



TASUTA KOHANDATAV NÄIDIS

E-poe müügitingimuste põhi

Praktiline lähtepunkt Eestis tegutsevale e-poele, kes müüb kaupu, teenuseid või digisisu tarbijale.

Uuendatud 12.09.2026 · sisaldab 1.09.2026 jõustunud veebipõhise taganemismisfunktsiooni nõuet

Rauno Lahendused · raunolahendused.ee

Enne alustamist

Asenda kõik [nurksulgudes] väljad, vali kaldkriipsuga variantidest sobiv ning kustuta peatükid, mis sinu müügimudelile ei kohaldu. Kontrolli, et tekst vastaks täpselt sinu kassale, makseviisidele, tarnele ja tagastusprotsessile.

See näidis on üldine informatiivne lähtepunkt ega asenda personaalset õigusnõu. Juristi kontroll on eriti oluline digisisu, tellimuspõhiste teenuste, eritellimuste, reguleeritud toodete ja piiriülese müügi korral.

1. Üldsätted ja müüja andmed

- 1.1. Käesolevad müügitingimused kehtivad veebipoest [veebiaadress] kaupade/teenuste ostmisel.
- 1.2. Veebipoe omanik ja müüja on [ärinimi], registrikood [registrikood], aadress [aadress], e-post [e-post], telefon [telefon], KMKR-number [number, kui kohaldub] (edaspidi „Müüja”).
- 1.3. Kaebuste ja tagastuste aadress on [aadress, kui erineb].
- 1.4. Müügitingimustele lisaks reguleerivad õigussuhteid Eesti Vabariigis kehtivad õigusaktid.

2. Tooted, hinnad ja tellimine

- 2.1. Toodete/teenuste põhiomadused ja hind on märgitud vastava pakkumise juures. Hinnad sisaldavad [käibemaksu / märke, et müüja ei ole käibemaksukohustuslane].
- 2.2. Tarne- ja muud lisakulud kuvatakse ostukorvis enne tellimuse kinnitamist. [Kirjelda võimalikud kulud, mida ei saa ette arvutada.]
- 2.3. Tellimiseks lisab klient soovitud tooted ostukorvi, sisestab nõutud andmed, valib tarne- ja makseviisi ning vajutab nupule [nupu täpne tekst, nt „Esita tellimus ja maksa”].
- 2.4. Leping jõustub [vali ja kirjelda tegelik hetk: tellimuse kinnitamisel / makse laekumisel / Müüja kinnituse saatmisel].
- 2.5. Müüja saadab tellimuse ja lepingu kinnituse kliendi e-posti aadressile.

3. Maksmine

- 3.1. Tellimuse eest saab tasuda [makseviisid].
- 3.2. Makseid vahendab [makseteenuse pakkuja ja vajalik info]. Tasumine toimub turvalises keskkonnas väljaspool või veebipoe kassas vastavalt valitud makseviisile.

4. Kohaletoimetamine

- 4.1. Kaupu tarnitakse [riigid/piirkonnad] ning kasutada saab järgmisi tarneviise: [tarneviisid].
- 4.2. Tarnekulu on [hind või arvutamise viis] ja see kuvatakse enne tellimuse kinnitamist.
- 4.3. Tellimus saadetakse teele/täidetakse üldjuhul [tähtaeg]. Kui ei ole kokku lepitud teisiti, täidetakse tellimus hiljemalt 30 päeva jooksul.
- 4.4. Klient peab kontrollima sisestatud kontakt- ja tarneandmete õigsust. [Kirjelda ekslike andmete tõttu tekkinud lisakulu reegel, kui kasutad.]

5. Taganemisõigus ja tagastamine

- 5.1. Tarbijal on õigus sidevahendi abil sõlmitud lepingust põhjust avaldamata taganeda 14 päeva jooksul. Kauba puhul algab tähtaeg päevast, mil tarbija või tema nimetatud kolmas isik, kes ei ole vedaja, saab kauba enda valdusse.

- 5.2. Taganemiseks saab tarbija kasutada veebipoes kergesti leitavat funktsiooni [link ja asukoht], saata ühemõttelise avalduse e-posti aadressile [e-post] või kasutada taganemisavalduse tüüpvormi [link].
- 5.3. Veebipõhises taganemisfunktsioonis saab klient esitada oma nime, lepingu/tellimuse tuvastamiseks vajalikud andmed ja kontaktandmed kinnituse saamiseks. Müüja saadab avalduse sisu, kuupäeva ja kellaajaga kinnituse püsival andmekandjal viivitamata.
- 5.4. Tarbija tagastab kauba hiljemalt 14 päeva jooksul pärast taganemisavalduse esitamist aadressile [tagastusaadress ja juhised].
- 5.5. Kauba tagastamise otsesed kulud kannab [tarbija / Müüja]. Kui kauba olemuse tõttu ei saa seda tavapostiga tagastada, on tagastamise eeldatav maksimaalne kulu [summa/arvutamise alus].
- 5.6. Müüja tagastab tarbijalt saadud maksed, sealhulgas kõige odavama tavapärase kätetoimetamisviisi kulu, viivitamata, kuid hiljemalt 14 päeva jooksul taganemisavalduse saamisest. Tagasimakse tehakse sama makseviisiga, kui pooled ei lepi kokku teisiti. Kauba puhul võib Müüja oodata tagasimaksega, kuni kaup on tagastatud või tarbija esitab selle saatmise tõendi.
- 5.7. Tarbija võib tootega tutvuda viisil, mis on vajalik selle olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. Kui kaup on kasutatud rohkem, vastutab tarbija sellest tingitud väärtuse vähenemise eest.
- 5.8. 14-päevane taganemisõigus ei kehti [loetle ainult sinu poes tegelikult müüdavad ja seaduse erandile vastavad kaubad/teenused ning selgita eeldusi].

6. Teenused ja digitaalne sisu [kustuta, kui ei kohaldu]

- 6.1. Kui tarbija soovib, et teenuse osutamine algaks 14-päevase taganemisperioodi jooksul, küsib Müüja selleks tarbija sõnaselge taotluse. Taganemisel võib tarbijal tekkida kohustus tasuda juba osutatud teenuse proportsionaalse osa eest.
- 6.2. Teenuse täieliku osutamisega võib taganemisõigus lõppeda ainult seaduses sätestatud eeldustel, sealhulgas pärast tarbija eelnevat sõnaselget nõusolekut ja kinnitust taganemisõiguse kaotamise kohta.
- 6.3. Füüsilise andmekandjate digisisu edastamine enne taganemistähtaja lõppu algab ainult tarbija eelneval sõnaselgel nõusolekul ja pärast kinnitust, et ta kaotab sellega taganemisõiguse. Müüja kinnitab nõusoleku püsival andmekandjal.
- 6.4. Digisisu/teenuse kasutamiseks vajalik tehniline info: [failivorming, ühilduvus, konto, ligipääs, tehnilised kaitsemeetmed ja piirangud].

7. Puudusega kaup ja kaebused

- 7.1. Müüja vastutab tarbijale müüdnud kauba lepingutingimustele mittevastavuse eest seaduses sätestatud tingimustel. Tarbijal on õigus esitada kaubal ilmnunud puuduse kohta pretensioon kahe aasta jooksul kauba kättesaamisest.
- 7.2. Kaebus tuleb saata e-posti aadressile [e-post] ja märkida kliendi nimi, kontaktandmed, tellimuse/arve number, puuduse kirjeldus ning soovitud lahendus. Võimalusel lisatakse ostu tõend ja fotod.
- 7.3. Müüja vastab kirjalikule kaebusele 15 päeva jooksul. Kui selle ajaga ei ole võimalik kaebust lahendada, põhjendab Müüja viivitust ja annab uue mõistliku tähtaja.
- 7.4. [Kui annad lisagarantii, kirjelda selle andja, kestus, ulatus ja kasutamise kord. Selgita, et lisagarantii ei piira seadusest tulenevaid õigusi.]

8. Isikuandmed

- 8.1. Isikuandmete töötlemise tingimused on avaldatud eraldi andmekaitsetingimustes: [link].

9. Vaidluste lahendamine

- 9.1. Klient saab kaebuse esitada Müüjale e-posti aadressil [e-post]. Pooled püüavad vaidluse lahendada läbirääkimiste teel.
- 9.2. Kui tarbija ja Müüja ei suuda kokkuleppele jõuda, on tarbijal õigus pöörduda Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutseva tarbijavaidluste komisjoni poole aadressil <https://komisjon.ee> või kohtusse. Tarbijavaidluste komisjon lahendab tarbija ja Eestis registreeritud ettevõtja vahelisi lepingulisi vaidlusi.
- 9.3. Teises Euroopa Liidu liikmesriigis registreeritud kauplejaga seotud piiriülese vaidluse puhul saab tarbija pöörduda EL-i tarbija nõustamiskeskuse poole: <https://consumer.ee>.

Kontrollnimekiri enne avaldamist

- ☐ Kõik nurksulgudes väljad on asendatud ja valikvariandid puhastatud.
- ☐ Tingimused vastavad päris hindadele, tarneaegadele, makseviisidele ja tagastusprotsessile.
- ☐ Kassas on märgistamata nõustumise märkeruut ning toimiv link tingimustele.
- ☐ Tellimisnupp väljendab üheselt maksekohustust.
- ☐ Tellimuse kinnitus ja tingimused saadetakse e-postiga.
- ☐ Taganemisavalduse tüüpvorm on leitav.
- ☐ Alates 1.09.2026 nõutav veebipõhine taganemism funktsioon töötab ja saadab kinnituse.
- ☐ Privaatsuspoliitika on eraldi lehel.
- ☐ Tingimustes ei ole vana EL-i ODR-platvormi linki.
- ☐ Jurist on erimudeli või piiriülese müügi korral teksti üle vaadanud.