

Verkkokaupassa myytävien lisävarusteiden myynti- ja palautusehdot, Eurooppa, 15.4.2018

Tesla-ajoneuvojen lisävarusteet: Suoraan toimitettavat tai huoltokeskuksessa asennettavat lisävarusteet sekä seinäliittimet:

Aidot Tesla-ajoneuvojen lisävarusteet toimitetaan yhdellä seuraavista kahdesta tavasta.

- **Suora toimitus:** Vähäisiä asennustoimia edellyttävistä lisävarusteista käytetään nimitystä suoraan toimitettavat tuotteet. Ajoneuvon omistajat voivat lisätä ja poistaa niitä harkintansa mukaan. Suoraan toimitettavat tuotteet lähetetään asiakkaan tilaussivulla ilmoittamaan toimitusosoitteeseen.
 - Suoraan toimitettavia tuotteita ovat esimerkiksi
 - lataussovittimet
 - auton suojapeitteet
 - sisätilojen mattosarjat
 - aurinkosuojat
 - kattotelineet
 - pyörätelineet.
- **Asennus huoltopisteessä:** Teknisistä ja turvallisuus- ja/tai takuusyistä osa ajoneuvon lisävarusteista toimitetaan oston jälkeen asiakkaan valitsemaan Tesla-huoltokeskukseen. Näiden tuotteiden hinta sisältää kuljetus- ja asennuskustannukset. Lisävarusteiden saapuessa huoltokeskuksesta otetaan asiakkaaseen yhteyttä asennusajankohdan sopimiseksi. Hintaan sisältyvän asennuksen ansiosta asiakkaat voivat olla varmoja, että nämä lisävarusteet toimivat täydellisesti ja sopivat ajoneuvoon saumattomasti.
 - Huoltokeskuksessa asennettavia lisävarusteita ovat esimerkiksi
 - hiilikuituspoileri
 - integroitu keskikonsoli
 - pyörä- ja rengassarjat
 - erikoispolkimet.
 - Kassalla asiakasta pyydetään ilmoittamaan ajoneuvonsa VIN-numero ja haluamansa Tesla-huoltokeskus. Jos näitä tietoja ei anneta huoltokeskuksessa asennettavaa lisävarustetta tilattaessa, tilauksen käsittely saattaa viivästyä.
- **Seinäliittimet:** Seinäliittimet edellyttävät valtuutetun sähköasentajan asennusta, joten ne lähetetään suoraan asiakkaan toimitusosoitteeseen. Näin asiakas saa seinäliittimen mahdollisimman nopeasti ja voi sopia asennuksesta valitsemansa sähköasentajan kanssa.

Toimitus- ja tilausajat:

Varastotuotteiden tilaukset käsitellään yleensä seuraavana arkipäivänä. Vaikka pyrimme lähettämään tilaukset 24 tunnin kuluessa, tilausmäärät ja tuotteiden saatavuus voivat pidentää käsittelyaikaa. Katso lisätietoja jäljempänä olevasta Toimitus- ja tilausaikataulukosta.

Huomaa:

- Suurten tilausten, pyörä- ja rengassarjojen ja Roadster-lisävarusteiden käsittelyajat voivat olla pidempiä.
- Joidenkin tuotteiden tilausmääriä saatetaan rajoittaa tilausten määrän ja tuotteiden saatavuuden mukaan. Esimerkiksi seinäliittimiä on mahdollista tilata enintään viisi samassa tilauksessa.

Toimitus- ja tilausajat:

Maa	Toimitusmaksu	Lähetys	Tavanomainen toimitusaika
Itävalta	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Belgia	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Tanska	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Suomi	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Ranska	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Saksa	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Irlanti	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Italia	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Luxemburg	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Alankomaat	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Norja	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Portugali	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Espanja	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Ruotsi	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Sveitsi	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää
Iso-Britannia	Ilmainen	Vuorokauden kuluessa	7–14 arkipäivää

Lisävarusteen asennus:

Suoraan toimitettavien lisävarusteiden asentaminen ja poistaminen on helppoa eikä edellytä huoltokeskuksessa asioimista. Jos asiakas kuitenkin tarvitsee teknistä tukea näille tai muille ajoille Tesla-lisävarusteille, hän voi ottaa yhteyttä osoitteeseen OnlineOrdersEMEA@Tesla.com. Jos lisätuki arvioidaan tarpeelliseksi, huoltoaika voidaan varata.

Asiakkaita kehoitetaan ottamaan ajoneuvo käyttöön sellaisena kuin se on toimitettu ja tutustumaan ajoneuvon ominaisuuksiin ennen sen mukauttamista tai lisävarusteiden hankkimista.

Tilauksen peruuttaminen tai palauttaminen:

Tilauksen peruuttamista tai palauttamista koskevat pyynnöt voidaan lähettää sähköpostitse osoitteeseen: OnlineOrdersEMEA@Tesla.com. Vaihtoehtoisesti voit täyttää [malliperuutuslomakkeen](#) ja lähettää sen lomakkeessa ilmoitettuun postiosoitteeseen: Roadster Finland Oy, Vetokuja 1, 01610 Vantaa, Suomi.

Voit peruuttaa tilauksen käyttämällä mallilomaketta, joka on saatavilla tästä: [Peruutuslomake](#)

Jos haluat mieluummin lähettää peruutuksen postitse, voit lähettää sen perutuslomakkeessa ilmoitettuun osoitteeseen (huomaa kuitenkin, että käsittelyajat ovat pidempiä tätä tapaa käytettäessä).

Anna seuraavat tiedot, jotta pyyntö voidaan käsitellä mahdollisimman ripeästi:

- asiakkaan nimi ja tilaukseen käytetty sähköpostiosoite
- tilausnumero
- tuotteen kuvaus
- peruutettava määrä
- Valinnainen: peruutuksen syy (jonka avulla määritetään, voidaanko tilaus palauttaa palautusehtojen mukaisesti tai peruuttaa)

Huomaa, että tilauksen voi peruuttaa veloituksetta ennen kuin se on lähetetty. Jos tuotteet on jo lähetetty ja asiakas haluaa peruuttaa tilauksen, hän vastaa tuotteiden välittömistä palautuskustannuksista. Palautuslähetysten hinnat kerrotaan seuraavassa taulukossa.

Tesla-lisävarusteiden palauttaminen:

Voidaksemme varmistaa, että asiakkaamme ovat tyytyväisiä lisävarusteisiin, myönnämme asiakkaillemme 14 päivän palautusajan tuotteiden testaamiseen ja tarkistamiseen. Tuotteiden palautuksiin sovelletaan muutamia perussääntöjä, jotka on tiivistetty tähän:

Palautukset– suoraan toimitettavat lisävarusteet (seinäliittimiä lukuun ottamatta):

- Palautusoikeus koskee vain suoraan Teslalta ostettuja tuotteita.
- Palautuspyynnöt on lähetettävä 14 kalenteripäivän kuluessa tuotteen toimituksesta (toimituksen seurantatietojen mukaan).
- Palautuspyynnöt voidaan lähettää osoitteeseen OnlineOrdersEMEA@Tesla.com tai vaihtoehtoisesti [peruutuslomake](#) voidaan lähettää postitse tai sähköpostitse perutuslomakkeessa ilmoitettuun osoitteeseen (huomaa, että postitse lähetetyn lomakkeen käsittelyaika on pidempi)
- Vastamme palautuspyyntöihin viiden arkipäivän kuluessa. Jos pyyntö hyväksytään, asiakkaalle toimitetaan osoitetarra.
 - Tuote on lähetettävä 14 päivän kuluessa palautuslähetysten osoitetarran vastaanottamisesta tai muuten osoitetarra vanhenee.
- Asiakas vastaa palautuslähetysten kustannuksista, paitsi jos tuote palautetaan takuuehtojen mukaisesti. Katso palautuslähetysten hinnat seuraavasta taulukosta.
 - Lähetyskustannukset vähennetään asiakkaalle maksettavasta palautuksen hyvityksestä. Asiakkaan on tarkastettava tuote ja käsiteltävä sitä huolellisesti. Voimme vähentää hyvityksestä tuotteelle aiheutuneen mahdollisen arvonalennuksen, joka johtuu muusta kuin tuotteen ja sen ominaisuuksien ja toiminnan arviointiin vaadittavasta käsittelystä.
- Kun osoitetarra on kiinnitetty, lähetys voidaan toimittaa kuljetusyhtiön palautuspisteeseen. Monissa tapauksissa on myös mahdollista sopia tuotteen noudosta.

- Huomaa, että Tesla-huoltokeskukset eivät voi ottaa vastaan palautuksia eivätkä käsitellä hyvityksiä.
- Hyvitykset maksetaan asiakkaan alun perin käyttämällä maksutavalla Teslan vastaanotettua palautuksen.
- Tuotteita ei tule palauttaa Teslalle merkittynä muulla kuin Teslan toimittamalla osoitetarralla. Muun osoitemerkinnän käyttö saattaa viivästyttää palautuksen käsittelyä. Kun palautus on hyväksytty, aika, jonka Tesla käyttää osoitetarran toimittamiseen ei vaikuta peruutus- tai palautusoikeuteesi.

Palautukset – huoltokeskuksessa asennettavat lisävarusteet:

- Huoltokeskuksessa asennettavia lisävarusteita ei välttämättä ole mahdollista palauttaa (lukuun ottamatta tilanteita, joihin sovelletaan tuotetakuuta) niiden luonteen vuoksi. Esimerkiksi asiakkaan tilauksen mukaan valmistetut tuotteet tai mukautetut tuotteet, jotka liitetään peruuttamattomasti muihin tuotteisiin, eivät ole palautuskelpoisia.
- Asiakas vastaa sekä asennus- ja irrotuskustannuksista että huoltokeskuksessa asennetun tuotteen arvonalennuksesta. Ne vähennetään hyvityksestä (lukuun ottamatta takuun kattamia tilanteita).

Palautukset – seinäliittimet:

- Teslan seinäliittimillä on palautusoikeus 14 päivän ajan tuotteen toimituksesta (lähetykseurannan mukaan).
- Palautusoikeus koskee vain suoraan Teslalta ostettuja tuotteita.
- Voimme vähentää hyvityksestä tuotteelle aiheutuneen mahdollisen arvonalennuksen, joka johtuu muusta kuin tuotteen ja sen ominaisuuksien ja toiminnan arviointiin vaadittavasta käsittelystä.
- Palautuspyynnöt on lähetettävä osoitteeseen OnlineOrdersEMEA@Tesla.com tai [peruutuslomake](#) lähetettävä seuraavassa ilmoitettuun osoitteeseen Roadster Finland Oy, Vetokuja 1, 01610 Vantaa, Suomi.
- Palautuspyyntöihin vastataan viiden arkipäivän kuluessa.
- Kun pyyntö hyväksytään, toimitetaan ennakkomaksettu osoitetarra.
 - Tuote on lähetettävä takaisin 14 päivän kuluessa tai osoitetarra (ja palautusoikeus) vanhenee.
- Tesla vastaa takuehtojen mukaisesti palautettavien latauslaitteiden lähetykustannuksista.
- Asiakas vastaa kaikkien muiden palautusten lähetykustannuksista. Katso palautuslähetyksen hinnat seuraavasta taulukosta.
 - Lähetykustannukset vähennetään asiakkaalle maksettavasta palautuksen hyvityksestä.
- Kun osoitetarra on kiinnitetty, lähetyksen voidaan toimittaa kuljetusyhtiön palautuspisteeseen. Monissa tapauksissa on myös mahdollista sopia tuotteen noudosta.
- Huomaa, että Tesla-huoltokeskukset eivät voi ottaa vastaan palautuksia eivätkä käsitellä hyvityksiä.
- Hyvitykset maksetaan asiakkaan alun perin käyttämällä maksutavalla Teslan vastaanotettua palautuksen.

- Tuotteita ei tule palauttaa Teslalle merkittynä muulla kuin Teslan toimittamalla osoitetarralla. Muun osoitemerkin käyttö saattaa viivästyttää palautuksen käsittelyä. Kun palautus on hyväksytty, aika, jonka Tesla käyttää osoitetarran toimittamiseen ei vaikuta peruutus- tai palautusoikeuteesi.

Lisävarusteet, joilla ei ole palautusoikeutta:

- vajaat pakkaukset
-
- verkosta ladatut tuotteet

Tesla-lisävarusteiden palauttaminen:

- Aloita palautusprosessi lähettämällä pyyntösi osoitteeseen OnlineOrdersEMEA@Tesla.com tai lähettämällä [peruutuslomake](#) seuraavaan osoitteeseen Roadster Finland Oy, Vetokuja 1, 01610 Vantaa, Suomi.

Anna seuraavat tiedot, jotta pyyntö voidaan käsitellä mahdollisimman ripeästi:

- asiakkaan nimi ja tilaukseen käytetty sähköpostiosoite
- tilausnumero
- tuotenumero
- tuotteen kuvaus
- palautettavien tuotteiden määrä
- palautuksen syy (jonka avulla määritetään, voidaanko tilaus palauttaa palautusehtojen mukaisesti tai peruuttaa)

Palautuslähetysten hinnat:

Maa	Palautuslähetysten hinta
Itävalta	20 EUR
Belgia	20 EUR
Tanska	200 DKK
Suomi	20 EUR
Ranska	20 EUR
Saksa	20 EUR
Irlanti	20 EUR
Italia	20 EUR
Luxemburg	20 EUR
Alankomaat	20 EUR
Norja	200 NOK
Portugali	20 EUR
Espanja	20 EUR
Ruotsi	200 SEK

Sveitsi	20 CHF
Iso-Britannia	20 GBP
Muut Euroopan Unionin jäsenmaat	20 EUR

Ei jälleenmyyjä

Tesla ja sen tytäryhtiöt myyvät tuotteitaan suoraan loppukäyttäjille, ja voimme yksipuolisesti peruuttaa minkä tahansa tilauksen, jos uskomme, että kyseiset tuotteet aiotaan jälleenmyydä tai että tilaus on tehty muussa vilpillisessä tarkoituksessa. Lisäksi voimme peruuttaa tilauksen, jos keskeytämme tuotteen valmistuksen tilauksen tekemisen jälkeen tai jos uskomme, että toimit vilpillisessä tarkoituksessa.

Hinnoitteluvirheet

Mikäli tapahtuu hinnoitteluvirhe, ilmoitamme sinulle virheestä, minkä jälkeen voit joko jatkaa tilauksen tekemistä korjatulla hinnalla tai peruuttaa tilauksen ilman sinulle aiheutuvia kustannuksia.

Onko sinulla kysyttävää?

Jos sinulla on kysyttävää palautusprosessista, ota yhteyttä osoitteeseen OnlineOrdersEMEA@Tesla.com.

Lakisääteinen takuu

Mikään näiden ehtojen kohta ei muuta tai korvaa mitään lakisääteisiä takuuoikeuksia, joita sinulla on kuluttajana sovellettavan lainsäädännön nojalla, tai vaikuta niihin muulla tavalla.