoite ja salasana (vapaavalintainen) - Mister Spexille. Mikäli asiakastiedoissa on virhe, ne ovat puutteelliset tai niihin sisältyy asiakkaan mielestä epäolennaista tietoa, voi asiakas pyytää korjaamaan tai poistamaan häntä koskevat tiedot.

## **12. Petosyritykset**

Kaikki petosyritykset ilmoitetaan poliisille.

## **13. Voimassa oleva resepti optikolta/lääkäriltä**

Tilatessasi piilolinssit edellytämme, että sinulla on voimassaoleva optikon resepti tilaamillesi linseille. Luotamme kuitenkin siihen, että asiakas tilaa itse hänelle määrätyt linssit. Asiakas vahvistaa asianmukaisen reseptin olemassaolon hyväksymällä tilaus- ja toimitusehtomme ja tekemällä tilauksen. Resepti saa olla korkeintaan 12 kuukautta vanha.

Sopimattomien piilolinssien käyttö voi vahingoittaa silmiäsi, minkä vuoksi on tärkeää, että sinulla on käytössäsi oikeat piilolinssit. Tämän vuoksi sinun tulee tarkastuttaa näkösi vähintään kerran vuodessa lääkäriä/optikolla, joka määrää juuri sinun silmillesi sopivat piilolinssit.

#### **14. Ikäraja**

Voidaksesi tilata Mister Spexiltä tulee sinun olla vähintään 18-vuotias. Alle 18-vuotiaan tilaus tapahtuu ainoastaan vanhempien (tai huoltajan) suostumuksella. Tilaus tehdään tällöin huoltajan nimellä ja alaikäisen reseptillä.

#### **15. Erilliset ehdot koskien kotisovitusta**

Tarjoamme sinulle mahdollisuuden tilata 1-4 paria kehyksiä kotisovitukseen 7 päivän ajaksi ("kotisovitusaika"). Kun kotisovituspakettisi on saapunut lähimpään postin toimipisteeseen, alkaa 7 päivän kotisovitusaika. Kun sovitus on ohi, palautetaan kehykset takaisin meille samassa laatikossa, jossa ne toimitettiin. Huomioithan, että paketissa on mukana tilausnumerosi. Palautus on sinulle ilmainen, kiinnitä vain paketin mukana tullut seurantanumerollinen palautusosoitelappu pakettiin. Kehykset on palautettava meille alkuperäiskunnossa. Kehyksiä saa käsitellä ja sovittaa niin kuin sovittaisit niitä tavallisessa liikkeessä. Mikäli asiakas käsittelee kehyksiä muutoin ja vahingoittaa niitä, on asiakas vastuussa kehysten arvon alenemisesta. Mister Spex soveltaa tavarankorvauksen alenemisen koskien koko tuotetta, jos palautettu tuote ei ole alkuperäiskunnossa ja tämän vuoksi sitä ei voi myydä eteenpäin. Toisin sanoen asiakas korvaa koko vahingoittuneen tuotteen. Mikäli kehyksiä ei palauteta takaisin meille kotisovitusajan sisällä, käsitellään kotisovitustilaus tavallisena tilauksena ja maksunvälittäjäme Klarna lähettää sinulle kehysten alkuperäishinnan mukaisen laskun. Tämän jälkeen myös näissä tuotteissa sovelletaan 30 päivän avointa kauppaa.

#### **16. Kotisovitukseen liittyvä takuu**

Kun teet kotisovitustilauksen rekisteröimme tietosi ja luomme passiivisen laskun, joka vastaa kehysten alkuperäishintoja. Tämä ei ole tavallinen lasku, vaan "passiivisessa" tilassa oleva lasku poiketen normaalista "aktiivisesta" laskusta. Passiivinen lasku toimii vakuutena kehyksille, jotka lainaamme asiakkaalle. Kun palautat kehykset, poistamme tämän passiivisen laskun. Mikäli haluat ostaa jotkin kehykset omilla vahvuuksillasi kotisovituspaketista, vaihtuu passiivisen laskun loppusumma tämän kehyksen ja valittujen linssien summan mukaiseksi. Lasku aktivoituu vasta, kun lähetämme sinulle valmiit silmälasit. Lasku tulee sähköpostiisi ja se on maksettava 14 päivän sisällä.

## **17. Kampanjat**

Alennuskoodin voi käyttää ostoskorisivulla syöttämällä alennuskoodin "Minulla on kampanjakoodi!" kenttään. Kampanjakoodia ei voi yhdistää muihin tarjouksiin ja kampanjakoodin voi käyttää vain kerran per tilaus.

Voit asiakkaana valita kassalla jos haluat saada tietoa erityistarjouksistamme. Nämä tarjoukset voivat tulla eri kanavia pitkin, esimerkiksi sähköpostilla tai tekstiviestillä. Voit koska tahansa lopettaa erityistarjousten tilauksen.

## **18. Alennuksiin sovellettavat erityisehdot**

Mister Spex SE:n ja sen tytäryhtiöiden tarjoamat alennukset eivät koske valikoituja tuotemerkkejä. Näihin kuuluvat seuraavat tuotemerkit: ic! Berlin.

## **19. Force Majeure Alennuksiin sovellettavat erityisehdot**

Misterspex.fi ei vastaa viivästyksistä (ml. toimitus- ja takuuasiat), jotka johtuvat yrityksestä riippumattomista, poikkeuksellisista tekijöistä.

Esimerkkejä force majeure -syistä ovat mm. työnseisaukset, lakot, sähkökatkot, internet- ja serveriongelmat, viranomaistoimenpiteet, sota yms.

## **20. Rekisteriseloste (Henkilötietolaki (523/1999) 10 §**

### **20.1 Rekisterinpitäjä**

Nordic Eyewear:n Suomen sivuliike

Mister Spex  
PL 9200  
00002 Helsinki

Puh: 09 231 135 08  
S-posti: support@misterspex.fi

### **20.2 Rekisterin nimi**

Mister Spex Suomi asiakasrekisteri

### **20.3 Tietokannan tarkoitus**

Asiakastietokannan tietoja käytetään Mister Spexin omia asiakkaita kohti olevien veloitteiden täyttämiseksi. Tähän sisältyy muun muassa yhteydenpitoa koskien tilauksia, toimituksia ja muuta informaatiota, jota pidetään tärkeänä asiakkaalle ja markkinointitarkoituksiin.

### **20.4 Tietokannan sisältö**

- Nimi
- Osoite
- Puhelinnumero



- Sähköpostiosoite
- Tilaushistoria

### **20.5 Miten tiedot kerätään**

Ostoksentekohetkellä asiakkaalta kerätään tietoja ja nämä tallennetaan Mister Spexin asiakaspalveluun. Ostoksen suorittaa asiakas itse osoitteessa [www.misterspex.fi](http://www.misterspex.fi), tai vaihtoehtoisesti puhelimitse Mister Spexin asiakaspalveluun kuuluvan henkilön avustuksella.

### **20.6 Tietojen säännönmukaiset luovutukset**

Tietoja ei luovuteta.

### **20.7 Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle**

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

### **20.8 Miten tietokanta on suojattu**

Mister Spexin palvelimet sijaitsevat Tukholmassa, Ruotsissa ja ovat hyvin suojattuja tunkeutumista vastaan. Vain Mister Spexin työntekijöillä on pääsy asiakastietokantaan.

Viimeisimmän muutoksen päivämäärä: helmikuuta 2023