

1 Graveeri kasutus- jm tingimused

1.1 Mõisted

- Graveer – Graveer OÜ, reg. kood 11323189, asukoht Lossi 3, Kuressaare, 93819, e-post info@graveer.ee, telefon +372 52 99 093;
- Klient või Kasutaja – Graveeri klient või isik, kes kasutab Graveeri veebilehte;
- Pool või pooled – Graveer või klient või mõlemad;
- Kaup – Graveeri poolt müüdav kaup, mis võib, aga ei pruugi olla toodud Graveeri veebilehel;
- Teenus – Graveeri poolt osutatav, ennekõike toodete isikustamise teenus;
- Tellimus – Kliendi esitatud sooviavaldus kauba ostmiseks ja/või teenuste tellimiseks;
- Veebileht – Graveeri veebileht aadressil <https://graveer.ee/>;
- VÕS – Võlaõigusseadus.

1.2 Lepingu kehtivus

1. Käesolevad tingimused kehtivad kliendi ja Graveeri vahel sidevahendi abil sõlmitud lepingutele (sh e-posti ja veebilehe kaudu edastatud tellimustele) ja veebilehe kasutamisele.

1.3 Tooted ja teenused

1. Graveer tegeleb ennekõike erinevate toodete müügi, valmistamise, vahendamise ja isikustamisega.
2. Graveer pakub kõigile toodetele isikustamise teenust läbi graveerimise, lõikamise, freesimise jm.
3. Saadaval olevad tooted on toodud Graveeri veebilehel. Graveer võib lisaks

müüa muid tooteid, mille info edastatakse kokkuleppel kliendiga.

- (a) Tooted on kategoriseeritud vastavalt tüübile, omadustele ja/või muudele parameetritele.
- (b) Teave toodete kohta on toodud vastava toote lehel.
 - i. Erandjuhtudel võib toote nimetus ja/või lühikirjeldus puududa. Nende toodete kohta saab Klient infot e-posti või telefoni teel või hinnapakumisest.
- (c) Toodetele on lisatud Graveeri tehtud foto müüdavast või varasemalt müüdud samast tootest, kui juurde ei ole märgitud teisiti.
 - i. Erandjuhtudel on tegemist tootja fotoga, mida võib olla digitaalselt töödeldud.
- (d) Kindla hinnaga toodete korral on toodud toote hind, mis võib sõltuda erinevatest parameetritest, näiteks suurusest.
 - i. Toodete hind on informatiivne, kuid võimalikult täpne, kui juurde ei ole märgitud teisiti.
 - ii. Hinnad sisaldavad toote isikustamist näidisel näidatud mahus, kui juurde ei ole märgitud teisiti.
 - iii. Suuremamahuliste ja keerulisemate tööde puhul võib, aga ei pruugi lõpphind olla märgitust kõrgem, lihtsamate tööde puhul madalam.
- 4. Tellimuse täpne lõpphind koos saatmiskuluga selgub pärast tellimuse esitamist saadetavas hinnapakumisest.
- 5. Kliendile edastatavad digitaalselt töödeldud näidised on ennekõike informatiivse tähendusega.
 - (a) Tulenevalt erinevate materjalide erinevatest omadustest ei ole võimalik digitaalse töötlusega mõistliku ajaga saavutada täielikult realistlikku tulemust.
 - (b) Näidiste eesmärk on ennekõike tekstide, ornamentide jms asetuste demonstreerimine ja kokkuleppimine.

1.4 Tellimuste esitamine

1. Tellimusi on võimalik esitada ennekõike veebilehe kaudu.
 - (a) Esmalt peab klient valima toote, märkima soovi korral isikustamise info ja lisama selle ostukorvi.
 - (b) Seejärel tuleb ostukorvis valida transpordi- ja makseviisi, sisestada vajalik info ning tellimus kinnitada.
 - (c) Seejärel edastatakse tellimus Graveerile edasiseks töötlemiseks.

2. Tellimusi on soovi korral võimalik esitada ka e-posti teel lisades kogu tellimuse täitmiseks vajaliku info.

1.5 Transport

1. Transpordi hind oleneb kättetoimetamise viisist, kliendi askohast, toodete kogusest ning mahukaalust.
2. Tellimusi on võimalik kätte saada:
 - (a) Graveeri kauplusest Lossi 3, Kuressaare, E-R 10-17;
 - (b) Kulleriga;
 - (c) SmartPOST-i pakiautomaadist;
 - (d) Omniva pakiautomaadist;
 - (e) kokkuleppel.
3. Tellimuse kättesaamine Graveeri kauplusest on tasuta.
4. Teiste transpordiviiside hind lisatakse hinnapakkumisse.
5. Tellimusi saadetakse üle maailma.
 - (a) Võimalikud lisanduvad tolli-, ekspordi-, impordi- jm maksud kannab klient.

1.6 Tellimuste töötlemine, maksmine ja täitmine

1. Pärast tellimuse kättesaamist:
 - (a) Graveer vaatab tellimuse üle ja saadab kliendile hinnapakkumise koos eeldatava valmimise ajaga.
 - i. Hinnapakkumine saadetakse esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui kolme tööpäeva jooksul, v.a. erakorraliste sündmuste korral.
 - ii. Eeldatav valmimise aeg on umbkaudne ja võib mõne päeva võrra erineda, kui kokku ei ole lepitud teisiti.
 - (b) Klient teavitab Graveeri pakkumise sobimisest või mitesobimisest.
 - i. Teavitamiseks on aega kolm tööpäeva alates hinnapakkumise saamisest, kui kokku ei ole lepitud teisiti.
 - ii. Pärast seda on Graveeril õigus tellimus tühistada või korrigeerida eeldatava valmimise aega.
 - iii. Pakkumise sobimisest teavitamisel tekib kliendil maksekohustus, kui kokku ei ole lepitud teisiti.

- iv. Osalise sobivuse korral saadab Graveer võimalusel kliendile uue pakkkumise vastavate täiendustega.
- (c) Pakkumise sobimise korral edastab Graveer kliendile arve ja asub tellimust täitma.
 - i. Graveeril on õigus tellimus täita alles pärast ettemaksu laekumist, kui kokku ei ole lepitud teisiti.
- (d) Klient tasub tasub arve pangaülekandega Graveeri arveldusarvele hiljemalt arvel märgitud tähtajaks.
 - i. Ettemaksu mittelaekumise korral on Graveeril õigus tellimus tühistada ja/või sisse nõuda kõik tekkinud kulud.
- (e) Graveer täidab tellimuse ja saadab selle kliendile tema valitud transpordiviisiga.
 - i. Tellimus täidetakse piisava ajavaruga, et see jõuaks tavaolukorras kokkulepitud ajal kliendini.
 - ii. Graveer ei vastuta logistikaettevõtete põhjustatud viidete eest, mil kauba kohaletoimetamine võtab tavapärasest kauem aega.
- (f) Kui tellimust ei ole võimalik täita, teavitab Graveer sellest klienti esimesel võimalusel.
 - i. Kui klient nõustub tellimuse osalise täitmisega, tagastab Graveer täitmata jäänud tellimuse ja vastava transpordikulu väärtuse.
 - ii. Kui klient ei nõustu tellimuse osalise täitmisega või see pole võimalik, tagastab Graveer tasutud raha esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul.

1.7 Taganemisõigus

1. Vastavalt VÕS § 56 lõikele 1 on kliendil õigus lepingust taganeda 14 päeva jooksul alates kauba kättesaamisest.
 - (a) Klient on kohustatud esitama Graveerile korrektse taganemisevormi või muu ühemõttelise avalduse e-posti aadressile info@graveer.ee.
 - (b) Klient kannab lepingust taganemisega seotud transpordikulud, v.a. juhul, kui saadetud kaup ei vastanud tellimusele.
 - (c) Graveer hüvitab vaid kõige odavama kättetoimetamisviisi saatmiskulu.
 - i. Tellimuse osalise tagastamise korral hüvitatakse saatmiskulu proportsionaalselt.
 - (d) Graveer tagastab tellimuse väärtuse 14 päeva jooksul.
 - i. Graveer võib tagastamisega oodata seni, kuni on tagastatud toote

- kätte saanud või klient esitanud veenva tõendi, et on eseme tagasi saatnud.
- (e) Kaup ei tohi olla kasutatud muul viisil, kui on vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks viisil, nagu seda lubatakse teha poes.
 - i. Vastasel juhul on Graveeril õigus alandada tagastatavat tasu vastavalt kauba väärtuse vähenemisele.
 - 2. Vastavalt VÕS § 53 lõikele 4 ei kohaldata 14-päevast tagastusõigust muuhulgas toodetele, mis on valmistatud kliendi esitatud tingimuste kohaselt.
 - (a) Sellest tulenevalt puudub isikustatud toodete korral taganemisõigus.
 - 3. Taganemisõigus ei kehti juriidilistele isikutele.

1.8 Pretensioonide esitamine

- 1. Graveer vastutab kauba lepingutingimustele mittevastavuse või puuduse eest, mis oli olemas kauba üleandmise hetkel ja ilmnes kuni kahe aasta jooksul alates kauba üleandmisest kliendile.
 - (a) Esimese kuue kuu jooksul ilmnenu puuduste korral eeldatakse, et puudus oli olemas juba kauba üleandmise hetkel, kui Graveer ei tõesta teisiti.
- 2. Puuduse ilmnemisel peab klient hiljemalt kahe kuu jooksul Graveerile pretensiooni esitama saates selle e-postiga aadressile info@graveer.ee.
 - (a) Pretensioonis tuleb märkida:
 - kliendi nimi ja kontaktandmed;
 - kaebuse esitamise kuupäev;
 - kauba või teenuse puudus;
 - Graveerile esitatav nõue;
 - arve number.
 - (b) Graveer vastab pretensioonile 15 päeva jooksul.
 - (c) Alusetu pretensiooni korral kohustub klient tasuma puuduse tekkepõhjuste tõendamise maksumuse, v.a. punktis 1a toodud juhtudel.
 - (d) Puuduse ilmnemisel peab klient kaupa võimalikult vähe kasutama vältimaks selle edasist kahjustumist.
- 3. Graveer parandab või asendab puudusega kauba mõistliku aja jooksul.
 - (a) Graveer ei vastuta puuduste eest, mis tekkisid pärast kauba üleandmist kliendile.
 - i. Selliste puuduste kõrvaldamise eest tasub klient kokkuleppel

- Graveeriga.
- ii. Muudel juhtudel kannab Graveer kõik parandamise või asendamisega seotud kulud.
- (b) Kui kaupa ei ole võimalik parandada ega asendada, tagastab Graveer kõik kaubaga seotud tasud.
- i. Graveer hüvitab vaid kõige odavama kättetoimetamisviisi saadmiskulu.
 - ii. Tellimuse osalise tagastamise korral hüvitatakse saadmiskulu proportsionaalselt.
 - iii. Kaup tuleb Graveerile tagastada.
 - iv. Graveeril õigus alandada tagastatavat tasu vastavalt kauba väärtuse vähenemisele, kui see ei ole tekkinud kauba korrapärase kasutamise tulemusena.

1.9 Jäätmekäitlus

1. Patareid, akud ja elektroonikat sisaldavad tooted tuleb viia käitlemiseks vastavasse jäätmete kogumispunkti.
2. Kogumispunktide nimekiri ja asukohad on saadaval MTÜ EES-Ringlus veebilehel aadressil <http://eesringlus.ee/kuhu-viia-vana-kodutehnika-ja-patareid/>.

1.10 Vaidluste lahendamine

1. Kui kliendil on Graveerile pretensioone, tuleb need edastada e-kirja teel aadressile info@graveer.ee.
 - (a) Graveer vastab pretensioonile esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem, kui kolme tööpäeva jooksul, v.a. erakorraliste sündmuste korral.
2. Kui kokkulepet ei saavutata, on ostjal võimalik esitada pretensioon:
 - (a) Tarbijavaidluste komisjonile aadressil <https://komisjon.ee/>.
 - (b) läbi Euroopa Komisjoni vaidluste veebipõhise lahendamise platvormi aadressil <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

1.11 Lõppsätted

1. Käesolevate tingimuste ja muude poolte teineteise ees olevate kohustuste rikkumine on vabandata, kui kohustuse rikkumine toimus vääramatul jõul tõttu.
2. Erakorralisteks sündmusteks loetakse vääramatul jõul põhjustatud sündmust, kollektiivpuhkust ja infosüsteemide plaanilist hooldust.
 - (a) Erakorralise sündmuse ajal võivad erinevad tähtajad pikeneda ja viibida kauba jõudmine kliendini.
3. Graveeril on õigus käesolevaid tingimusi etteteatamata muuta.

2 Privaatsuspoliitika

2.1 Isikuandmete töötlemine

1. Veebilehe graveer.ee ja selle alandomeenidel asuvate lehtede või süsteemide isikuandmete vastutav töötleja on Graveer OÜ, reg. kood 11323189, asukoht Lossi 3, Kuressaare, 93819, e-post info@graveer.ee, telefon +372 52 99 093, edaspidi Graveer.

2.2 Milliseid isikuandmeid töödeldakse

1. Graveer kogub erinevaid teenuse osutamiseks ja parendamiseks kasutatavaid isikuandmeid:
 - (a) nimi, telefoninumber, e-posti aadress;
 - (b) kauba kohaletoimetamiseks vajalik info: aadress, telefoninumber;
 - (c) maksete töötlemiseks vajalik info: maksevahendi number ja muu maksete tuvastamiseks ning vastuvõtmiseks vajalik info;
 - (d) muud tellimuse täitmiseks vajalikud andmed: graveeritavad fotod, nimed jms.

2.3 Mis eesmärgil isikuandmeid töödeldakse

1. Isikuandmeid kasutatakse ennekõike tellimuste haldamiseks, täitmiseks, kauba kohaletoimetamiseks ja teenuse parendamiseks.
2. Andmeid kasutatakse müügitegevuseks ja turundus- ja sooduskampaaniate läbiviimiseks ning nende analüüsimiseks.
3. Ostuajaloo andmeid (ostu kuupäev, kaup, kogus, kliendi andmed) kasutatakse ostetud kaupade ja teenuste ülevaate koostamiseks ning kliendieelistuste analüüsimiseks.

4. Maksevahendiga seotud andmeid kasutatakse maksete haldamiseks ja kliendile maksete tagastamiseks.
5. Graveer edastab vajadusel maksete teostamiseks vajalikud isikuandmed volitatud töötlejale UAB Click2Sell ja/või Maksekeskus AS.
6. Isikuandmeid nagu e-post, telefoninumber, kliendi nimi, töödeldakse selleks, et lahendada kaupade ja teenuste osutamise seonduvaid küsimusi (klienditugi).
7. Veebipoe kasutaja IP-aadressi või teisi võrguidentifikaatoreid töödeldakse veebipoe kui infoühiskonna teenuse osutamiseks ning veebikasutusstatistika loomiseks.

2.4 Andmete kogumine

1. Üldjuhul kogume isikuandmeid otse andmesubjektidelt ja nende nõusolekul. Lisaks sellele kasutame me automaatseid andmekogumisvahendeid, sealhulgas küpsiseid eesmärgiga optimeerida kodulehe kasutajakogemust ja pakkuda klientidele paremaid teenuseid.
2. Kasutajal on õigus keelduda küpsiste salvestamisest arvutisse. Vastava soovi korral peab kasutaja muutma oma veebilehitseja seadeid.

2.5 Õiguslik alus

1. Isikuandmete töötlemine toimub kliendiga sõlmitud lepingu täitmise eesmärgil.
2. Isikuandmete töötlemine toimub juriidilise kohustuse täitmiseks (nt raamatupidamine ja tarbijavaidluste lahendamine).
3. Isikuandmeid töötleme edastamiseks võimalikult täpset informatsiooni ja ülevaadet Graveeri teenustest ning mõistmaks klientide vajadusi ja eelistusi.

2.6 Vastuvõtjad, kellele isikuandmed edastatakse

1. Isikuandmed edastatakse tellimiskeskonna klienditoele ostude ja ostuajaloo haldamiseks ja kliendi küsimuste ja probleemide lahendamiseks. Samuti kliendibaasi loomiseks ja haldamiseks, klientidele olemasolevate ja uute teenuste pakkumiseks.

2. Nimi, telefoninumber ja kohaletoi­metamise aadress edastatakse transporditeenuse pakku­jale.
3. Isikuandmeid võidakse edastada infotehnoloogia teenuste pakku­jatele, kui see on vajalik tellimiskeskkonna funktsionaalsuse või andmemajutuse tagamiseks.

2.7 Turvalisus ja andmete­le ligipääs

1. Isikuandmeid hoitakse Puu OÜ infosüsteemides, mis asuvad Euroopa Liidu liikmesriigi või Euroopa Liidu majanduspiirkonnaga liitunud riikide territooriumil. Andmeid võidakse edastada riikidesse, mille andmekaitse taset on Euroopa Komisjon hinnanud piisavaks ning USA ettevõtetele, kes on liitunud andmekaitse kilbi (Privacy Shield) raamistikuga.
2. Juurdepääs isikuandmetele on Graveeri ja Puu OÜ töötajatel, kes saavad isikuandmetega tutvuda selleks, et lahendada tellimiskeskkonna kasutamise­ga seonduvaid tehnilisi küsimusi ning osutada klienditoe teenust.
3. Veebipood rakendab asjakohaseid füüsilisi, organisatsioonilisi ja infotehnilisi turvameetmeid, et kaitsta isikuandmeid juhusliku või ebaseadusliku hävitamise, kaotsimineku, muutmise või loata juurdepääsu ja avalikustamise eest.
4. Isikuandmete edastamine veebipoe volitatud töötajatele (nt transporditeenuse pakkuja ja andmemajutus) toimub veebipoe ja volitatud töötajatega sõlmitud lepingute alusel. Volitatud töötajaid on kohustatud tagama isikuandmete töötlemisel asjakohased kaitsemeetmed.

2.8 Isikuandmetega tutvumine ja parandamine

1. Isikuandmetega saab tutvuda ja teha parandusi veebilehele sisse logides.

2.9 Nõusoleku tagasivõtmine

1. Kui isikundmete töötlemine toimub kliendi nõusoleku alusel, siis on kliendil õigus nõusolek tagasi võtta teavitades sellest kliendituge e-posti teel.
2. Kui isik ei soovi saada Graveeri turundusteateid, on võimalik neist loobuda, järgides iga turundusteate jaluses olevaid loobumisjuhiseid või võttes ühendust

meie klienditoega e-posti teel.

2.10 Säilitamine

1. Veebipoe kliendikonto sulgemisel kustutatakse isikuandmed, va juhul kui selliseid andmeid on vaja säilitada raamatupidamise jaoks või tarbijavaidluste lahendamiseks.
2. Maksetega ja tarbijavaidlustega seotud vaidluste korral säilitatakse isikuandmed kuni nõude täitmiseni või aegumistähtaaja lõpuni.
3. Raamatupidamise jaoks vajalikud isikuandmed säilitatakse seitse aastat.

2.11 Kustutamine

1. Isikuandmete kustutamiseks tuleb võtta ühendust klienditoega e-posti teel. Kustutamistaotlusele vastatakse mitte hiljem kui kuu aja jooksul ning täpsustakse andmete kustutamise perioodi.

2.12 Ülekandmine

1. E-posti teel esitatud isikuandmete ülekandmise taotlusele vastatakse hiljemalt kuu aja jooksul. Klienditugi tuvastab isikusamasuse ja teavitab isikuandmetest, mis kuuluvad ülekandmisele.

2.13 Lõppsätted

1. Graveer võtab endale õiguse küpsiste kasutamist ja privaatsuspoliitikat ühepoolset muuta.
2. Küpsiste kasutamisele ja privaatsuspoliitikale kohalduvad Eesti Vabariigi seadused. Poliitikast tulenevad vaidlused või nõuded lahendatakse läbirääkimiste teel või Harju Maakohtus. Järelevalveasutus on Eesti Andmekaitse Inspeksioon (info@aki.ee).