

## Sincerely Yours e-poe kasutustingimused

### Üldtingimused

Sincerely Yours e-pood müüb Eesti käsitööna valmistatud naisterõivaid ja aksessuaare.

Tingimused kehtivad õigussuhetele, mis tekivad kliendi (edaspidi Klient) ja internetiaadressil [www.sincerelyyours.eu](http://www.sincerelyyours.eu) asuva ostukeskkonna (edaspidi E-pood) omaniku Sincerelyyours OÜ (edaspidi Müüja) vahel seoses E-poest Toodete ostmisega. Lisaks käesolevatele tingimustele reguleerivad E-poest Toodete ostmisel tekkivaid õigussuhteid Eesti Vabariigis kehtivad õigusaktid.

Müüja võib muuta e-poe kasutustingimusi ja toodete ning teenuste hindasid. Müüja annab muudatustest teada internetileheküljel [www.sincerelyyours.eu](http://www.sincerelyyours.eu). Tehingule rakendatakse tehingu toimumise hetkel kehtivaid tingimusi ja hindu.

Müüja andmed:

Sincerelyyours OÜ

Tatari 64, 2. korrus

Tallinn, 10134

Reg. nr. 14298144

Telefon +372 56253369

Email: [info@sincerelyyours.eu](mailto:info@sincerelyyours.eu)

### Hinnad

Kõik E-poes kuvatavad hinnad on esitatud eurodes ja sisaldavad käibemaksu.

Toodete hinnad ning allahindlused võivad erineda Sincerely Yours Tatari 64 asuvas stuudiopoes pakutavast kaubavalikust, hindadest ning allahindlusest.

### Tooted

E-poes kuvatavaid Tooteid reeglina laos ei ole ning need valmistatakse tellimuspõhiselt olenevalt tootest 10-15 tööpäeva jooksul.

E-poes kuvatavad fotod Toodetest on illustratiivse tähendusega ning võivad vähesel määral tahtmatult erineda Toote tegelikust väljanägemisest.

### Ostu vormistamine

Klient valib E-poes välja soovitud Toote ning lisab selle ostukorvi, klikkides nupul "Add to cart".

Tellimuse vormistamiseks tuleb Kliendil liikuda Ostukorvi: menüüribal klikkida ostukorvi ikoonil, misjärel suunatakse Klient ostukorvi. Seejärel klikkides "checkout" nupul, juhatab pood kliendi tellimuse vormistamise lehele.

Pärast nõutud tõeste andmete sisestamist ja andmete õigsuse kontrollimist kinnitab Klient tellimuse klikkides „Purchase“ nuppu. Peale antud tegevust on tellimus kinnitatud ja müüjale edastatud.

Pärast tellimuse vormistamist saadab E-pood Kliendi e-postile tellimuse kinnituse.

Müüja ei vastuta tellimuse täitmisel Kliendi poolt esitatud ebakorrektest andmetest tingitud täitmise võimatuse või mistahes sellest tulenevate tagajärgede eest.

Müüjal on õigus loobuda tellimuse täitmisest kui tekib kahtlus Müüjale esitatud andmete õigsuses.

Müüjal on õigus loobuda tellimuse täitmisest, teavitades sellest klienti e-posti teel. Juhul, kui müüja loobub tellimuse täitmisest, tagastatakse tellimuse maksumus. Tagastus toimub samale arvelduskontole, millelt Klient tellimuse eest tasus.

### **Makseviisid**

Tellimuste eest saab turvaliselt tasuda Paypaliga või kasutades krediitkaarte Visa, Mastercard, American Express ja Discover.

Müüjal puudub ligipääs Kliendi pangaandmetele ja krediitkaardi andmetele.

### **Kinkekaardid**

E-poes saab kasutada nii digitaalseid kui ka füüsilisi Sincerely Yours kinkekaarte. Kinkekaarti saab kasutada lisades Ostukorvis olevasse Kinkekaardi lahtrisse kinkekaardi unikaalse koodi. Kui ostusumma on väiksem kui kinkekaardil olev summa, jääb ülejäänud summa Kinkekaardile alles. Kui ostusumma on suurem kui kinkekaardil olev summa, siis tuleb puuduolev summa juurde maksta kasutades Ostukorvis olevaid makseviise.

### **Transport**

Kliendil on võimalik valida erinevate Toote kättesaamismõimaluste vahel. Valikus on toote tellimine Omniva pakiautomaati või sellele stuudiopoodi järgi tulemine.

Valides kohaletoimetamise viisina Omniva pakiautomaadi, jõuab Toode Kliendi poolt valitud pakiautomaati 10-15 tööpäeva jooksul alates tellimuse kinnituse saatmisest Kliendi e-posti aadressile.

Toote kohalejõudmisest pakiautomaati teavitatakse Klienti SMS teate ja e-mailiga, mis sisaldab uksekoodi ja pakiautomaadi asukohta, Toode hoitakse pakiautomaadis 7 kalendripäeva. Pärast nimetatud tähtaja lõppu saadetakse Toode tagasi E-poele.

Juhul, kui Toode ei jõua Kliendini heas seisukorras ja kinnises pakendis, on Klient kohustatud sellest koheselt teavitama, saates vastavasisulise kirja e-posti aadressile: [info@sincerelyyours.eu](mailto:info@sincerelyyours.eu) või helistades +372 5625 3369.

### **Tagastamine ja ümbervahetamine**

Oleme disaininud ja valmistanud kõik e-poes nähtud tooted suure pühendumise ja hoolega, mistõttu on meile oluline, et oleksite tellitud tootega rahul. Sincerely Yours tooteid on võimalik tagastada teavitades meid tagastamissoovist 14 päeva jooksul alates toote kättesaamisest ning saates meile kauba 14 päeva jooksul tagasi.

NB! Individuaalõmbuse ja eritellimusena valminud tooteid ei ole võimalik tagastada.

Palun võtke meiega ühendust ja teavitage tagastamisest 14 päeva jooksul eseme kättesaamisest. Tooted tuleb tagasi saata 14 päeva jooksul pärast teavitamist.

Palun tagastage toode selle algses seisukorras ja originaalpakendis. Toode peab olema koos siltidega, kandmata ja pesemata.

Kõik tagastatud tooted läbivad kvaliteedikontrolli. Toote väärtuse languse eest vastutab ostja.

Ostu eest tasutud summa tagastatakse samale deebet- või krediitkaardile, mida kasutati algse ostu vormistamisel.

Tagasimakse tehakse nii kiiresti kui võimalik, kuid mitte hiljem kui 7 päeva jooksul alates siltidega, kandmata ja pesemata tagastatud toote kättesaamisest. Kui tagasimakse on tehtud, peaksite seda nägema oma pangaväljavõttel 7 tööpäeva jooksul (sõltuvalt pangast).

Esialgse tarnimise (originaaltellimuse) postikulud kuuluvad tagastamisele.

Tagasi saadetava toote postikulud katab klient.

Palun pange tähele, et kauba tagastamisel vastutate selle eest nii kaua, kuni oleme selle kätte saanud. Tellimuse tagastamisel saatke palun tagasi kõik, mis kuulus originaalpakendisse. Pakkige hoolikalt, et toode oleks pärast selle kättesaamist jätkuvalt müüdavas seisukorras. Valige saatmisvõimalus, mida saab jälgida - Sincerely Yours ei vastuta transpordi käigus kaduma läinud toodete eest. Hoidke alles saatmisega seotud info (kviitung, jälgimisnumber jne).

Sincerely Yours ei vastuta võimalike tolliga seotud maksude ja/või tasude eest.

Defektiga, kahjustatud või vale toode tähendab järgnevat:

- Toode erineb tellitud tootest.
- Toode on defektiga, kahjustatud.
- Toode ei vasta Sincerely Yours kodulehel olevale kirjeldusele.

Kui juhtub, et teile on saadetud defektiga, kahjustatud või vale toode, vabandame selle eest. Selleks, et saaksime selle vea võimalikult kiiresti parandada, saatke palun meile e-mail, mis sisaldab järgmist infot: teie ees- ja perekonnanimi, kontaktandmed, toote nimetus/tellimuse number, defektiga/vale toote kirjeldus.

Meie jaoks on oluline, et teie toote tagasisaatmisprotsess kulgeks võimalikult kiiresti ja sujuvalt. Toote tagastamiseks toimige järgmiselt:

1. Palun teavitage kauba tagastamise soovist meie klienditeenindust, võttes meiega ühendust 14 päeva jooksul pärast tellimuse kättesaamist. Palun saatke meile järgmine info: teie ees- ja perekonnanimi, kontaktandmed, tellimuse number.
2. Seejärel väljastame teile autoriseerimise numbri kauba tagastamiseks ja saadame teile e-posti teel tagastamisvormi. Palun printige see välja ja täitke ära, et saaksime teie tagasisaatmisprotsessi lõpuni viia.
3. Pakendage tooted, mida soovite tagastada ja lisage pakendisse ka täidetud tagastamisvorm. Palun pange tähele, et kauba tagastamisel vastutate selle eest nii kaua, kuni oleme selle kätte saanud. Tellimuse tagastamisel saatke palun tagasi kõik, mis kuulus originaalpakendisse. Pakkige hoolikalt, et toode oleks pärast selle kättesaamist jätkuvalt müüdavas seisukorras. Valige saatmisvõimalus, mida saab

jälgida - Sincerely Yours ei vastuta transpordi käigus kaduma läinud toodete eest. Hoidke alles saatmisega seotud info (kviitung, jälgimisnumber jne).

4. Saatke pakendatud toode meile tagasi 14 päeva jooksul aadressile Tatari 64, 2. korrus, ruum 218, Tallinn, 10134, Eesti.

Tagastamiseks mittekõlblikud tooted:

- Toode ei ole algses seisukorras ja on müügikõlbmatu
- Toode, millest keelduti tarnimisel
- Toote ostja esitas vale aadressi
- Tooted, mis on valminud individuaalõmbuse/eritellimusena.
- Tagastatud toodet ei võeta vastu kui Sincerely Yours klienditeenindusega on võetud ühendust hiljem kui 14 päeva pärast kauba kättesaamist ja/või kui toodet ei ole tagastatud 14 päeva jooksul.

Ostetud toote ümbervahetamine:

Palun veenduge enne tellimuse vormistamist, et olete valinud õige suuruse (vt suurusetabel). Kui vajate abi suuruse valimisel, saatke meile kindlasti e-mail ja me aitame teid hea meelega.

Tooteid (algses seisukorras ja originaalpakendis) on võimalik vahetada juhul, kui soovitud suurus on laos olemas. Kui soovitud suurus laos ei ole, on võimalik toode vahetada muu sobiliku toote ja/või aksessuaari vastu, mis on laos olemas. Tagasi saadetava toote postikulud katab klient. Toote vahetamisel saatke palun tagasi kõik, mis kuulus originaalpakendisse.

Kui teil on küsimusi seoses meie tagasisaatmispoliitikaga, võtke meiega e-maili teel julgelt ühendust [info@sincerelyyours.eu](mailto:info@sincerelyyours.eu) ja vastame esimesel võimalusel kõigile teie küsimustele.

## **Vastutus**

Müüja ja Klient vastutavad teineteise ees käesolevate kasutustingimuste rikkumisega teisele poole tekitatud kahju eest Eesti Vabariigis kehtivates õigusaktides sätestatud juhtudel ja ulatuses.

Müüja vastutab Toote müügihinna ulatuses.

Klient kohustub kasutama E-poe teenust üksnes seadusega kooskõlas olevatel eesmärkidel.

## **Privaatsuspoliitika**

Sincerely Yours võtab teie privaatsust väga tõsiselt ja on pühendunud teie isikuandmete kaitsmisele. Käesolev privaatsuspoliitika kirjeldab, kuidas ja millal Sincerely Yours kogub, kasutab ja jagab teie andmeid, kui ostate meilt toote, võtate meiega ühendust või kasutate muul viisil meie teenuseid. See kehtib kõigi kogutud andmete kohta.

Teave meie ettevõtte kohta:

Sincerely Yours on veebikeskkonnas tegutsev keskkonnasõbraliku suunitlusega rõivabränd. Disainime, valmistame, turustame ja müüme rõivaid ökoteadlikele tarbijatele kogu maailmas.

Teie isikuandmete kogumise, kontrolli ja austamise eest vastutab SincerelyYours OÜ, registrikood: 14298144. Teie privaatsus on meile oluline.

Info, mida me kogume:

- Isikuandmed hõlmavad teavet, millega on võimalik isikut tuvastada.
- Koduleht/tellimused. Kui teete Sincerely Yours koduleheküljel tellimuse, küsime teie ees- ja perekonnanime, kontaktandmeid nagu e-posti aadress, postiaadress/ kohaletoimetamise aadress, asukoht, riik, maksega seotud teavet ja infot tellitava toote kohta. Teie kaardi andmeid me ei säilita, teie makse töödeldakse turvalise veebimakse pakkuja kaudu. Kogume teavet selle kohta, kuidas te meie kodulehte kasutate, et saadud info põhjal pidevalt kasutajakogemust paremaks muuta.
- Tehniline. Teave seadmete kohta, mida kasutate meie teenustele juurdepääsuks, brauseri tüüp, ajavöönd ja asukoht.
- Klienditeenindus. Kui võtate ühendust Sincerely Yours klienditeenindusega, küsib üks meie meeskonna liikmetest teie andmeid, näiteks teie nime või e-posti aadressi. Kui pöörduate meie poole seoses tellimusega, küsitakse teilt tellimuse kohta täpsemaid üksikasju, nagu tellimuse number, eseme kirjeldus või muu.
- Turundus. Sincerely Yours kogub teavet selle kohta, kas ja kuidas soovite meilt turundusega seotud informatsiooni saada.
- Kampaaniad ja auhinnamängud. Kampaanias või auhinnamängus osalemisel küsib Sincerely Yours teie kontaktandmeid - teie nimi, e-posti aadress, tarneaadress.
- Tehingud. Info teie tellimuste kohta (hõlmab teie kontaktandmeid, asukohta, tehingu valuutat, teavet tellitud toodete kohta, ostu summat, saatmisega seotud infot jne) ja info tellimustega seotud suhtluse kohta.
- Võite otsustada anda meile lisainfot ka meiega otse ühendust võttes.

Kuidas me teie andmeid kogume?

Sincerely Yours võib koguda teie isikuandmeid järgmistel viisidel:

- võite anda meile oma isikuandmeid otsese suhtluse kaudu, suheldes meiega e-posti, telefoni või posti teel, täites erinevaid vorme (näiteks tagastamisvorm) ja/või sisestades oma teabe veebikeskkonnas (registreerides oma e-maili, et saada viimaseid uudiseid ettevõtte tegemistest näiteks). See hõlmab ka toodete ostmist meie koduleheküljelt, Sincerely Yours jälgimist sotsiaalmeedias, kampaanias ja auhinnamängudes osalemist, meiega ühenduse võtmist seoses küsimusega jne.
- võime koguda teavet automatiseeritud suhtluse kaudu. See hõlmab teie sirvimistoiminguid ja mustreid meie kodulehe külastamisel, kontaktandmeid pooleri jäänud tellimuste korral, tehnilisi andmeid teie poolt kasutatavate seadmete kohta jne.
- Sincerely Yours võib teie isikuandmeid saada ka kolmandatelt isikutelt, näiteks transpordi- ja makseteenuse pakkujalt.

Miks meil teie infot vaja on ja kuidas me seda kasutame?

Sincerely Yours tugineb teabe kogumiseks, kasutamiseks ja jagamiseks mitmetele õiguslikele alustele, sealhulgas:

- teave, mida on vaja teile teenuste osutamiseks, näiteks kui kasutame teie andmeid teie tellimuse täitmiseks, vaidluste lahendamiseks või teile klienditoe pakkumiseks;

- kui olete andnud oma jaatava nõusoleku, mille võite igal ajal tagasi võtta, näiteks registreerudes meie meililisti;
- hoida teid kursis kõige värskemate pakkumiste ja uudistega teie nõusoleku alusel;
- turu-uuringute läbiviimine;
- küsides teie tagasisidet meie teenuste kohta, et parandada teie ostukogemust;
- kui see on vajalik, siis juriidilise kohustuse või kohtumääruse täitmiseks või seoses juriidilise nõudega, näiteks teabe säilitamine teie ostude kohta, kui seda nõuab maksuseadus; ja
- kui see on vajalik vastavalt meie seaduslikele huvidele, näiteks teenuste osutamine ja parendamine. Kasutame teie andmeid teile teenuste osutamiseks ja Sincerely Yours poolt pakutavate teenuste parendamiseks.
- Info jagamine ja avalikustamine
- Teave klientide kohta on meie äri jaoks oluline. Jagame teie isiklikku teavet väga piiratud põhjustel ja piiratud asjaoludel järgmiselt:
- Teenuste pakkujad. Meie ettevõtte funktsioonide täitmiseks ja teenuste osutamiseks on meie tegevusse kaasatud teatud usaldusväärsed kolmandad isikud, näiteks kullerfirmad, maksete töötlemise teenuseid pakuvad ettevõtted, tarkvara- ja IT-teenuseid pakuvad ettevõtted, turundusteenuse pakkujad ja/või agentuurid, kes teevad meie nimel turu-uuringuid. Me jagame teie isiklikku teavet nende kolmandate osapooltega, kuid ainult nende teenuste osutamiseks vajalikul määral.
- Kus olete selleks nõusoleku andnud. Näiteks kui olete andnud nõusoleku saada kolmandatelt isikutelt turundusmaterjale või teavet nende toodete ja teenuste kohta, võime anda teie teabe neile kolmandatele osapooltele, et nad saaksid teile asjakohase turunduse saata.
- Äriülekanded. Kui müüme oma ettevõtte, võime avaldada teie teavet selle tehingu osana, ainult seadusega lubatud ulatuses.
- Seaduste järgimine. Võime teie teavet koguda, kasutada, säilitada ja jagada, kui usume heas usus, et on vajalik: (a) reageerida kohtumenetlusele või valitsuse taotlustele; (b) jõustada lepinguid, tingimusi ja poliitikat; c) pettuste ja muu ebaseadusliku tegevuse, turvalisuse või tehniliste probleemide ärahoidmine, uurimine ja käsitlemine; või (d) kaitsta siiralt klientide õigusi, vara ja turvalisust.
- Meie äripartneritega, kes pakuvad nõustamis-, raamatupidamis-, pangandus-, juriidilisi või muid sarnaseid teenuseid.

## Turundus

- Saadame teile turundusmaterjali või sooduspakkumisi:
- kui olete meie koduleheküljel ostu sooritanud või osalenud meie kampaanias ja olete andnud selleks nõusoleku;
- e-maili teel, kui olete meie koduleheküljel selleks registreerunud;
- teie andmete põhjal võime teile saata teie huvidega seotud pakkumisi;
- Aeg-ajalt võib teie tellimus sisaldada turundusmaterjale, mis võivad teile huvi pakkuda;
- küsime teie eelistusi, kuidas soovite turundust saada (e-post, koos tellimusega, postitus, muu).

Teil on täielik kontroll selle üle, millist tüüpi turundust ja kuidas soovite meilt saada. Meie uudiskirja tellimusest saate igal ajal loobuda, kasutades nuppu Loobu. Kui teil on küsimusi või probleeme, võtke meiega palun ühendust: [info@sincerelyyours.eu](mailto:info@sincerelyyours.eu)

## Küpsised

Küpsis on teave, mis saadetakse teie seadmele (näiteks arvuti, tahvelarvuti või telefon) kodulehe külastamisel. Meie koduleht kasutab küpsiseid, et pakkuda teile selle külastamisel parimat kogemust. Saate keelduda kõigist küpsistest, kuid nii toimides võivad mõned meie kodulehe osad mitte töötada.

## Animate säilitamine

Me säilitame teie isikuandmeid ainult nii kaua, kui selleks vajadus on. Meilt võidakse nõuda teabe säilitamist ka selleks, et saaksime täita oma juriidilisi ja regulatiivseid kohustusi, lahendada vaidlusi ja jõustada oma kokkuleppeid. Küsimuste korral võtke meiega ühendust aadressil [info@sincerelyyours.eu](mailto:info@sincerelyyours.eu).

## Teie õigused

Kui elate teatud territooriumidel, sealhulgas ELs, on teil isikliku teabega seoses mitmeid õigusi. Kuigi mõned neist õigustest kehtivad üldiselt, kehtivad teatud õigused ainult teatud piiratud juhtudel. Kirjeldame neid õigusi allpool:

- Juurdepääs. Teil on õigus saada teavet meie valduses olevast teiega seotud teabest, võttes meiega ühendust e-maili aadressil [info@sincerelyyours.eu](mailto:info@sincerelyyours.eu).

-Muuda, piira, kustuta. Teil on õigus muuta, piirata meie kasutust või kustutada oma isiklikke andmeid. Erandlike asjaolude puudumisel (näiteks juhul, kui meilt nõutakse andmete säilitamist juriidilistel põhjustel) kustutame teie nõudmisel tavaliselt teie isiklikud andmed.

## Kuidas meiega ühendust võtta?

EL Andmekaitseseaduse (GDPR) kohaselt on teie isikliku teabe vastutav töötleja SincerelyYours OÜ. Kui teil on küsimusi isikuandmetega seonduva kohta, võtke meiega ühendust e-posti aadressil [info@sincerelyyours.eu](mailto:info@sincerelyyours.eu) ja aitame teid suurima rõõmuga.

## Muud tingimused

Kliendi ja Müüja vahel tekkinud konfliktid lahendatakse läbirääkimiste teel.

Kui Müüja on keeldunud Tarbija kaebust lahendamast või Tarbija ei ole nõus Müüja pakutud lahendusega ja leiab, et on rikutud tema õigusi või kahjustatud tema huve, võib Tarbija esitada kaebuse tarbijakaebuste komisjonile Tarbijakaitse ja Tehnilise Järevalve Ameti kaudu või kohtule. Komisjoni pöördumine on tarbijale tasuta ning tehingu väärtus peab olema üle 20 euro. Tarbija võib esitada kaebuse ise või esindaja kaudu. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järevalve Ameti komisjoni andmed on toodud Tarbijakaitse ja Tehnilise Järevalve Ameti kodulehel, Euroopa Liidu liikmesriikides tekkivate probleemide lahendamiseks pöörduda Euroopa Liidu tarbijate Nõustamiskeskusse.

## Klienditugi

Eesti ja inglise keelse klienditoe telefon on +372 5625 3369, venekeelse klienditoe telefon +372 5090 154 ja e-posti aadress: [info@sincerelyyours.eu](mailto:info@sincerelyyours.eu).

Riiklikel pühadel on klienditugi suletud.