

# Nettishoppailun muistilista.

Seuraamalla näitä ohjeita nettishoppailusi sujuu helposti ja turvallisesti. Lue lisää jokaisesta askeleesta tämän muistilistan jälkeen.

## 1. Lähdetään liikkeelle

### Tarkista verkkokaupan luotettavuus.

Onko verkkokauppa sinulle ennestään tuttu? Yhteystietojen selkeys, maksu- ja toimitustapojen luotettavuus ja ohjeiden ymmärrettävyys ovat uskottavan verkkokaupan ominaisuuksia. Kuluttajaliitto sekä Euroopan kuluttajakeskus Suomessa tarjoavat tietoa verkkokaupan luotettavuudesta. Myös muiden asiakkaiden antama palaute ja suositukset verkkokaupoista voivat olla hyödyllinen keino arvioida niiden luotettavuutta. Palautetta ja arvosteluja voit lisäksi etsiä hakukoneiden avulla. Kaikki Klarnan kumppanikaupat on hyväksytty huolellisen arviointiprosessin perusteella, joten näihin kaappoihin voit luottaa.

### Tutustu valikoimaan hakutoiminnolla tai selaa valikoimaa tuoteryhmittäin.

Kun olet löytänyt sopivan ja sinua kutkuttavan verkkokaupan, voi shoppailu alkaa. Silmäile tuotteita hakutoiminnolla tai selaa valikoimaa tuoteryhmittäin. Jalkineiden joukosta löydät todennäköisesti kumisaappaat ja niin edelleen. Monien tuoteryhmien kohdalla valikoimaa riittää. Kannattaa siis tutustua mahdollisuuksiin kaikessa rauhassa.

### Kun löydät haluamasi tuotteen, tutustu rauhassa sen yksityiskohtiin. (esim. kokotaulukkoon tai värivaihtoehtoihin).

Valittavissasi on niin paljon eri kokoisia, sävyisiä, muotoisia ja makuisia tuotteita! Varmista siis, että valitset itsellesi juuri ne sopivimmat. Löysitkö ihastuttavan hellemekon? Tarkista sopiva koko taulukosta tai mittausoppaasta. Osuiko silmääsi makuuhuoneen pöydälle sopiva lamppu? Kannattaa vilkaista tiedot ainakin tuotteen koosta ja painosta. Vai tilaatko kenties ruokakassin kotiovellesi? Lukaise siis läpi tuotteiden sisällysluettelot ja pakkausten tilavuus.

- Klikkaa 'lisää ostoskoriin' painiketta tai korin/kärryn näköisestä ikonia tuotteen läheisyydessä lisätäksesi tuote virtuaaliseen ostoskoriisi.**

Valitse seuraavaksi haluamasi tuotteet ostoskoriin. Vaikka tapoja onkin monia, on ostosten lisääminen virtuaaliseen koriin tehty verkkokaupoissa yleensä hyvin helpoksi. Erotat ostoskorin yleensä korin tai kärryn näköisestä ikonista, joka näyttää sinne valitsemiesi ostosten määrän numeroissa.

- Jos jokin jäi mietityttämään, käytä chat-ominaisuutta ja kysy verkkokaupan asiakaspalvelulta!**

Kuten oikeissa kaupoissa, myös useimmissa verkkokaupoissa apunasi ovat asiakaspalvelijat. Kurkkaa siis asiakaspalvelun yhteystiedot tai laita rohkeasti viestiä asiakaspalvelu-chattiin. Verkkokaupassa et ehkä törmäile muihin asiakkaisiin tai kohtaa hirvittävää jonoa kassalla, mutta apua on aina saatavilla. Kätevää, eikö?

- Klikkaa (yleensä oikeassa yläkulmassa löytyvää) ostoskori-ikonia mennäksesi virtuaaliselle kassalle.**

Nyt olet ostoskorissasi! Löytyyhän sieltä valitsemasi tuotteet? Tarkista vielä, että tuotteita on oikea määrä.

## 2. Kätevästi kassalla

- Anna pyydettyäsi toimitusosoitteesi ja yhteystietosi.**

Jos et ole tehnyt ostoksia juuri tässä verkkokaupassa ennen, verkkokaupan tulee tunnistaa sinut ja tietää, minne tuotteet tulee lähettää. Anna siis pyydettyäsi toimitusosoitteesi ja yhteystietosi. Varmista, että toimitusosoitteesi ja yhteystietosi ovat oikein. Yhteystietojen ajantasaisuus on tärkeää, jotta verkkokauppa saa sinuun tarvittaessa yhteyden.

- Valitse sinulle mieluisin toimitustapa (esim. kotiinkuljetus, lähin Posti tai lähikauppa) ja huomaa eri toimitustapojen hintaerot.**

Useimmissa verkkokaupoissa voit valita toimitusvaihtoehdoksi kätevän kotiinkuljetuksen. Halutessasi tuotteet voi myös tilata lähimpään noutopisteeseen ja noutaa itsellesi sopivaan aikaan sieltä.

- Valitse sinulle mieluisin maksutapa (esim. korttimaksu, verkkopankki-maksu tai vaikkapa Klarnan 14 päivän lasku vaihtoehto, jolla vastaanotat ostoksesi kotiin ennen kun maksat siitä) ja huomaa eri maksutapojen hintaerot.**

Sinulla on vaikutusvaltaa: voit valita itsellesi ja shopattaville tuotteille kulloinkin parhaiten sopivan maksutavan useiden vaihtoehtojen joukosta. Joissakin tapauksissa tuotteiden maksaminen heti kassalla verkkopankkimaksulla tai pankkikortilla voi olla helpoin vaihtoehto. Jos kuitenkin haluat testata ovatko tilaamasi kengät mukavat tai tuntuuko uusi paita miellyttävältä, maksaminen vasta toimituksen jälkeen voi olla turvallisempi ja kätevin vaihtoehto. Valitsit sitten minkä tahansa maksutavan, Klarna on turvallinen tapa maksaa.

**Lue ja hyväksy verkkokaupan ehdot.**

Verkkokaupassa sopimusehdot on oltava ostoprosessissa selkeästi esillä siten, että et voi tehdä tilausta sopimusehtoja ohittamatta.

**Joskus verkkokauppa pyytää lupaa lähettää markkinointiviestejä antamaasi sähköpostiosoitteeseen. Mikäli et halua markkinointiviestejä, älä ruksaa laatikkoa, jolla annat tälle luvan.**

Verkkokauppa voi pyytää sinua ruksaamaan muutamia ruutuja ennen kun voit painaa 'osta' painiketta. Yksi näistä pyytää verkkokaupalle lupaa lähettää sinulle markkinointiviestejä kuten uutiskirjeitä tai alennuskoodeja. Lue ruutujen teksti ennen kun klikkaat ruutuja.

**Klikkaa 'osta'**

Mikäli mitään ei tapahdu 'osta' painiketta napsauttaessasi, rullaa sivua edestakaisin, jotta näet mitkä tiedot puuttuvat ostoprosessin suorittamiseksi.

### 3. Shoppailun päätteeksi

**Kurkkaa sähköpostiisi. Löydät sieltä ostoksesi tilausvahvistuksen.**

Ostohetken jälkeen myyjä toimittaa sinulle tilausvahvistuksen. Myyjällä on tähän laillinen velvollisuus. Useimmiten tilausvahvistus lähetetään sinulle sähköpostitse.

**Varmista, että tilausvahvistus täsmää tekemäsi ostoksen kanssa.**

Löydätkö siitä haluamasi tuotteet ja oikeat määrät? Hienoa! Jos taas jokin tilaamasi tuote puuttuu tai tilausvahvistuksessa on jotakin liikaa, ota rohkeasti yhteyttä verkkokaupan asiakaspalveluun. Varmista, että tilausvahvistus täsmää. Löydätkö siitä haluamasi tuotteet ja oikeat määrät? Hienoa! Jos taas jokin tilaamasi tuote puuttuu tai tilausvahvistuksessa on jotakin liikaa, ota rohkeasti yhteyttä verkkokaupan asiakaspalveluun.

**Odota tilauksesi saapumista. Ostoksesi saapumiseen saattaa kulua joskus jopa viikko.**

Hyvää kannattaa odottaa!

### Toimitus

**Mikäli olet valinnut kotiinkuljetuksen, voi sinulle tulla puhelinsoitto, jolla toimitusliike varmistaa sinulle sopivan toimitusajan.**

Varmista, että soittaja on sama toimitustavan tarjoaja, kuin verkkokaupan mainitsema yhteistyöyritys. Yleisiä toimitustapojen tarjoajia ovat mm. Posti, Matkahuolto, UPS, DHL, Schenker, Budbee.

- Jos et valinnut kotiinkuljetusta, saat joko tekstiviestin tai sähköpostin, kun toimitus on valmis noudettavaksi valitsemastasi toimipisteestä.**

Varmista, että viesti tulee samalta toimitustavan tarjoajalta, kuin verkkokaupan mainitsema yhteistyöyritys.

## Palautus

- Jos joudut palauttamaan tuotteen, noudata verkkokaupan ohjeita palautusta varten.**

Palautusohjeet löydät yleensä toimitettavan tuotteen paketissa mukanaolevasta lapusta. Mikäli lappua ei löydy paketista, löydät palautusohjeet verkkokaupan kotisivuilta. Pyydä taas rohkeasti chatti-ikkunan kautta apua, mikäli et löydä palautusohjeita!

- Mikäli olet jo maksanut ostoksesi verkkopankilla tai kortilla, verkkokauppa hyvittää sinulle tuotteen summan. Seuraa verkkokaupan palautusohjeita.**

Verkkokaupan on viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaan palautettava kuluttajalta saadut maksut. Yrityksellä on oikeus pidättyä maksujen palautuksesta, kunnes tavara on palautettu tai kuluttaja on osoittanut lähettäneensä tavarankorjauksen, esimerkiksi palautuskuitilla. (Lähde: Kilpailu- ja kuluttajavirasto)

- Jos sinulla on älypuhelin ja käytät Klarna-sovellusta, voit keskeyttää laskun maksun napin painalluksella, kunnes verkkokauppa on käsitellyt palautuksesi.**

Lataa sovellus. Sovelluksessa paina laskun kohdalla "Ilmoita palautuksesta". Klarna asettaa laskusi automaattisesti tauolle, kunnes verkkokauppias on vastaanottanut palautukset. Näin sinun ei koskaan tarvitse maksaa tuotteesta, jota ei aio pitää.

## Maksu

- Mikäli päätät pitää tuotteen ja valitsit maksutavaksi laskun, muista maksaa lasku eräpäivään mennessä jotta vältyt mahdollisilta lisäkustannuksilta!**

Mikäli valitsit maksutavaksi laskun, maksa lasku eräpäivään mennessä! Klarnan Maksa Myöhemmin-maksutavalla sinulla on 14 päivää aikaa maksaa laskusi kulutta. Löytyykö puhelimestasi Klarnan sovellus? Voit sen ilmoitusten avulla varmistaa, että muistat aina eräpäivän.

- Mikäli päätät pitää tuotteen ja olet maksanut jo tilausvaiheessa olet valmis!**

Hieno juttu! Nauti ostoksestasi.

**Nettishoppailu on helppoa ja parhaimmassa tapauksessa huoletonta, mutta kukaan ole seppä syntyessään. Mikäli sinulle herää kysymyksiä, ota rohkeasti yhteyttä nettishoppailuun tottuneeseen läheisen ja pyydä apua.**

**Klarna.**