

Myyntiehdot

Voimaantulopäivä: 4. elokuuta 2021

1. Yleiset ehdot

1.1. Seuraavia myyntiehtoja ("**Myyntiehdot**") sovelletaan tuotteiden tarjoamiseen ja myyntiin Cliniquen verkkosivuston www.clinique.fi kautta Euroopan talousalueella ("**ETA**"), ("**Sivusto**").

1.2. Ollakseen oikeutettu ostamaan tuotteita Sivustolta: (a) asiakkaiden on oltava vähintään 18-vuotiaita tai, jos he ovat alaikäisiä, heidän laillisen edustajansa asianmukaisesti valtuuttamia; b) asiakkaiden on oltava kuluttajia ja luonnollisia henkilöitä, jotka toimivat kaupan, liike-elämän, käsityön tai ammatin ulkopuolisissa tarkoituksissa ja c) asiakkailla on oltava voimassa oleva luotto- tai pankkikortti.

1.3. Tämä sopimus tehdään sen maan kielellä, jossa toimitusosoitteesi on, ja sopimukseen sovelletaan kyseisen maan ("**Maa**") lakeja. Voit tarkistaa luettelon maista ja niitä koskevista sovellettavista laeista osiosta 13. Valitukset. Tällaisia lakeja kutsutaan näissä Myyntiehdoissa "**Paikallisiksi Laeiksi**".

1.4. Ennen tuotteen tilaamista Sivuston tai asiakaspalvelukeskuksemme kautta asiakkaiden on nimenomaisesti hyväksyttävä nämä Myyntiehdot. Asiakkaat voivat tallentaa tai tulostaa nämä Myyntiehdot, jotka ovat myös saatavilla milloin tahansa Sivustolla. Näitä Myyntiehtoja voidaan muuttaa milloin tahansa.

1.5. Tilaukseen sovelletaan niitä Myyntiehtoja, jotka ovat julkaistuna Sivustolla sillä hetkellä, kun asiakas tekee tilauksen. Sähköistä allekirjoitusta koskevien sovellettavien lakien mukaisesti alla kuvatun tilauksen tekemistä pidetään sähköisenä allekirjoituksena ja todisteena tilauksesta ja maksettavasta summasta.

1.6. Valitsemalla asianmukaiset ruudut Sivuston tilausprosessin tai tilin rekisteröintiprosessin aikana, vahvistat, että olet lukenut, ymmärtänyt ja hyväksynyt rajoituksetta nämä [Myyntiehdot](#) sekä [Käyttöehdot](#) ja [tietosuojakäytännön](#).

1.7. [Klikkaamalla tästä](#), voit tulostaa nämä Myyntiehdot. [Klikkaamalla tästä](#), voit ladata ja tallentaa nämä Myyntiehdot.

2. Tuotteet

2.1. Tuotetiedot ovat saatavilla Sivustolta ja tiedot tarjotaan paikallisten lakien mukaisesti.

2.2. Huolehdimme kohtuudella edellytetyllä ammattitaidolla, että kaikki Sivustolla näkyvien tuotteiden yksityiskohdat, kuvaukset ja tuotekuvat ovat oikeita sillä hetkellä, kun kyseiset tiedot syötettiin järjestelmään; sovellettavan lain sallimassa laajuudessa emme

kuitenkaan takaa, että mainitut tiedot, kuvaukset ja tuotekuvat ovat täysin paikkansapitäviä, täydellisiä, luotettavia, ajantasaisia tai virheettömiä.

2.3. Sivustolla kuvatut tuotteet ja mahdolliset näytteet niistä ovat tarkoitettu vain henkilökohtaiseen käyttöön. Asiakkailla ei ole oikeutta myydä tai jälleenmyydä mitään näistä tuotteista tai niiden näytteistä. Pidätämme oikeuden peruuttaa tai vähentää minkä tahansa tilauksen taikka sinulle toimitettavien tuotteiden tai palveluiden määrää ilmoittamatta siitä etukäteen, jos uskomme oman harkintamme mukaan tilauksen tai vastaavan toimen johtavan Ehtojemme rikkomiseen.

3. Hinnat

3.1. Kaikki Sivuston kautta saatavilla oleville tuotteille ilmoitetut hinnat sisältävät nykyisen arvonlisäveron ja hinnat ilmaistaan paikallisessa valuutassa. Toimituskulut kerrotaan asiakkaalle ennen tilauksen viimeistelyä, ja ne lisätään tuotteiden hintaan ja ilmoitetaan erikseen tilauslomakkeessa. Lisätietoja on myös Sivuston Toimitus -kohdassa.

3.2. Tarkistamme säännöllisesti, että kaikki Sivustolla näkyvät hinnat ovat oikeita, mutta emme voi taata niiden virheettömyyttä. Jos tuotteen hinnoittelussa havaitaan ilmeinen virhe, tarjoamme asiakkaalle mahdollisuuden ostaa tuote oikeaan hintaan tai perua tilaus.

3.3. Hinnat voivat muuttua milloin tahansa. Sovellettavat hinnat ovat ne, jotka on julkaistu Sivustolla asiakkaan tilauksen tekopäivänä.

4. Tilauksen tekeminen

4.1. Asiakas voi liikkua vapaasti Sivustolla sitoutumatta tilauksen tekemiseen. Jos asiakas päättää tilata, hänet ohjataan tilauksen tekemisen läpi yksinkertaisilla ohjeilla Sivustolla tai asiakaspalvelukeskuksessa.

4.2. Tilauksen tekemistä varten asiakkaan on kirjoitettava ostamansa tuotteen määrä (enintään **3** yksittäistä tuotetta), enintään 650 € (kuusisataaviisikymmentä euroa) asiakasta kohti. Lisäksi meidän on rajoitettava tilaukset enintään kolmeen (3) tilaukseen asiakasta kohti päivässä. Asiakas voi ostaa yhteensä enintään 14 yksikköä tuotteita per tilaus.

4.3. Asiakas voi klikata "Lisää ostoskoriin" -painiketta laittaakseen haluamansa määrän tuotetta "**Ostoskoriin**". Asiakas voi päättää jatkaa muiden tuotteiden ostamista ja lisätä ne Ostoskoriinsa tai siirtyä kassalle napsauttamalla "Jatka kassalle" -painiketta. Milloin tahansa ostoksen aikana asiakas voi tarkistaa Ostoskorissa olevat tuotteet napsauttamalla jokaisella sivulla olevaa "Jatka kassalle" -painiketta. Asiakas voi poistaa tuotteita Ostoskoristaan klikkaamalla "Poista" -painiketta valitun tuotteen kohdalla Ostoskorissa. Jos kyseisessä Maassa on mahdollista, asiakas voi tallentaa tuotteen suosikiksi klikkaamalla tuotteen nimen alla olevaa "siirrä suosikkeihin" -painiketta. Tuote siirretään sitten asiakkaan suosikkeihin "Oma tili" -osiossa. Päästäksesi asiakkaan suosikkeihin millä tahansa tietokoneella, asiakkaan on rekisteröidyttävä tai kirjauduttava sisään tilillään.

4.4. Asiakkaan on noudatettava Sivustolla näkyviä ohjeita jatkaakseen tilausprosessia kassalla. Asiakas voi aina korjata kaikki virheet syöttämässään tiedoissa, muuttaa Ostoskorin sisältöä lisäämällä tai poistamalla yhden tai useamman tuotteen Ostoskorista tai peruuttaa koko tilauksensa kassalla ennen tilauksen lähettämistä. Ennen kuin tilaus lähetetään, asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa ja muokata kaikkia tilauksensa yksityiskohtia, mukaan lukien laskutus- ja toimitustietoja, ennen ostoksen vahvistamista. Lisäksi asiakkaan on vahvistettava, että hän on lukenut kaikki kassalla tilausprosessin aikana annetut ohjeet ja hyväksyy nämä Myyntiehdot Sivustolla vahvistustoiminnon avulla (esimerkiksi valitsemalla valintaruudun). Asiakas tekee tuotteiden tilauspyynnön Sivuston kautta napsauttamalla "Tilaa ja maksa" -painiketta tilausprosessin lopussa.

4.5. Kun tilaus on lähetetty, lähetyssivu näytetään, ja asiakas saa pian sähköpostiviestin, joka vahvistaa tilauksen vastaanottamisen. Paikallisten Lakien säännösten mukaisesti sähköpostiviesti, joka vahvistaa tilauksen vastaanottamisen, sisältää yhteenvedon Ehdoista, tietoja ostettujen tuotteiden olennaisista ominaisuuksista, yksityiskohtaisen hinnan ja maksuvälineen, tiedot toimitusmaksuista, tiedot peruuttamisoikeuden käyttämisen ehdoista ja menetelmistä, osoitteen, johon valitukset voidaan osoittaa, tiedot tukipalveluista ja voimassa olevista takuista.

4.6. Jos tilausvahvistusta ei ole saapunut 24 tunnin kuluessa tilauksen lähettamisestä, asiakas voi ottaa yhteyttä meihin soittamalla numeroon 0800412114 tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen consumercare-fi@clinique.com.

4.7. Jos asiakkailla on kysyttävää tilauksesta tai he haluavat tiedustella aiemmin tehtyä tilausta, he voivat ottaa meihin yhteyttä soittamalla numeroon 0800412114 tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen consumercare-fi@clinique.com. Nopeimman palvelun saamiseksi asiakkaita kehoitetaan pitämään tilausnumerosa saatavilla.

5. Tarjouskoodit

5.1. Jos kyseisessä Maassa on voimassa tarjouskoodeja, tarjouskoodin lunastamiseksi asiakkaiden on annettava koodi tarjouskoodikenttään verkkosivuston tilausprosessin aikana. Huomioi tarjouskoodin isot ja pienet kirjaimet ja varmista, että kirjoitat tarjouskoodin täsmälleen sellaisena kuin se näkyy.

5.2. Kun tarjouskoodi hyväksytään, tarjous näkyy "tilauksen tarkistus" -kohdassa.

5.3. Tilausta kohti voidaan käyttää vain yhtä tarjouskoodia.

6. Maksuvaihtoehdot

6.1. Asiakkaat voivat maksaa tuotteet luottokortilla. Seuraavat luottokortit hyväksytään maksuihin:

- Visa
- MasterCard
- American Express

6.2. Emme hyväksy luottokortteja, joiden laskutusosoite on ETA:n ulkopuolella.

6.3. Asiakkaita ei veloiteta mistään tuotteesta, ennen kuin se on lähetetty.

6.4. Asiakkaan turvallisuuden vuoksi asiakkaan antaman nimen ja laskutusosoitteen on vastattava maksamiseen käytetyssä luottokortissa olevia tietoja. Pidätämme oikeuden peruuttaa tilaukset, jotka eivät täytä näitä ehtoja.

6.5. Kaikille luottokortin haltijoille tehdään tarkastus ja vaaditaan luottokortin myöntäjän vahvistus. Jos asiakkaan maksukortin myöntäjä kieltäytyy maksusta tai ei jostain syystä valtuuta maksua, joko etukäteen tai maksun jälkeen, emme ole vastuussa mistään viivästyksestä tai toimituksen laiminlyönnistä.

6.6. Luottokortiltasi veloitetaan kyseiseen ajankohtaan sovellettava ostohinta. Lähettämällä tilauksesi Sivustolla, olet nimenomaisesti valtuuttanut meidät suorittamaan tällaisen maksukortin veloituksen ja, ehdottomasti laillisiin tarkoituksiin ja sovellettavien määräysten sallimissa rajoissa, siirtämään tai hankkimaan sinusta tietoja (mukaan lukien päivitettyt tiedot) kolmansille osapuolille tai kolmansilta osapuolilta, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen maksukorttisi numeroon, henkilöllisyytesi todentamiseen, maksukorttisi todentamiseen, maksukorttisi vahvistuksen hankkimiseen ja yksittäisten ostotapahtumien vahvistamiseen.

7. Tilauksia koskevat tiedustelut

7.1. Yleensä tuotteet lähetetään 2-5 arkipäivän kuluessa. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä toimitustietoihin liittyen soittamalla numeroon 0800412114 tai lähettämällä sähköpostia seuraavaan osoitteeseen: consumercare-fi@clinique.com.

7.2. Asiakkaat voivat tarkistaa uusimpien tilaustensa tilan käymällä Oma tili -osiossa Tilauksen tila -sivulla. Tämä on helpoin ja nopein tapa saada uusinta tietoa tilauksista.

7.3. Kun asiakas napsauttaa Tilauksen tila -sivua, häntä pyydetään kirjautumaan sisään sähköpostiosoitteellaan ja salasanallaan. Tilauksen yhteenvetosivu tarjoaa asiakkaalle yksityiskohtaista tietoa hänen nykyisistä ja aikaisemmista tilauksistaan. Kun tilaus on lähetetty, näytetään soveltuva seurantanumero, jos se on käytettävissä. Asiakkaat voivat seurata tilauksen toimitustilaa kuriirimme avulla napsauttamalla Tilauksen tila -otsikon alla

olevaa "Lähetetty" -painiketta. Joillakin operaattoreilla ei ehkä ole käytettävissä seurantatietoja 24 tunnin sisällä tilauksen lähettämisestä.

7.4. Toisinaan järjestelmämme peruuttaa tilaukset tai tilauksen osat eri syistä. Joitakin syitä ovat:

- Tuotteita ei ole saatavilla, vaikka pidämme ammattimaisesti huolta varmistaaksemme, että ei-saatavilla olevat tuotteet merkitään selvästi Sivustolla
- Ylitsepääsemätön este maksutietoja käsiteltäessä
- Ei voida toimittaa annettuun osoitteeseen
- Tilaus tehtiin kahdesti
- Peruutus asiakkaan pyynnöstä

7.5. Jos tilaus peruutetaan, asiakas saa sähköpostin, jossa kerrotaan peruuntumisen syy. Asiakkailta ei veloiteta peruutetuista tilauksista. Jos asiakas on kiinnostunut uuden tilauksen tekemisestä tai jos asiakkaalla on kysyttävää peruutetusta tilauksesta, hän voi ottaa meihin yhteyttä soittamalla numeroon 0800412114 tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen consumercare-fi@clinique.com.

8. Toimitus

8.1. Tilaukset käsitellään ja toimitetaan vain arkipäivinä (maanantaista perjantaihin, lukuun ottamatta arkipyhiä). Lauantaina ja sunnuntaina tehdyt tilaukset käsitellään seuraavana arkipäivänä.

8.2. Emme pysty käsittelemään tilauksia, jotka tilataan postilokero-osoitteeseen.

8.3. Asiakas maksaa toimituskulut. Toimituskulut ilmoitetaan erikseen tilauslomakkeessa ja lähetysluettelossa. Ostoksista ei peritä toimitusmaksuja, jotka ylittävät Sivustollamme mahdollisesti näytettävän summan.

8.4. Tuotteet toimitetaan Paikallisten Lakien mukaisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa asiakkaan tilausta seuraavasta päivästä, elleimme ilmoita asiakkaalle, mukaan lukien sähköpostitse, saman ajan kuluessa, että tilattuja tuotteita ei ole saatavilla (tämän kattaen myös tilapäisen saatavuusongelman).

9. Peruuttamisoikeus

9.1. Olemme sitoutuneet tarjoamaan asiakkaille hienoimpia saatavilla olevia kosmetiikkatuotteita. Jos asiakas katsoo, että hänen meiltä saamansa tuotteet eivät täytä odotuksia, paikallisten lakien mukaisesti asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamatta peruutukselle mitään syytä neljäntoista (14) arkipäivän kuluessa tuotteiden vastaanottopäivämäärästä.

9.2. Peruuttamisaika on neljätoista (14) päivää siitä päivästä, jona sinä tai kolmas osapuoli, jonka nimeät ja joka ei ole rahdinkuljettaja, on vastaanottanut tuotteet. Sopimuksissa, jotka kattavat useiden erikseen toimitettavien tuotteiden tilauksen,

peruuttamisaika on neljätoista (14) päivää siitä päivästä, jona sinä tai kolmas nimeämäsi henkilö, joka ei ole rahdinkuljettaja, on saanut viimeisen tilauksen.

Tätä peruuttamisoikeutta ei kuitenkaan sovelleta tuotteisiin, jotka on räätälöity, paitsi jos on kyse tuotteiden virheistä tai puutteellisesta tai virheellisestä toimituksesta. Jos räätälöity tuote toimitetaan vahingoittuneena tai viallisena, asiakkaiden tulee ottaa välittömästi yhteyttä meihin soittamalla numeroon 0800412114 tai lähettää meille sähköpostia osoitteeseen consumercare-fi@clinique.com.

9.3. Ilmoitus asiakkaan aikomuksesta käyttää peruuttamisoikeutta voidaan tehdä lähettämällä meille sähköpostia osoitteeseen consumercare-fi@clinique.com asiakkaan tilaustietojen kera, mukaan lukien asiakkaan tilausnumero ja kuvaus palautettavista tuotteista. Voit, mutta sinun ei ole pakko, käyttää **liitteeseen I** liitettyä peruuttamislomaketta. Peruuttamisajan noudattamiseksi riittää, että toimitat ilmoituksesi, jossa ilmoitat haluavasi käyttää peruuttamisoikeuttasi, ennen peruuttamisajan erääntymistä. Tilauksen pakkauksesta asiakas löytää lähetysluettelon, joka sisältää tilauksen yksityiskohdat sekä yksityiskohdat palautusprosessistamme. Jos lähetysluettelossa mainitut tuotteet eivät vastaa toimituksessa olevia tuotteita, asiakkaan on ilmoitettava siitä meille välittömästi soittamalla numeroon 0800412114.

9.4. Asiakaspalvelumme antaa tämän jälkeen asiakkaalle viitenumeron ja sähköpostivahvistuksen. Asiakasta pyydetään säilyttämään viitenumerosa tulevaa tätä asiaa koskevaa asiakaspalvelua varten.

9.5. Jos asiakas palauttaa tuotteita muista syistä kuin tuotteiden virheistä tai puutteellisesta tai virheellisestä toimituksesta johtuen, asiakkaan on järjestettävä ja maksettava itse tuotteiden palautus meille.

9.6. Peruuttamisoikeutta käyttäessään sitoudumme palauttamaan asiakkaalle tuotteiden koko hinnan neljätoista (14) päivän kuluessa peruuttamisilmoituksen vastaanottopäivästä edellyttäen, että tuotteet lähetetään takaisin käyttämättöminä ja ehjinä mahdollisimman pian eikä myöhemmin kuin neljätoista (14) päivän kuluttua siitä päivästä, jona peruuttamisilmoituksesi on vastaanotettu, ja että saamme todistuksen palautuksestasi ennen hyvityksen maksamista. Voimme kieltäytyä hyvityksen maksamisesta, kunnes olemme vastaanottaneet palautetut tuotteet tai kunnes olet toimittanut todisteet siitä, että olet lähettänyt tuotteet, sen mukaan, kumpi tapahtuu ensin. Palautus maksetaan vain alunperin käytetylle luottokortille. Lähettämme asiakkaalle sähköpostitse ilmoituksen, kun hyvitys on suoritettu.

9.7. On erittäin suositeltavaa, että paketti lähetetään kirjattuna toimituksena (joka vaatii allekirjoituksen vastaanotettaessa).

9.8. Yllä olevia säännöksiä sovelletaan vain verkko-ostoksiin. Myymälästä ostettuihin tuotteisiin sovelletaan kunkin myymälän palautuskäytäntöjä. Palautuksia tai

vaihtoja Clinique-myyvälässä tehdyistä ostoksista ei saa tehdä Clinique-verkkokauppaan. Verkossa tehtyjen ostojen palautuksia ja vaihtoja ei hyväksytä Clinique-myyvälässä.

10. Virhevastuu

10.1. Jos tuotteet eivät ole paikallisten lakien mukaisia, sovelletaan paikallisten lakien asettamia takuusäännöksiä. Asiakkaalla on oikeus saada tuotteissa olevat virheet korjatuksi tai vaihdetuksi virheettömiin. Jos jompikumpi yllä mainituista virheen oikaisukeinoista epäonnistuu, asiakkaalla on oikeus saada asianmukainen hinnanalennus tai asiakas voi purkaa sopimuksen. Asiakas luopuu näistä oikeuksista, jos hän ei ilmoita meille virheestä kohtuullisen ajan kuluessasiitä, kun asiakas on havainnut virheen. Olemme vastuussa virheestä, jos virhe ilmee paikallisten lakien mukaan enintään kolmen (3) vuoden kuluessa tuotteiden toimittamisesta.

11. Sovellettava laki ja toimivalta

11.1. Näihin Myyntiehtoihin sovelletaan ja niitä on tulkittava Paikallisten Lakien mukaisesti.

11.2. Näiden Myyntiehtojen tulkinnasta, pätevydestä ja/tai toteuttamisesta aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan asiakkaan asuin- tai kotipaikan toimivaltaisessa tuomioistuimessa.

12. Yhteystiedot

12.1. Saadaksesi tietoa ja palvelutukea tuotteista ja mahdollisista ostotavoista Sivuston kautta asiakas voi ottaa meihin yhteyttä sähköpostitse consumercare-fi@clinique.com tai postitse:

Estee Lauder Finland Oy - Clinique
Nijverheidsstraat 11a
2260 Oevel
Belgia

Huomaathan, että tarjoamme vain englanninkielistä asiakaspalvelua puhelimitse ja sähköpostitse, mutta erikseen pyydetäessä pystymme tarjoamaan myös suomenkielistä asiakaspalvelua sähköpostitse.

13. Valitukset

13.1. Jos haluat valittaa verkko-ostoksestasi, voit ottaa meihin yhteyttä osoitteessa: conumercare-fi@clinique.com.

13.2. EU-asetuksen 524/2013 kuluttajariitojen verkkovälitteisestä riidanratkaisusta mukaan, jos asut EU:ssa, voit oman harkintasi mukaan lähettää riidat EU:n komission online-alustalle, joka on saatavilla osoitteessa: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

13.3. Lisäksi voit siirtää tuotteen myyntiin liittyvät riidat maksutta seuraavaan vaihtoehtoiseen riidanratkaisuelimeen:

Alla on luettelo asianomaisista maista ja myyjänä toimivista paikallisista toimijoistamme, sovellettavista paikallisista laeista ja vaihtoehtoisista riidanratkaisuelimistä:

Toimitusosoi tteesi Maa	Myyjä	Sovellettavat paikalliset lait	Vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin
Suomi	Estee Lauder Finland Oy Hämeentie 15 00500 Helsinki, Suomi	Suomen lait	Asiakkaan tulee ensin ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan: www.kuluttajaneuvonta.fi Kuluttajariitalautakunta Hämeentie 3 P.O Box 306 Puh. +358 29 566 5200 Faksi: +358 29 566 5249 Sähköposti: kril@oikeus.fi Verkkosivusto: www.kuluttajariita.fi

**LIITE I
PERUUTTAMISLOMAKE**

Jos haluatte peruuttaa sopimuksen, täyttäkää ja palauttakaa tämä lomake meille.

Vastaanottaja: Estee Lauder Finland Oy - Clinique
Nijverheidsstraat 11a
2260 Oevel
Belgia
Puhelinnumero: 0800412114
Sähköposti: conumercare-fi@clinique.com

Ilmoitan, että haluan peruuttaa tekemäni sopimuksen, joka koskee seuraavien tuotteiden ostamista (*ilmoitettava palautetun tuotteen/tuotteiden nimi ja määrä*):

TAI seuraavien tuotteiden vaihtoa (*ilmoitettava vaihdettavan tuotteen/tuotteiden nimi ja määrä*):

Tilattu: (*lisää päivämäärä*)

Vastaanotettu: (*lisää päivämäärä*)

Kuluttajan nimi:

Kuluttajan osoite:

Kuluttajan allekirjoitus (*vaaditaan vain, kun kyseessä on paperilomake*):

Päivämäärä: