



# Verkkokauppa – ohje kuluttajalle

## Sisältö

Yleistä.....	1
Ostaminen verkossa.....	1
Verkkomaksun vaiheet.....	1
Ostoksen toimitus.....	2
Palautus ja reklamaatiot.....	2
Verkkomaksun turvallisuus.....	2
Yhteyden salaus ja suojatut sivut.....	2
Muuta huomioitavaa.....	3
Eryteisesti huomioitavat tuotteet ja palvelut.....	3
Ostaminen ulkomailta.....	3



## VERKKOKAUPPA - OHJE KULUTTAJALLE

### YLEISTÄ

Tuotteiden ja palveluiden myynti verkossa on etämyyntiä. Etämyynnissä ostaja mahdollisuus tutustua etukäteen ostettavaan tuotteeseen tai palveluun ovat rajalliset. Tämän vuoksi elinkeinonharjoittajien kuluttajille tarjoamien tuotteiden etämyynnistä on erityissäännöksiä, kuten esimerkiksi kulutushyödykkeiden osalta 14 päivän peruutusoikeus.

Verkkokaupassa tehdyissä ostoksissa pankki vastaa maksutoimeksiannon asianmukaisesta suorittamisesta. Palveluntarjoaja taas vastaa normaalisti itse kaupasta ja tavaran toimituksesta. Näin ollen esim. reklamaatiot ym. käsittelee palveluntarjoaja.

Lisätietoa etämyynnin kuluttajansuojasta löydät täältä: <http://www.kuluttajavirasto.fi/> Seuraavasta osoitteesta löytyy Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskuksen (TIEKE) tuottama kattava opas ”Ostoksilla verkkokaupassa”.  
[http://www.tieke.fi/julkaisut/oppaat\\_kansalaisille/ostoksilla\\_verkkokaupassa/](http://www.tieke.fi/julkaisut/oppaat_kansalaisille/ostoksilla_verkkokaupassa/)

### OSTAMINEN VERKOSSA

Valitse palveluntarjoajan verkkosivuilla haluamasi tuotteet tai palvelut. Palveluntarjoajien sivut poikkeavat toisistaan, mutta sinun on hyvä ennen ostopäätöstä tarkastaa, että sivuilla on kerrottu palveluntarjoajan yhteystiedot (puhelinnumero ja katuosoite), tiedot tuotteista tai palveluista, toimitusehdot ja tiedot reklamaation käsittelystä.

Voit usein maksaa verkko-ostoksen pankkisi verkkomaksulla. Tällöin sinut ohjataan palveluntarjoajan sivulta oman pankkisi verkkomaksupalveluun, jossa maksat ostoksen pankkisi suojatuilla sivuilla. Verkkomaksu on tilisiirto omalta pankkitililtäsi palveluntarjoajan tilille.

Pankki noudattaa maksun välityksessä kotimaan maksujen yleisiä ehtoja.

### VERKKOMAKSUN VAIHEET

Verkkomaksaminen etenee kolmessa vaiheessa.

1. Tunnistaudut henkilökohtaisilla pankkitunnuksillasi pankin verkkomaksupalveluun.
2. Tarkastat maksun tiedot, jotka palveluntarjoaja on välittänyt pankkiin. Sinun ei tarvitse täyttää maksulomaketta, etkä voi muuttaa maksun tietoja.
3. Vahvistat maksun ja palaat tämän jälkeen palveluntarjoajan sivulle.

Paluu palveluntarjoajan sivulle on tärkeää, jotta palveluntarjoaja saa heti tiedon maksusta. Yleensä pankin verkkomaksupalvelu ohjaa sinut palveluntarjoajan sivulle automaattisesti. Jos näin ei tapahdu, verkkomaksupalvelun sivulta löytyy myös linkki, jota klikkaamalla sinut ohjataan palveluntarjoajan sivulle.

## **OSTOKSEN TOIMITUS**

Palveluntarjoaja saa pankilta tiedon, kun olet suorittanut maksun. Tiedon perusteella palveluntarjoaja käynnistää maksettujen tuotteiden tai palveluiden toimituksen. Toimitusaika vaihtelee palveluntarjoajittain.

Ole aina suoraan yhteydessä palveluntarjoajaan, jos sinulla on kysyttävää tilauksesta tai toimituksesta.

### **Palautus ja reklamaatiot**

Sinun on aina hyvä tarkistaa ennen tilausta ja maksua palveluntarjoajan internet-sivuilta palautusta ja reklamaatiota koskevat tiedot. Nämä tiedot on myös hyvä tulostaa tai ottaa talteen esimerkiksi näyttökopiona.

Pankki ei voi peruuttaa maksua ostajan pyynnöstä. Maksun palauttamisesta sinun on oltava yhteydessä suoraan maksun saajaan eli palveluntarjoajaan.

## **VERKKOMAKSUN TURVALLISUUS**

Verkkomaksulla maksaminen on turvallista. Siirtyminen palveluntarjoajan sivulta pankin verkkomaksupalveluun on suojattu. Pankki tunnistaa palveluntarjoajan ja sen, että palveluntarjoajan lähettämiä tietoja ei ole muutettu.

Voit myös itse varmistaa maksavasi turvallisesti. Pankin verkkomaksusivulla samoin kuin verkkopankissa on mm. pankin sertifikaatti, jonka perusteella voit varmistua asioivasi oman pankkisi kanssa. Sertifikaatin tarkastus on kuvattu kohdassa 'Yhteyden salaus ja suojatut sivut'.

Vastaat omilla pankkitunnuksillasi tapahtuvasta tilien käytöstä. Pankkitunnusten huolellinen säilytys ennaltaehkäisee tunnusten joutumista väärin käsiin ja näin väärän henkilön tekemiä maksuja. Sinun on hyvä tutustua pankkisi ohjeisiin turvallisesta verkkoasioinnista ja -maksamisesta.

## **YHTEYDEN SALAUS JA SUOJATUT SIVUT**

Kun siirryt verkkomaksupalveluun, selaimesi ja pankin välillä välitettävät tiedot salataan automaattisesti SSL-salaustekniikalla. Salauksen merkiksi selainikkunan alapalkissa on suljetun lukon kuva. Kaksoisklikkaamalla lukkoa voit tarkastaa, että sivu kuuluu omalle pankillesi.

Jossain tapauksissa yhteys voi olla suojattu, vaikka suljetun lukon kuva ei näkyisikään. Voit myös tarkastaa salauksen viemällä cursorin sivulle ja klikkaamalla hiiren kakkospainiketta. Valitse valikosta 'ominaisuudet/properties' (Internet Explorer) tai 'Näytä kehysinfo' (Netscape Navigator). 'Yhteys/Connection' -kentässä on ilmoitettu, onko yhteys suojattu.

Verkkomaksupalveluun siirryttäessä kannattaa tarkastaa, että internet-osoite alkaa 'https://'. Tämä tarkoittaa, että yhteys on suojattu. 'Http://'-alkuinen internetosoite ei ole suojattu.

## **MUUTA HUOMIOITAVAA**

### **Erityisesti huomioitavat tuotteet ja palvelut**

Sinun kannattaa olla erityisen huolellinen, jos ostat internetissä käytettäviä palveluita tai esimerkiksi tietokoneohjelmia. Sinun on hyvä varmistaa etukäteen palveluun ja tuotteisiin liittyvät käyttö- ja palautusoikeudet sekä esimerkiksi järjestelmävaatimukset. Yksi tärkeä selvitettävä seikka on myyjän tai valmistajan tuotteelle antama tuki ja esimerkiksi tuen ja käyttöohjeiden kieli.

### **Ostaminen ulkomailta**

Suomen kuluttajansuojalaki koskee vain tuotteiden ja palveluiden myyntiä Suomessa. Ulkomailta ostettaessa oikeuksiisi vaikuttavat myös sen maan lait ja käytännöt, mistä tuotteet tai palvelut ostetaan. Sinun kannattaa etukäteen ottaa selville, maksetaanko ostoksesta veroa tai tullimaksuja Suomessa ja liittykö maahantuontiin muita sääntöjä tai rajoituksia.

Lisätietoa ulkomailta ostamisesta löydät täältä:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/> tai <http://www.ecc.fi/>



FK|Finanssialan Keskusliitto  
Bulevardi 28  
00120 Helsinki

etunimi.sukunimi@fkl.fi  
[www.fkl.fi](http://www.fkl.fi)  
[www.pankkiturvallisuus.fi](http://www.pankkiturvallisuus.fi)