

e-ostmise ABC

Lehe koostas Ekspress Meedia erilahenduste ja sisuturunduse osakond koostöös Eesti E-kaubanduse Liiduga

Eesti e-kaubanduse liit

17. märts 2022



**Ivo
Linna**
esimene ost
internetist:
tõesti läheb endal
lihtsamaks!

Loe lk 8-9

E-ostmise ABC erilehe väljaandmist toetasid:



TARBIJAKAITSE JA
TEHNILISE JÄRELEVALVE
AMET



omniva

sokisahtel

smartpost
itella



FRIENDS[®]



**Eestis disainitud kvaliteetne
ja mugav pesu!**

www.friendsbodywear.com

E-ostmine moodustab juba 20% jaekaubanduse kogukäibest, **kiire kasv jätkub**

E-ostmise käive kerkis eelmisel aastal 2,5 miljardi euron. Aasta varem oli see ligi 1,7 miljardit eurot, mis tähendab üle 50% suurust kasvu. See võtab ilmekalt kokku, kui agaralt on eestlased hakanud e-kaubanduse võimalusi kasutama.

Oluline on ka asjaolu, et Eesti elanikud ostavad rohkem kohalikest e-poodidest – siinsetest e-poodidest osteti möödunud aastal 1,4 miljardi euro ulatuses ja 1,1 miljardit eurot viisid eestlased välismaistesse e-poodidesse.

Eesti Pank on eraldi välja toonud eelmise aasta neljanda kvartali andmed, millest selgub, et Eesti elanikud tegid ainuüksi 2021. aasta neljandas kvartalis kuus keskmiselt 6 miljonit e-ostu, mille kogukäive oli 249 miljonit eurot. E-ostude arv oli seega neljandas kvartalis 31% suurem kui aasta varem samal ajal ning käive kasvas 59%. E-ostu keskmine suurus oli neljandas kvartalis 42 eurot, seejuures Eestist tehtud ostude puhul 40 eurot ja välismaalt ostes 44 eurot. Viimasel ajal on ostjad niisiis eelistanud pigem Eesti e-poode: lõppenud aasta neljandas kvartalis sooritati 58% kõikidest e-ostudest kodumaisest e-poodidest.

Euroopa e-kaubanduse tururaport tõstab omakorda esile, et Eestis teeb e-oste hinnanguliselt 76% elanikkonnast. Sellega edestab Eesti tuntuvalt näiteks lõunanaabrit Lätit (63%) ja on samas "kaalukategoorias" Soome (78%) ning Prantsusmaaga (78%). Kõige agaramad e-ostlejad on Suurbritannias, kus hinnanguliselt 92% elanikkonnast teeb e-oste.

Kui viie aasta eest tehti pangakaarti kasutades 97% ostudest füüsilistes müügikohades ja vaid 3% e-poodides, siis 2022. aastal ületab e-kaubandus jaekaubanduse kogukäibest ilmselt juba 25% piiri. E-kaubandus moodustab siinsest jaekaubandusest juba praegu pea viiendiku, kasvades samas aasta võrdluses igas kuus 30–40%.

Emori e-kaubanduse trendiuring näitab, et kui eelmise aasta kevadel oli vähemalt kaks-kolm korda kuus e-ostle-

Mida eestlased internetist ostavad?

Pandeemia on muutnud e-ostmise trende. Näiteks kontserdi-, kino- ja teatripiletid on langenud 60 protsendilt 48 protsendile. Toit, mis tegi 2020. aastal suure hüppe, kasvab eelmisel aastal veel suurusjärgus 10 protsenti ning võrreldes 2019. aastaga lausa kolm korda.

Jätakuvalt teeb suurim osa e-ostjatest oste sülearvutit kasutades (52 protsenti e-ostjatest, osakaal on püsinud möödunud aasta vältel), kuid märkimisväärne on, et aastaga on jõudsalt kasvanud mobiiltelefoniga ostjate osakaal (39 protsendilt 47 protsendini e-ostjatest), lähenedes kiirelt pooleni e-ostjatest. Seetõttu võib väita, et mobiilivaade ja funktsionaalsus on üks olulisemaid aspekte e-poe kasutusmugavuse koha pealt. Mobiiltelefoni kasutab e-ostmiseks sagedamini alla 34-aastane ja muust rahvusest elanik.

Kõige rohkem e-ostetakse

Elektroonika	52%
Sisustuskaubad ja mööbel	40%
Raamatud	37%
Kosmeetika	35%
Naisteriided ja jalatsid	33%
Parfümeeria	31%
Toit	31%
Meesteriided	30%
Mänguasjad	27%
Remondikaubad	27%
Spordikaubad	27%
Aiakaubad	25%
Lasteriided ja ravimid	18%

jate protsent 39%, siis nüüd on see juba üle 50%. Üldine e-ostjaskonna määr on 86%, mis näitab, kui suur osa 15–74-aastasest elanikest on aasta jooksul ostnud tooteid või teenuseid internetist. Ja selliste elanike hulk, kes pole üldse kunagi midagi internetist ostnud, on kahanenud kõigest 2% peale.

Siinse e-kaubanduse väga kiiret kasvu väljendab ka pakiautomaatidesse saadetud pakide maht. Eesti E-kaubanduse Liit monitoorib koostöös Omniva, Smartposti ja DPDga Eesti pakiturgu. Eelmisel aastal saabus pakiautomaatidesse üle 12 miljoni paki, mis on samuti 33% rohkem kui aasta varem. Kõigi aegade rekord. Näiteks Omniva Eesti-sisene pakimaht kasvas eelmisel aastal lausa 40%. Sel aastal tiheneb pakiautomaatide võrgustik veelgi, mis suurendab tarbijate ostumugavust igas Eesti nurgas.

Maksekeskuse statistika põhjal võib eeldada, et e-kaubandus kasvab edaspidi 20–30% aastas ehk veidi laugemalt kui seni. Maksekeskuse andmetel olid eelmisel aastal kõik kuud tehingumahtudel suuremad kui aasta varem, mis viitab, et pandeemia on toonud püsivad muutused tarbijate käitumises.

Eesti E-kaubanduse Liidu hinnangul tegutseb siin suurusjärgus 6000 e-poodi, seejuures on viimase paari aastaga lisandunud lausa tuhandeid. Neist paljud ei osutunud elujõuliseks ja suured tegijad on ikka samad, kes olid ka enne pandeemiat. E-kaubanduse buum on Eesti turule aga juurde toonud tõeliselt rahvusvahelisi tegijaid, nagu Boozt, Zalando ja About You. Eesti e-poodidel on aga rahvusvaheliste tegijate kõrval oma trumbid ja konkurentsieelised, mis puudutab näiteks kiiret komplekteerimist ja tarnet, eestikeelset vahetut ja operatiivset kliendisuhetust ning kaupa, mida saab juba samal päeval postitada.



”
E-ostude arv oli seega neljandas kvartalis 31% suurem kui aasta varem samal ajal ning käive kasvas 59%.

Kiidade aiapidajaid!

Eesti parema homse nimel



aiakaup.ee

e-ostmise ABC

Väljaandja: AS Ekspress Meedia

Erilahenduste ja sisuturunduse osakonna juht:

Irmeli Karja, irmeli.karja@ekspressmeedia.ee

Reklaam: Kristi Juvenen, kristi.juvenen@ekspressmeedia.ee

Kujundaja: Marju Vilberg

Keeletoimetaja: Helina Koldek

Trükk: Printall

E-ostmise ABC erileht valmis koostöös Eesti E-kaubanduse Liiduga.

Turvalise e-ostu teejuht: kuidas mugavalt e-ostelda?

FOTO: SHUTTERSTOCK



E-poodidest ostlemine ei ole mitte ainult turvalisuse, vaid ka mugavuse, kiiruse ja paindlikkuse küsimus. Ostu saab sooritada ükskõik kus ja kellaajast hoolimata, vaja on vaid arvutit või nutitelefoni. Lisaks võimalus diivanilt tõusmata mõne tunni jooksul sadu poode “läbi käia”. Kõike seda kinnitab ka statistika: e-ostlemine kasvas Eestis 2021. aastal 50 protsenti ja juba pea 90 protsenti eestlastest e-ostleb. Kuidas aga veenduda, et valitud veebipood on turvaline?



Ostjatele e-ostude tegemisel kindlustunde tagamiseks annab Eesti E-kaubanduse Liit kriteeriumitele vastavatele e-poodidele välja “**Turvalise ostukoha**” usaldusmärgist. Liidu tegevjuhi Tõnu Väätli sõnul on e-ostlemine kasvav trend, mis omakorda toob turule uusi veebipoode, lisaks võimaluse ostelda üle maailma. “Mitte kõik neist ei pruugi oma tegevuses lähtuda sajaprotsendiliselt kehtivast seadusandlusest ega arvestada ostjate kõikide õigustega. See ei pruugi olla pahatahtlik, vaid tuleneda teadmatusest. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet tuvastab iga aasta sadu e-poode, kes eiravad teadlikult või teadmatuses e-poodidele kehtestatud reegleid. Vaid 2 protsenti e-poodidest, kes on taotlenud “Turvalise ostukoha” usaldusmärgist, on selle saanud n-ö puhtalt, ilma et e-poes oleks olnud vaja teha muudatusi,” lisas Väätli.

Osaliselt kontrollivad e-poe turvalisust ka pangad ja makselahenduste pakkujad: kas e-pood rakendab GDPRi ehk isikuandmete kaitse seadust, kas domeenil on turvasertifikaadid ja kas makselahendused on turvalised? Kuid neile reeglitele lisandub veel suur hulk seadusi, mis ei ole niivõrd olulised mitte poodnikule, vaid just ostjale. “Nii mõnigi suurem pank on soovitanud kõigepealt e-kaupmehele taotleda “Turvalise ostukoha” usaldus-

märgist ja alles pärast märgise saamist koostööks panga poole tagasi pöörduda. Selline tagasiside on tunnustus “Turvalise ostukoha” usaldusmärgisele.”

Märgis annab ostjale kindlustunde

“Turvalise ostukoha” usaldusmärgise saamiseks peab e-pood lisaks pankade nõuetele vastama nii Euroopa Liidu, Eesti Vabariigi kui ka Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti seadustele, mis reguleerivad ostuga seotud lepingu-, garantii-, tagastamis-, taganemis-, müügi- ja transporditingimusi. Märgist kandvate e-kauplejate puhul ei pea ostja muretsema, kas kaupmees aksepteerib

14-päevast tagastamisõigust, kannab kauba tagastamisel kogu raha tagasi ning kuvab ostu tehes kõiki vajalikke linke ja blankette.

“Lisaks võib olla kindel, et “Turvalise ostukoha” usaldusmärgisega ettevõtteid ei ole Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti mustas nimekirjas. Ja kui usaldusmärgise kandja satub musta nimekirja, on olenevalt rikkumise raskusest õigus märgis eemaldada. Teeme siinkohal tiheidalt koostööd Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametiga,” kinnitab liidu tegevjuht. “Koostööstame Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametiga, et märgise taotlejad ei oleks mustas nimekirjas. Juhul kui aasta jooksul laekub tarbijatelt meile või ametile enam kui kaks lahendamata probleemi või seaduserikkumist, võetakse e-poelt õigus usaldusmärgist kanda.”

Eesti ühe suurima e-kaupmehe hansapost.ee juhi Taavi Rajuri hinnangul on “Turvalise ostukoha” märgise omamine kahtlemata oluline nii tarbijale kui ka e-poele. “Märgise taotlemisel ja selle saamisel võime kindlad olla, et meie e-pood täidab kõiki turvalisuse nõudeid ning vastab e-kauplemisele kehtestatud seadustele. Teisest küljest annab see turva-

tunde ostjale, kes saab olla kindel, et meie e-poest tellides on kõik tema õigused alati kaitsitud,” lisab ta.

Kontrolli märgi õigsust!

“Turvalise ostukoha” usaldusmärgise saanud e-pood on kohustatud kuvama märgise logo e-poe esilehel, kus see on ostjatele lihtsasti leitav. Logo peab olema lingitud Eesti E-kaubanduse Liidu lehele, kust ostja saab kontrollida, kas e-pood on kantud usaldusmärgise kandjate nimekirja ja omab õigust selle kandmiseks. Kahjuks on viimasel ajal sagenenud ebaausate e-kauplejate seas usaldusmärgise kopeerimine, mistõttu tasub veenduda, et “Turvalise ostukoha” usaldusmärgisel on kirjas “**Eesti E-kaubanduse Liit**”, see on lingitud liidu lehele ja e-pood on kantud märgisekandjate nimekirja.

Märgist saavad taotleda Eesti E-kaubanduse Liitu kuuluvad veebipoed, mis on tegutsenud vähemalt 6 kuud ja kelle suhtes ei ole tekkinud pretensioone ega probleeme. Usaldusmärgist kannab Eestis hetkel **vähemalt 180 e-poodi**, mis vastavad seatud tingimustele. Millised Eesti e-pood “Turvalise ostukoha” usaldusmärgist kannavad, vaata e-kaubanduse liidu kodulehe aadressilt www.e-kaubanduseliit.ee.

Turvalist e-ostlemist!

Smartpost Itella – pakkidega toimetamine on lihtsam, kiirem ja mugavam kui kunagi varem



Smartposti Põltsamaa pakimajake

Smartpost Itella pakiautomaadid teevad pakkide kättesaamise ja saatmise veelgi lihtsamaks tänu laiale võrgustikule ja Eestis ainulaadsetele valgetele pakiautomaatidele. Smartposti võrgustikku kuulub üle 270 pakiautomaadi, pakimajakese ja pakipunkti, mis paiknevad üle kogu Eesti.

Smartposti pakiautomaadid tunded ära neile omase sinise või valge värvi järgi.

Pakke saab korraga välja võtta mitu inimest

Smartposti uut tüüpi valged pakiautomaadid on ilma tsentralse konsoolita ehk igal kapiuksel on oma lukk koos PIN-klahvistikuga. Seetõttu saab valgest pakiautomaadist samal ajal pakki välja võtta või sinna pakki sisse panna mitu inimest korraga, mis teeb nende kasutamise eriti kiireks ja mugavaks – pakiautomaadi juures ei teki kunagi järjekorda. Samuti on valgete pakiautomaatide ukseid varustatud punktkirjaga, mis teeb teenuse kasutamise võimalikuks ka nägemispuudega inimestele.

Sarnaselt vanemat tüüpi Smartposti siniste pakiautomaatide pakiväljastusega saabub ka uute pakiautomaatide puhul kõigepealt teavitussõnum paki jõudmise kohta pakiautomaati, lisaks on teavituses ka kapi number ja PIN-kood. Paki kättesaamiseks tuleb leida automaadis õige kapp ja klahvistikul sisestada saadud PIN-kood, misjärel avaneb kapi uks. Pärast paki väljavõtmist tuleb kapiuks korralikult sulgeda.

Pakkide saatmist on mugav vormistada iseteeninduses

Veelgi parema kasutajakogemuse loomiseks lõi Smartpost Itella iseteeninduskeskkonna, kus saab pakkide saatmist vormistada – sisestada nii saaja kui ka saatja andmed ja tasuda saatmise eest. “E-teenuste kasutamine on Eesti elanikele omaseks saanud, mistõttu otsustasime viia ka pakkide saatmise iseteeninduskeskkonda. See muudab pakkide saatmise veelgi kiiremaks, kuna paki saatmise saab enne pakiautomaati panekut vormistada kas arvutis või nutitelefoni. Samuti saab eelvormistada mitu pakki korraga ning seejärel need pakiautomaadis õigetes kappidesse panna,” ütles Smartpost Itella kliendikogemuse juht Triin Parmsoo.

Mida pakki saates silmas pidada?

1. Pakenda saadetis korralikult. Pakki komplekteerides võta arvesse, kas saadetis võib olla kergesti purunev ja vajada lisakaitset. Kui saadad mitu asja korraga, siis pakenda need koos suuremasse suletud pakki. Pea meeles, et pakiautomaati ei tohi panna saadetisi, mis sisaldavad kiiresti riknevaid toiduaineid, tule- ja lõhkeohtlikke

aineid, raha, relvasid, narkootilisi aineid, vastava pakendusega teravaid esemeid, elustaimi ja loomi/linde, lekkivas anumades vedelikke ja isikut tõendavaid dokumente.

2. Vormista pakk Smartposti iseteeninduses my.smartpost.ee. Iseteeninduses paki vormistamine on tehtud kiireks ja lihtsaks. Sisene meie iseteeninduskeskkonda my.smartpost.ee ja vali sihtriik, kuhu soovid pakki saata, ning seejärel saadetava paki suurus ja enda (saatja) kontaktandmed. Seejärel sisesta paki saaja andmed ja pakiautomaat, kuhu saadeti läheb. Lõpetuseks vali pakiautomaat, millest soovid paki teele panna. Valides valge pakiautomaadi, broneeritakse sulle automaatselt kindel kapp soovitud pakiautomaadis.

3. Prindi välja pakikaart ja kleebi see pakile või kirjuta saaja andmed pakile käsitsi.

4. Aseta pakk õige numbri- ja kappi. Kui oled iseteeninduses andmed sisestanud ja valinud saatmiseks valge pakiautomaadi, jõuab meili või SMSi teel sinuni kapi number ning uksekood. Kapp on sinu jaoks pärast vormistamist broneeritud järgmise päeva õhtuni. Pakiautomaadi juures leia üles õige numbriga kapp, sisesta PIN-kood ja aseta pakk kappi. Kui oled valinud saatmiseks sinise pakiautomaadi, siis saad paki viia ükskõik millisesse sinisesse pakiautomaati. Kapiukse avamiseks tuleb sisestada saadud kood pakiautomaadi konsoolis.

Tundlike saadetiste puhul eelista Smartposti

Smartpostiga on klientide pakid alati hoolega hoitud ja pakkide turvalisusele pööratakse erilist tähelepanu. Näiteks paigutame kõik pakid transpordil tugevatesse plastkastidesse, mistõttu säilitavad saadetised alati oma esialgse kuju. Sorteerimisliinil libisevad pakid alati sujuvalt, samuti ei kuhjata Smartposti

pakke kunagi hunnikusse, mis võiks lõppeda saadetiste vigastamisega.

Itella Estoniale on oluline, et Smartposti pakiautomaatide kasutamine oleks mugav olenemata ilmast. Seetõttu asuvad kõik Smartposti pakiautomaadid siseruumides või uuenduslikes pakimajakestest. “Ilmastikukindlus on oluline, kuna sageli on pakiautomaadiga saadetavad tooted temperatuuritundlikud. Eriti tähelepanelik peaks olema kosmeetikatoodete, toiduainete ja ravimite hoiustamisel,” selgitas Smartpost Itella kliendikogemuse juht ning lisas, et muutlik ilmastik on üks põhjustest, miks siseruumis asuvat pakiautomaati eelistada.

Lisaks sellele, et kahjustada võib saada pakiautomaadis olev kaup, on halbade ilmastikutingimustega raskendatud ka pakiautomaadi kasutamine. Sisepakiautomaatide puhul võib kindel olla, et paki sisestamist või kättesaamist ei sega tugev vihma- või lumesadu, tuul või ere päike. Ekraani või PIN-klahvistiku kasutamine on tun-

duvalt mugavam ja saad kindel olla, et sinu kaup ei saa temperatuurikõikumise tõttu kannatada.

Smartposti pakiautomaadid on seal, kus neid vaja

“Pakiautomaatide teenus on oluline ka väiksemates linnades ja asulates, mistõttu oleme lisaks pakiautomaatidele, mis enamasti asuvad kaubanduskeskustes või suuremates kauplustes, toonud turule ka Smartposti pakimajakased. Pakimajake on eraldiisev majake, milles paikneb Smartposti valge pakiautomaat. Need oleme paigaldanud kohtadesse, kus sobilike siseruumide leidmine on keerulisem,” sõnas Parmsoo.

Pakimajakeste asukohtade valikul võtame arvesse nii klientide soove kui ka pakiautomaadivõrgustikku laiemalt. Nii saavad kliendid paki saata või kätte saada endale järjest lähemalt. Viimased aastad on näidanud, et lisaks kiirele ja usaldusväärsele pakiveoteenusele soovitakse üha enam pakke tellida kodu

lähedal või liikumistrajektoiril asuvasse pakiautomaati, et tellitud kaup oleks võimalikult mugav ja lihtne kätte saada.

Lisaks on võimalik pakkide kättesaamiseks kasutada pakipunkte, mis asuvad väiksemates asulates, kus puuduvad pakiautomaadid. “Kuna väiksemates asulates on pakiautomaatide jaoks sobilikke siseruumide keeruline leida, saame pakid inimeste ni toimetada kohalike ettevõtete vahendusel. Nii on pakid endiselt siseruumides ja kaitstud,” selgitas Parmsoo. Ta lisas, et paki kättesaamine toimub sarnaselt pakiautomaatidega Smartposti poolt saadetud koodiga, mille alusel pakipunkti töötaja kliendile saadetise väljastab.

Hetkel on Smartpostil 29 pakipunkti

Smartpost jätkab oma pakivõrgustiku pidevat laiendamist, et ka suurema pakiveo nõudlusega piirkondades oleks piisavalt pakiautomaate ning oleks tagatud kiire ja kvaliteetne kliendikogemus.



Smartposti pakipunktid:

Ahula kauplus
Albu kauplus
Anna kauplus
Habaja Tore pood
Hiie pood

Häädemeeste Ehitus
Jõesuu KülaKohvik
Kaalepi kauplus
Kamara HEPA tankla
Kanepi Mini Hiir

Kivi-Vigala kauplus
Kuimetsa kauplus
Laekvere Aldar Market
Laukna HEPA
Lohusuu Aldar Market

Muuga Aldar Market
Noarootsi pood
Pajusti Aldar Market
Roela Aldar Market
Saverna Buffik

Selja Meierei
Sirje Tamme Virtsu Äri
Tudu Aldar Market
Tudulinna Aldar Market
Uhtna pood

Uulu kohvik
Valgu kauplus
Viru-Jaagupi Aldar Market
Võiste Kohvipood

FOTO: SHUTTERSTOCK



Tasub teada: turvalise e-ostlemise ABC

Oled siamaani kõhelnud, kas osta e-poest, või on see tundunud liiga keerukas? Siin on sulle näpunäiteid, mida enne e-ostu tegemist üle vaadata.



PIRET ILVER

1. Kas e-pood, kust osta tahad, on usaldusväärne ja kuidas seda selgeks teha?

Lihtsam on nende poodidega, millel on Eestis olemas ka füüsilised poed. See annab kindluse, et pood eksisteerib ja saad oma paki kenasti kätte. Aga väga palju on pisikesi e-poode, mis toimetavadki ainult netis – kuidas neid siis hinnata?

Eesti E-kaubanduse Liit annab väljamaal "Turvaline ostukoht" – see on kindlasti üks detail, mida tähele panna. Märgis näitab, et tegemist on tõepoolest usaldusväärse kaupmehega. Võid rahuliku südamega ostu sooritada.

Ava e-poe kontaktandmed ja vaata, mis ettevõttega tegu – kasuta Google'i otsingut. Üsna lihtsalt leiad üles tagasiside, mille eelnevad kliendid on jätanud. Viska pilk peale – mõne sekundiga on arusaam olemas, kas tasub e-poodi usaldada või mitte. Guugeldada tasub eriti siis, kui oled ostmas kallimat ja/või eritellimusel tehtavat toodet.

Vaata järele, millised maksemeeetodid on e-poes. Kui valikus on erinevaid makseviise, nagu Maksekeskus, pangalingid, Montonio vms makselahenduse pakkuja, siis on aru saada, et tegemist on üldjuhul ettevõttega, kes e-kaubanduses ka lubadustest reeglite kinni peab. Ole ettevaatlikum, kui raha palutakse kanda eraisiku kontole (siin on erandiks FIED).

Tutvu ostu- ja müügitingimustega. Need peavad olema igal e-poel ja enne ostu tuleb sul ka kinnitada, et oled nendega tutvunud.

Tee selgeks, millisel hetkel tuleb kauba eest maksta – enamikus e-poodides tuleb ostu eest tasuda enne kauba väljasaatmist. Veendu, et ostu eest on tasumine toimunud. Muidu võib juhtuda nii, et jääd kaupa ootama, aga e-poe tingimustes on selgelt kirjas, et tellimus pannakse kokku pärast makse laekumist.

Vaata üle transpordiviisi. Eesti e-poodidega on lihtne – pakutakse erinevaid pakiautomaate või ise järeltulemise võimalust. Välismaiste e-poodidega on keerulisem – jälgi kindlasti transpordi hinda ning lisanduvaid tolli- ja käibemaksu kulusid. Neid võrreldes tuleb tihti välja, et kohalikust e-poest on soodsam ja kiirem osta.

2. Miks eelistada Eesti e-poode?

Eesti e-poega on lihtsam asju ajada, klienditeenindus ja tagastamised ümbervahetamised on kiiremad. Sõprade ja tuttavate soovitusel annavad kindlustunnet. Kohalikust e-poest ostes oled keskkonnasõbralikum, pakki ei pea üle maailma lennukiga sinuni toimetama. Eestis on väga palju kohalikke väikeettevõtjaid, kelle sissetulek sõltub e-poest, kus nad saavad müüa oma hingega tehtud toodangut ja sealt saadud tulu uuesti tagasi oma ettevõtmisesse investeerida. Eesti tootjalt otse ostes panustad meie enda majanduse kasvamis, hoiad kokku loodusresursse ja annad tööd kohalikule kaupmehele.

Üldjuhul on transpordikulu väiksem ja kohaletoimetamine kiirem. Jah, ka Eestis toimetatakse e-poe tellimusi 1–3 päevaga kohale. Samuti on enamikul kaupmeestel valikus nii Itella, DPD ja Omniva pakiautomaadid kui ka kulleriteenus. Kui on väga kiire, saad valida ka ise järelemine-mise.

Kui oled esimesi e-oste tegemas, siis vali katsetamiseks pigem Eesti või Euroopa Liidu e-pood. Väljastpoolt Euroopa Liitu tellides tuleb sul pakk tollis deklareerida ja tasuda nii tolli kui ka käibemaks. Samas mõned suuremad globaalsed e-poed ja platvormid arvestavad maksud juba ette ära ning nende puhul deklareerimist vaja pole. Tollideklaratsioon saad teha postipaki puhul mugavalt Omniva iseteeninduses.

3. Said paki kätte, aga ost ei meeldi või ei sobi

Ost tehtud ja pakk käes. Proovides aga selgub, et toode ei sobi.

Tõenäoliselt on sul pakis kaasas tagastusjuhend. Loe see läbi ja küsimuste korral võta ühendust klienditeenindusega. Eesti e-poodidel on kohustus kaup 14 päeva jooksul tagasi võtta, kui toode ei sobi. Sama reegel kehtib ka Euroopa Liidu e-poodidest ostes, kuid tihti peale võib piiriüleste e-poodidest tagastamine osutuda keerukamaks.

Vaata üle, et tagastatav toode oleks samas seisukorras, nagu ta sinuni jõudis. Järgi juhiseid, mida e-kaupleja on andnud. Raha kantakse pärast tagastust tagasi üldjuhul samale maksevahendile, millega ostu eest tasusid.

Jää viisakaks – suure tõenäosusega piisab klienditeeninduse ühe e-kirja saatmisest või ühest telefonikõnest. Pole vaja kirjutada viit kirja ja kopeerida seda ka muudesse kontaktikanalitesse. E-poodnikud tegelevad pretensioonidega üldjuhul kiiresti.

4. Pärast ostu

Kui oled ostu ja klienditeenindusega rahul, jaga seda tagasisidena e-poodniku kodulehel, Google'i arvustusena või sotsiaalmeedias. Nii annad teistele ostjatele infot ning e-poodnikul on sinu rahulolevast tagasisidest rõõmu ja kasu.

Kontrolli, et makset pole läinud topelt – tehnika veab aeg-ajalt meid kõiki alt, seega tasub silm peal hoida krediitkaardi ja konto väljavõttel. Kui näed, et midagi on topelt, võta ühendust e-poodnikuga ja probleem saab kiirelt lahendatud.

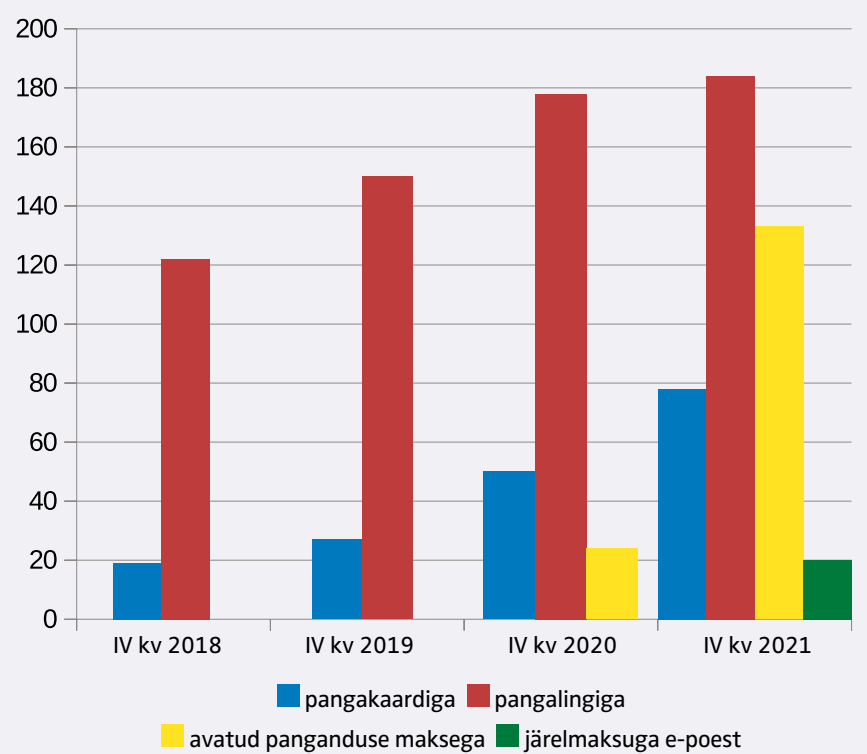
Vaata julgelt e-kaubanduse maailmas ringi ja alusta e-ostlemisega juba täna. E-kaubanduses on tihti peale parimad superdiilid ja allahindlused. Head e-šoppamist!

Kuidas käitub Eesti tarbija?

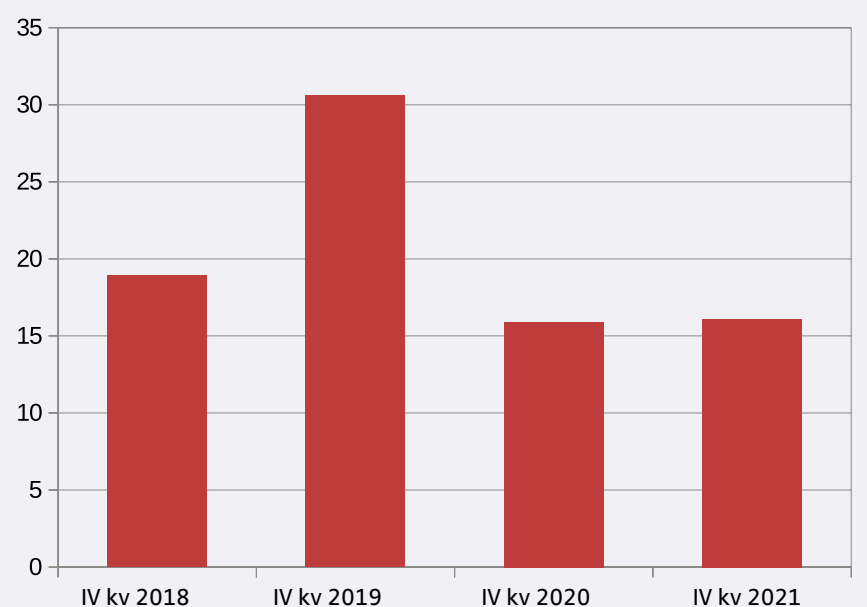
KAUPADE JA TEENUSTE E-OSTUD

- Eestimaalaste kaupade ja teenuste e-ostude käive Eestis suurenes IV kvartalis võrreldes eelmise kvartaliga **9,8%**. E-ostudest tehti pangakaardiga **18,8%**, pangalingi kaudu **44,3%**, avatud panganduse maksega **32%** ja järelmaksuga e-poest **4,8%**.
- Keskmine e-kaubanduse kaarditehingu suurus Eestis kasvas võrreldes eelmise kvartaliga **22%** ja võrreldes eelmise aasta sama kvartaliga **1,4%**.

EESTIMAALASTE E-OSTUD EESTIST, KÄIVE (MLN EURODES)



E-KAUBANDUSE KAARDITEHINGUTE KESKMINE SUMMA EESTIS (EURODES)



PIIRIÜLESED MAKSED

- Piiriülelised maksed moodustasid eelmise aasta neljandas kvartalis **41%** makstavatest maksetest.
- Makstavate piiriüleste maksete käive oli **30,6 miljardit eurot** ja arv **4,4 miljonit**. Võrreldes eelmise aasta sama perioodiga kasvas maksete käive **90,9%** ja arv **3,8%**.

Allikas: Eesti Pank

Sokisahtlist leiad nii elegantseid sukad kui ka täitsa soodad sokid

Sokid saavad osa peaaegu kõigest, mis sinu elus toimub. On ees minek töövestlusele, matkarajale või kalli sõbra pulma, sobiva sokipaarita pole tee asumine lihtsalt võimalik.

See kõige õigem sokk tuleb koos kaaslasega muidugi Sokisahtli e-poest – lõputa varasalvest, kus on nii varbahellitajaid, soojasid kallistajaid, pitsiga piigasid kui ka kiiksuga naljasokke. Suur osa neist päris ökod.

Lõbusad sokisarjad

Ajad, mil sokkide kinkimine ilmset fantaasiavaesust näitas, on alatiseks möödas igauhe jaoks, kes on avastanud Sokisahtli. Just seal on kõige humoorikamad ja kvaliteetsemad sokipaarid. Näiteks sokid sarjast

TÄITSA SOODA

Kuidas sa ütled heale tuttavale teda solvamata, et kuule, tüüp, sa oled täiesti sooda? Kuidas sa vabandad tuttava ees, kui tunned, et oled ise täieliku soodana käitunud? Mida ühendavat kinkida endale ja oma hingesõbrale, kellega pole piinlik end koos aegajalt täiesti soodaks lasta? Õige vastus on: „Täitsa sooda” sokid.

„Täitsa sooda” sokid kuuluvad sõnumitega täpissokkide perekonda, kus on veel ka ROOSA MANNA, VIINA MARI, PARAS PÄHKEL ja veel mõned lahedad tüübid.



Erilise inimese sokid ei vääri vähemat kui seda, et nad on ühtaegu ilusad ja tervislikud. Just sellised sokid kingib naine mehele, kes on tema jaoks see

MR RIGHT

“Mr Right” sokid on tehtud baktereid hävitava hõbeniidiga. Sokid on termodünaamilised, hoides jalad talvel soojas ja suvel jahedas, lisaks pakuvad leevendust neile, kel diabeet, vereringehäired või jalgade liighigistamine.



Kui tunned kellegi erilise järele igatsust, siis mis muud, kui saada talle tervitusega

PERSONAALSED SOKID

Sokile tuleb täpselt selline nimi, soov või lause, mida ise soovid. Siin pole muud, kui e-poest sokipaari välja valida ja soovitud tekst meilile epood@sokisahtel.net teele panna. Sokisahtel mitte üksnes ei trüki neid sokke valmis, vaid paneb need kingituseks ka aadressaile posti. Küll vanaisa rõõmustab!



Keskkonnasõbralikkus on moes

Sokisahtli au ja uhkus on taas elustatud puhas soki- ja sukailu, mis on toodetud võimalikult vähe jäätmeid tekitades – avasta Sokisahtli valikust taaskasutatud materjalidest tooted, mis hoiavad loodust.



Kuhu kaovad pesumasinas sokid?

Oled kahtlustanud, et masinas varitseb sokiõgard, kes aegajalt ühe nahka pistab? Tegelikult on see müsteerium ammu lahendatud: sokid libisevad pesumasina ukse juures oleva tihendi vahele ja kaovad sealt masina sisemusse. Üks võimalus kadumaminekut vältida on näiteks kaks sokki kokku siduda. Ja alati võib sokid pesukotiga masinasse panna.

SUMMER

Sarja “Summer” sokkide kandja aitab säästa vett, elektrit ja teisi ressursse. Iga väike asi loeb! Sokid toovad hea tunde südamesse ja mõnusa olemise ka varvastele – taaskasutatud niidist sokid on mõnusalt pehmed ja venivad.



ECOCARE TIGHTS

NILIT® Ecocare'i mitmekihilise nailonlõnga valmistamisel taaskasutatakse tootmisprotsessi nailonijääke, säästetakse materjali ja vett – ressursi kulub 55% vähem kui tavatootmise puhul, ka jäätmete hulk viiakse miinimumini. Et asjal oleks veelgi enam jumet, lõime sarjale taaskasutatud paberist pakendi, mille võib soovi korral ka poodi jätta.



Kõik need asjalikud, humoorikad, sõnumiga, pitsilised ja sädelevad sokid on kõige suuremas valikus esindatud Sokisahtli e-poes, kust saab soki- ja sukatooteid osta soovi korral, just nagu tavapoestki, ka pakendivabalt.

Sokietikett

Kas valida sokke kingade järgi on okei? Ei. Sokid sobitatakse enamikul juhtudel siiski pükstega. Aga nagu öeldakse: kes tunneb reegleid, võib neid ka rikkuda! Seega võid sokid ka kingade värvi järgi valida, kuid arvesta, et see trikk teeb su jalad lühemaks.

Šortsid ja sokid? Täiesti okei. Nüüd võiks kapist kõige madalamad sokid välja otsida ja neid tossude sees kanda. Kui sokisääred peaksid veidi välja ulatuma, võiksid sokid seekord jalanõude, mitte pükstega kokku klappima panna.

Sokid sobitatult lipsuga? Ei-ei, inimestele jääb mulje, nagu oleksid end jalgupidi iseendale kaela riputanud.

Halli argipäeva pisut värvi? Hea mõte. Värvikirevad sokid on üldiselt teksapükste teema, aga võid rõõmsate sokkidega eksperimenteerida ka pidulikuma riituse puhul. Nüüd tuleks jätta mulje, et sokivalik on tahtlik. Las nad karjuvad sul jalas, tähtis on, et nad ei sobituks ei sinu kingade ega pükstega.

Läbipaistvate kauniste sokkide pildid ja Eesti-teemaliste sokkide pildid paneks kusagile kenaks ilupildiks, kui ruumi üle jääb.

Pese sokke õigesti!

Panid sokid pesumasinasse ja välja võttes olid nad number või kaks väiksemad? Ai, sokihaldjas sai kuumarabanduse! Sokke ei tohi pesta üle 30 kraadi juures! Ühevärvilist puuvillast sokki kannatab pesta ka 40 kraadi juures.

Kindlasti ei meeldi sokkidele aga kuivati. Vormi ja suuruse säilitamiseks võiks nad riputada vanamoeliselt pesunõõrile. Villaseid, sealhulgas meriinovillaseid sokke tasuks üldse käsitsi pesta.

Jäta pakend poodi

Kui soovid säästa loodust, saad sokke ostes või e-poest tellides paberist sildist loobuda. Sel juhul läheb silt kohe lattu järgmise sokipaari ümber ja jääb ära ümbertöötlemise kulu. Ka siis, kui tellid sokid pakiautomaati, võid sildist loobuda ja teha biolaguneva pakendi valiku. Ning muidugi, ka pakendivabalt tellitud toodet saab tagastada!

Kui tahad teada, kui suur on sinu soki- ja sukanumber tegelikult, kuidas valged sokid valgeks jäävad, milline näeb välja elektrisokk, mida kujutavad endast meriinovill ja ökoniit ning mida räägib Vana Põlvik, siis vaata lehte sokisahtel.net, kust leiad isegi villase soki kudumise õpetuse. Ja mis kõige olulisem – seal on uskumatult rikkalik sokivalik!



sokisahtel

FOTO: SVEN ARBET

Ivo Linna esimene ost internetist: soovitan rutiinist üle saada ja e-kaubanduse kogemuse ise läbi elada

E-oste teeb hinnanguliselt 76% elanikkonnast, mis tähendab, et internetis poodlemine muutub iga aastaga aina menukamaks ja üha vähem on inimesi, kes pole e-trendidega kaasa läinud. Alustada pole aga kunagi liiga hilja – armastatud muusik Ivo Linna tegi oma elu esimese e-ostu alles mõni nädal tagasi ja jagab nüüd oma kogemust.

Võib julgelt öelda, et kõik, mis meil on füüsilisel kujul poeletidel olemas, on kättesaadav ka e-poe virtuaalsetel riiulitel. Ainult ühe väikese erinevusega – virtuaalse ostukorvi täitmiseks piisab vaid arvuti avamisest ja paarist hiireklikist. Kogenud arvutikasutajale on kõik kiire ja mugav. Samal ajal võib aga just see väike samm olla paljude jaoks määrava tähtsusega ja esimene e-tellimus takerdub ebapiisava arvutioskuse tõttu selle sama hiirekliki taha.

E-poe pelgusest

Ülemaailmne pandeemia on sünnitanud uusi e-poode, nagu on tekkinud seeni pärast vihma. Ainuüksi Eesti-siselt telliti 2021. aastal pakiautomaatidesse kolm miljonit pakki rohkem kui tunamullu. Lõputu poodide rägastik on tekitanud olukorra, kus kogenud e-poodlejad naudivad e-kaubanduse hüvesid, kuid puhtalt lehel, ilma eelneva kogemusega alustamine võib olla keeruline ja aeganõudev.

Sama lugu on ka armastatud muusiku Ivo Linnaga, kelle eelnev kokkupuude e-poodidega piirdus seni vaid kaaslaste näsu läinud tellimuse vastuvõtmisega. “Proua tellib mul igasuguseid vidinaid. Ükskord leidis ta ühe väikese riiulikese, mida pidi pikalt ootama. Pärast mitut kuud jõudis lõpuks kohale vaid pakk salväratikutega,” muigab Ivo. “Mu skepsis oli mõistetav – kunagi ei tea, mille sa lõpuks kätte saad.”

Lisaks hirmule, et kaup pole füüsilisel kujul olemas, puudusid Ivol ka vajalikud arvutioskused ja tema sõnul on päris pood ju toredaks kohaks, kus inimestega suhelda, eriti maakohtades. “Elaks ma poodidest kaugemal ja ei omaks isiklikku sõiduvahendit, siis oleksin selle e-poodlemise sammu kindlasti varem teinud,” arvas Ivo Linna.

Ivo Linna valitud e-poed

Eesti E-kaubanduse Liit andis Ivole võimaluse e-kogemus omal käel läbi teha ja oma elu esimene e-ost sooritada. Selle jaoks anti Ivo Linnale vaba voli valida talle sobivad e-poed ja “menüü”. Aga kuidas üldse alustada, valik on ju lõputu? Mida üldse võiks vaja minna? Muidugi nentis Ivo tagasihoidlikku mehena, et tal ei ole ühtegi erisoovi: “Kõik eluks vajalik on mul ju olemas, riideid ja jalanõusid kuulub vähe ja neid on tegelikult kõik kapid täis.”

Parasjagu põhjaliku mõtte töö tulemusel osutusid välja valituteks E-Selver ja Bauhofi veebipood. Kuna lähimad Bauhofi ja Selveri kauplused asuvad Ivo Linna jaoks Kuressaares ehk umbes 60 kilomeetri kaugusel, siis e-poe eelistamine säästaks juba puhtalt sõidu pealt ligi kaks tundi, rääkimata suurematest alalahindlustest ja kopsakamast valikust. Tasub ka mainida, et Ivo jaoks oli tegemist tuttavate poodidega, mis andis e-kaubanduse suhtes veidi skeptili-



Ivo tunneb end hästi nii e-osteldes kui ka laval

sele lauljale esimest e-ostu tehes kindlustunnet, et kaup on päriselt olemas ja jõuab ka päriselt temani.

Milline kaup jõudis ostukorvi?

E-Selveri ostukorv täitus Ivo Linnal eelkõige kuivainetega. Ostukorvi jõudsid ka purgisupid, õli, munad, juust ja palju muud. Lisaks toidukaupadele ka paar majapidamistarvet ja klaasipesuvedelik. “Valisin just sellised asju, mis kaua säiliks ja mida iga kord ei jaksa koju tassida,” kommenteeris Ivo Linna oma esimest e-ostu. Ivo oli esimeseks tellimuseks põhjalikult ette valmistunud ja koostanud ka ostunimekirja. “Eks ma enne konsulteerisin ikka prouaga ka ja uurisin, et mida meil täpselt vaja on.”

Bauhofi ampluaast sobiva valiku langetamine osutus aga isegi keerulisemaks, kuna tööriistade sektsioonis lõi Ivol silm tõeliselt särama ja valikuvõimalus kippus silme eest kirjuks lööma. Ivo sõnul on tal maal kogu aeg vaja midagi teha ja nokitseda ning kasulikud tööriistad kuluvad alati marjaks ära. Mida parem on tööriist, seda rohkem on võimalik aega kokku hoida. “See annab vabaduse, et ei pea iga pisikese töö pärast alati töököta tormama või ise puudulike vahenditega tühja tööd rügama,” selgitas ta

”
Kõik, mis sai välja valitud, tuli kohale, midagi ei olnud asendatud ega muudetud.

saagide alamlehel sobivat nurgasaagi valides.

Tööriist peab Ivo sõnul olema hea ja kvaliteetne: “Olen neid odavaid tööriistu küll ja veel siin peale esimest kasutuskorda vandudes ja söimates minema visanud.” Tööriistade puhul ei ole Ivo sõnul oluline odavalt läbi ajada, vaid pigem isegi veidi kallim variant valida. “Ma ei ole nii rikas, et osta odavat asja,” muigab Ivo. “Korralik tööriist on aastakümneteks.”

Lõpliku valiku langetamiseks pidi Linna isegi ühe telefonikõne tegema ja asjatundjatega veidi nõu pidama, et saaks kindla käega sobivate näitajatega nurgasae välja valida.

Kuidas jäi Ivo Linna e-ostuga rahule?

E-Selveris otsis Ivo endale kauba kohale toimetamiseks sobiva aja ja sisestas vajalikud kontaktandmed. Üllatus oli suur, kui kuller Ivole personaalselt helistas, et uurida, kas veidi varem võib ka tulla. “Väga võimas! Mind hämmastas, et ta võttis vaevaks päriselt helistada ja uurida, kas meile sobib.” Pärast kõnet oligi kuller kõpsti maja ees. “Leidis ise õige koha üles ka! See ei ole siin meie piirkonnas üldse nii iseenesestmõistetav,” oli Ivo vaimustuses. “Selline teenindus, heatahtlik ja korrektne suhtumine, poleks osanud oodatagi,” kiitis ta.

Süsteem toimis Ivo sõnul väga hästi. “Kõik, mis sai välja valitud, tuli kohale, midagi ei olnud asendatud ega muudetud. Järgmine kord, kui on vaja suuremat portsu, mida ei jaksa ise vedada, siis kindlasti tellime, see on nüüd selge!” jagas Ivo oma esimesi muljeid.

Bauhofist välja valitud nurgasae puhul teadis Ivo täpselt, mida oodata. “Internetis olid kõik andmed kohe näha ja valiku tegemine oli selle võrra kohe lihtsam,” nentis Ivo.

”
Milline luksus, kui ise selle transportimise pärast ei pea muretsema ja kõik toimetatakse koduukseni.

“Tööriistade puhul peab ka silmas pidama, et need võivad jube raskeks osutuda. Milline luksus, kui ise selle transportimise pärast ei pea muretsema ja kõik toimetatakse koduukseni,” lisas ta. “Ei pidanud isegi muretsema, et kas ikka õige mudel jõuab minuni, kõige eest oli hoolt kantud!”

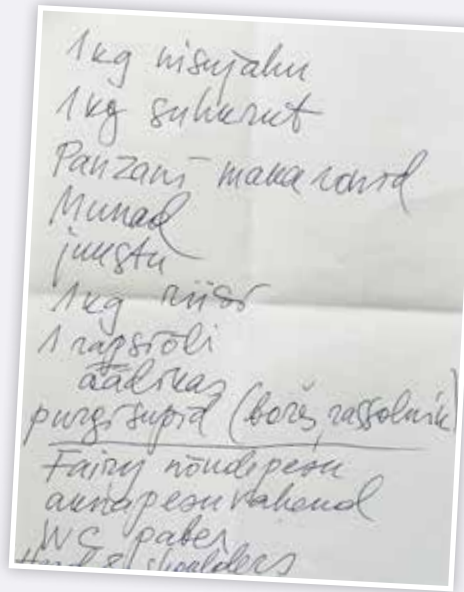
Soovitus: tõesti on endal lihtsam ja muretum!

Ivo sõnul on e-ostlemine justkui üks etapp, mis tuleb läbi teha. “Selle kogemuse peab ise läbi elama,” rõhutab Ivo ja soovitab kõigil järele proovida. “Saage rutiinist üle ja tehke see katsetus ära! Üks moment elus juures, kus endal on lihtsam, kergem ja muretum,” julgustab Ivo inimesi e-kaubanduse võimalusi uurima.

Ivo Linna on kindel, et suuremad sisseostud saavad edaspidi nende peres just e-poes tehtud. “Igapäevast piima ja leiba toome vast ikka ise poest, aga kui on vaja näiteks kuivainete varusid täiendada või kodukeemiat, siis kindlasti tellime!”

Pilk Ivo Linna e-ostukorvi

- Eriti hea nisujahu, VESKI MATI, 1 kg
- Suhkur, DIAMANT, 1 kg
- Sarveke Chifferini 4 tk, PANZANI, 4 x 500 g
- Vabalt peetavate kanade munad, SELVER, 10 tk
- Eesti juust 25,2% viilutatud, TRADITSIOONILINE EESTI JUUST, 500 g
- Pikateraline riis 4 x 125 g, BOSTO, 500 g
- Rapsiõli Olivia, OLIVIA, 500 ml
- Äädikhape 30%, SFINX-E, 300 ml
- Rassolnik sealihaga, PÕLTSAMAA, 530 g
- Värskekapsaborš veiselihaga, PÕLTSAMAA, 530 g
- Nõudepesuvahend Sensitive Tea Tree, FAIRY, 450 ml
- Aknapuhastusvahend Optimal 7 Cristal Super Effect Trigger, AJAX, 500 ml
- Tualettpaber Just1, 5-kihiline, ZEWA, 6 rl
- Šampoon Ocean Energy, HEAD & SHOULDERS, 400 ml
- Klaasipesuvedelik –20C etanooliga, MAYERI, 4 l



Ivo Linna valmistus ostuks põhjalikult ja kirjutas vajaminevad asjad aegsasti üles, et midagi ei ununeks.

KOMMENTEERIB Eesti E-kaubanduse Liidu tegevjuht Tõnu Vää

Ivo Linna on täiesti juhuslikult valinud oma esimeseks ostukohaks turvalise ostukoha märgisega tähistatud e-poed. Julgen arvata, et tegu oli õnneliku kokkusattumusega ja Ivo ei osanud hetkel veel ise seda otsida, kuid sellegipoolest kiidame teda ostukoha valikute eest. Soovitame kindlasti ka teistel algajatel alustada vastava märgise otsimisest, siis on kindel, et esimene kogemus möödub viperusteta ja on motivatsiooni ka järgmisel korral tellida.

KOMMENTEERIB Selveri kommunikatsioonijuht Rivo Veski

E-Selver on Eesti (ja meile teadaolevalt maailma) esimene üle-riigilist hüpermarketi-suuruse sortimendiga värske, jahutatud, sügavkülmutatud ja tööstuskaupade ning koduelektronika kojuvedu pakkuv e-pood. Meie kogusortimendis on ca 12 000 toodet. Teenindame enamikku Eesti maakondi ja suurlinna iga päev ning valitud tarnepäevadel nädalas suursaartel ja Kagu-Eestis. Keskmise ostu suurus märtsikuus on seniste andmete põhjal olnud 90 eurot. E-Selveris saab valida ka seda, kas tellimus pakendatakse kile- või paberkotti, kas klient nõustub puuduva toote korral asendustootega või mitte. Lisaks kojuveole saab valida ka kaubale valitud kauplustesse järeletulemise võimaluse või kauba tarne selvekappi.



E-ostuga saab tutvuda 14 päeva jooksul – kuid vastutustundlikult!

Tarbijale kehtib netist või telefoni teel ostes 14-päevane taganemisõigus. See annab tarbijale võrreldes tavapoega eelise ümber mõelda, kas ta eset ikka tõesti soovib või kas see talle piisavalt meeldib. Kauba saab 14 päeva jooksul põhjendust esitamata tagastada ka siis, kui see vastab kõiges lubatule. Tähele tuleb vaid panna, et teiselt eraisikult ostes taganemisõigust ei ole.

ULRIKA PAAVLE, TTJA ettevõtluse osakonna juhataja

Kas taganemisõigus tähendab, et tarbijal on voli 14 päeva asja oma äranägemise järgi kasutada ja siis tagastada? – Jah ja ei.

Tõesti, ka asja kasutades ei jää tarbija ilma oma 14-päevase taganemisõigusest. Siin on aga konks – kui kaupa on kasutatud rohkem, kui see on vajalik

kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks, **vastutab inimene kauba väärtuse vähenemise eest**. See tähendab, et ostjal ei ole enam õigust kogu summat tagasi saada. Ostja ja müüja arusaam võivad suurel määral erineda selles osas, kui palju on väärtus paari-

päevase kasutamise järel vähenenud, ja vaidlus venib pikaks.

Tarbijavaidluste komisjon on näiteks lugenud mobiiltelefoni väärtuse vähenenuks 25% seetõttu, et ostja oli sinna SIM-kaardi sisestanud. Kui aga isik on asja mingil moel muutnud, võib väärtus olla vähenenud koguni nullini.

Tasub aga teada veel üht seaduse nüket – kui müüja on jättnud **taganemisõiguse oma tingimustes välja toomata**, siis tarbija ei vastuta väärtuse vähenemise eest ka siis, kui ta kasutab asja ülemääraselt ja seejärel tagastab.

Kui aga inimene ei ole kaupa kasutusse võtnud, vaid proovinud seda üksnes nii, nagu tal lubatakse seda teha tavapoes, on tal õigus asi tagastada ja kogu raha koos saatekuluga tagasi saada.

Näited: ostja võib kohvimašina pakendist välja võtta, seda vaadata ja katsuda, isegi kui täpselt sama moodi ei ole võimalik pärast pakendada. Aga mitte kohvi valmistada – seda ei lubataks ka poes. Pluusi võib selga proovida nagu kaupluseski, aga sellelt ei tohi silte eemaldada ega seda määrida.

Tagastamise kulu tohib kaupleja jätta tarbija kanda, kui ta selle nii oma tingimustesse kirja paneb.

Siiski on olemas juhud, mil **kaupa tagastada ei saa**:

- avatud pakendiga audio- ja videosalvestised;
- arvutitarkvara ja -mängud;
- kiiresti riknevaid tooted, nagu lühikese säilimistähtajaga toiduained ja lilled;
- tooted, mis on valmistatud tarbija esitatud nõuete järgi või kohandatud vastavalt tarbija vajadustele.

Tagastada ei saa ka kaupu, mille pakendi on tarbija avanud ja seda kaupa ei ole enam üldse võimalik **tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel** turustada, näiteks huulepulki ja kreeme. Hügieenilisuse küsimus kerkib ka pardlite ja epilaatorite puhul, aga kuna need on puhastatavad ja desinfitseeritavad, saab neid ikkagi tagastada. Küll aga loetakse pardli või epilaatori kasutamist olukorraks, millega väärtus väheneb ja ostja kogu raha enam tagasi ei saa.

Head teadlikku tutvumist!

Kõik, mis hülgab, pole kuld

- Toode lubab imelisi tulemusi? – Säilita oma kriitiline meel!
- Näiteks tõestas Tallinna Tehnikaülikool, et elektrienergiat säästa lubanud toode elektriarveid ei vähenda, vaid tegelikult hoopis suurendab kahe dioodlambikese võrra, mis aparaadis säravad.
- Uutest imelistest ravimitest ja seadmetest, mis ka tegelikult taastavad langenud kuulmise, tervendavad kroonilistest liigesehädadest või põletikust, ei peaks reklaamlehest lugema – neid soovitaks arst.
- Kui veebilehelt fantastiliste pakkumiste esitaja infot ei leia või on see puudulik, jäta parem kaup katki.

Omniva kaudu saad müüa ja osta tooteid kasvõi väljastpoolt Eestit

Omniva plaanib sel aastal paigaldada uusi pakiautomaate ka väikestesse asulatesse. Linnades ja suuremates asulates leidub mitme erineva ettevõtte pakiautomaate, kuid on hajaasustusega piirkondi, kuhu oleks neid juurde vaja. “Omniva on ainus kodumaine ja suurim teenusepakkuja turul,” selgitas Omniva Eesti juht Kristi Unt. “Tänaseks on meil üle Eesti pea 300 pakiautomaati. Soovime, et linnas ja maal oleksid võrdsed võimalused pakiautomaatide kasutamiseks ja selleks paigaldame maapiirkondadesse automaate juurde. Nii toome oma pakiautomaadid igale Eestimaa elanikule veelgi lähemale.”

Kui elad maal, saad tellida kirjakandja endale koju tasuta

Koos pakiautomaatide võrgustiku laienemisega lihtsustame ka postiteenuse kättesaadavust hajaasustusega piirkondades. Selleks saab igaüks tellida endale kirjakandja koju tasuta. Seda juhul, kui elad piirkonnas, kus lähim postiasutus jääb kaugemale kui 5 kilomeetrit. Kirjakandjale saab mugavalt üle anda ja temalt kätte saada kirjad, pakid, samuti saab osta postmarke, ümbrikke, paken-deid või tellida ajalehti.

Järvamaal elav Virve kasutab võimalust kirjakandja koju tellida üsna tihti. “Ma elan postkontorist kaugel, aga nii saan ikka kõik oma postkaardid ja pakid saadetud. Mulle ikka meeldib sünnipäevaks kaarte saata ja eks mulle saadetakse vastu ka,” kommenteeris Virve. “Vahel saadan laste peredele pealinna ka mõne paki. Isegi ajalehte tellimuse aitas kirjakandja ära uuedada. Täitsin internetis ankeedi ja kirjakandja tuligi kohale, täitsa tasuta.”

Pane oma e-pood püsti kasvõi kaugeimasse Eesti nurka!

Praeguseks on e-poe loomine juba nii lihtne, et kõigil on võimalus luua oma e-äri. Kuna Omniva kullerid sõidavad terve Eesti iga



Uues brändingus pakiautomaat maapiirkonnas.

päev läbi, saab ka pakid igast maanurgast mugavalt ja kiirelt teele panna. Kristi Unt julgustab kõigil huvilistel kätt proovima: “Me oleme omalt poolt e-poodide jaoks loonud tasuta automaatsed tarnemoodulid, et e-poe saaks kiirelt püsti panna ja tellimusi pakiautomaati, kulleriga koju või postiasutusse saata. Ja pakke saab saata ka Läti-Leetu ehk võimalik on kohe kolmes riigis e-äri ajada.”

HILO Trade OÜ on üks neist ettevõtetest, kes juhivad e-poodi mitte pealinnas, vaid hoopis Valgamaal, täpsemalt Otepääl. Nende e-pood suutervis.eu on keskendunud kvaliteetsete suuhügieenitoodete müügile. “Pakiautomaadi abil toodete saatmine on eluliselt oluline, sest 95% klientidest asuvad Otepäält kaugel ja kulleriteenus jääks keskmise ostukorvi hinda arvestades pigem kalliks,” põhjendas HILO Trade OÜ juht Kristjan Rebane, miks nad eelistavad just pakiautomaate kasutada.

Rebane julgustab ka teisi e-äri alustama: “Kui juba kaaluda e-poe avamist, siis tuleks seda

kindlasti teha ja kasutada ära maapiirkonna eeliseid – tänu pakiautomaaditeenusele leiab kliente üle Eesti. Alustamiseks leidub palju lihtsaid ja pigem soodsaid võimalusi, kuid peab arvestama võimalusega kasvada kiiresti ning selleks valmis olema, samuti peaks läbi mõtlema oma turundusstrateegia internetis.”

Sul on asju, mida enam ei vaja? Müü need interneti kaudu maha!

E-kaubandusest saab osa ka era-isikuna: meil kõigil on kodus asju, mida enam ei vaja. Uuele ringile saadetav asi teeb rõõmu saajale ja on rahatark otsus müüjale. Asju saab internetis väga mugavalt ja kiirelt maha müüa. Selleks on müügiportaalides ja Facebookis hulgaliselt ostu-müügi gruppe, kus ostjad ja müüjad omavahel kokku saavad – neist paljud on spetsialiseerunud konkreetsele piirkonnale või valdkonnale, näiteks lasteriided, ehitusmaterjalid, nõud jne. Facebooki enda turuplats Marketplace või kohalik ostu-

müügikeskkond osta.ee teevad müümise veel eriti mugavaks. Ja pakid üle Eesti saab Omniva pakiautomaadiga turvaliselt ja kiirelt kohale toimetada.

Pakiautomaadi kasutamine on lihtne igas vanuses inimesele

Eestis on 86% täiskasvanutest saanud viimase kuue kuu jooksul pakiautomaadi vahendusel mõne paki ja koroonaaeg toob uusi kasutajaid järjest juurde. Tartumaal elavad pensionärid Helve ja Mihkel proovisid eelmisel suvel esimest korda pakiautomaati. “Meil oli pulma-aastapäev, aga poeg oli lähikontaktne ja ei saanud külla sõita. Ja siis ta saatiski meile magusa kingituse pakiautomaati,” kommenteeris Helve. “Algul pidin ikka julgust koguma, aga tegelikult oli see nii lihtne! Sõnumiga saadetakse uksekood, pakiautomaadi ekraanil on selgelt ja suurelt juhised, mida teha ja kuhu vajutama peab, nii et tegelikult on see ka meesugustele pensionäridele lihtne.”



Omniva viib iga päev kohale kümneid tuhandeid pakke üle Eesti.

Pakiautomaat on avatud iga päev ja iga kell

“Soovime olla nii Eestis kui ka kogu Baltikumis e-kaubanduse vedur nii linnas kui ka maapiirkonnas,” sõnas Omniva Eesti juht Kristi Unt. “Selleks oleme loonud Eesti ja Baltikumi suurima pakiautomaatide võrgu. Loomes pidevalt uusi võimalusi, et pakkuda mugavat ja kiiret paki- ja kirjateenust kõigile Eesti inimestele.”

Omniva pakiautomaadid on ligipääsetavad kellaajast ja nädalapäevast sõltumata ööpäev läbi. Need on ohutult kasutatavad ka jätkuval pandeemiaajal, sest pakiautomaadid asuvad õues, kus inimesi on vähem ja nakatumise risk on väiksem. Pakiautomaatide puutetundlikke ekraane puhastatakse regulaarselt, kuid automaati saab kasutada ka ilma ühiskasutatavate pindadega füüsiliselt kokku puutumata: Omniva pakiautomaadi ekraan toimib ka kinnastega ja kõikides automaatides saab tasuta viipemaksega.

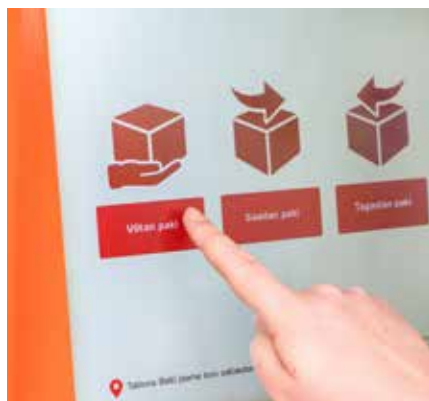
Omniva nõuanded e-poest ostmisel

1. Kui tellida ost pakiautomaati, siis hoiustatakse seal pakki seitse päeva. Soovitav on pakk siiski esimesel võimalusel välja võtta, et teha ruumi järgmistele pakikidele.
2. Kui e-poest ostetud toode ei sobi, saad selle 14 päeva jooksul põhjendusi andmata pakiautomaadi kaudu tagastada.
3. Tahad osta e-poest riideid või jalatseid, aga pole suuruse osas päris kindel? Telli endale sama toode mitmes suuruses ja tagasta need tooted, mis selga ei istu.
4. Mida teha e-poe ostudest üle jäävate pakenditega? Hoi aialles ja kasuta näiteks siis, kui on vaja sõbrale paki saata.
5. E-poest ostes soovime valida koheletoimetamiseks Omniva pakiautomaadi – oleme ainus eestimaine ja suurim teenusepakkuja turul.

Kuidas pakiautomaadist pakk kätte saada?



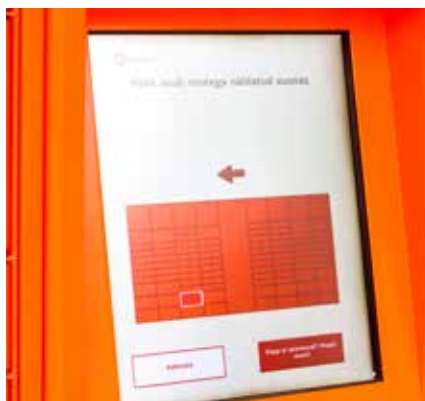
SMSiga saadetakse paki saabumise teavitust ja uksekood.



Pakiautomaadi juures tee valik “Võtan paki”.



Sisesta SMSis olev uksekood.



Pakiautomaadi ekraanil on info, mis suunas su pakk on.



Avaneb kapiuks: võta pakk välja ja sulge uks.



Teadlik tarbija ei pea netiostudes pettuma

Lisaks hästi teada tarbijaõigustele esineb e-kaubanduses veel terve rida olukordi, mille puhul oma õiguste teadmine mõjutab otseselt tarbija rahakotti. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet (TTJA) tarbijate ja ettevõtjate nõustamise osakonna juhataja **Kristina Tammaru** toob välja e-kaubanduse väheräägitud aspektid.



FOTO: DIANA UNT

Kaupleja asukohamaa mõjutab tarbija õigusi

Enne veebis ostu sooritamist tuleb kindlaks teha kaupleja isik, sh tema ärinimi ja kontaktandmed. E-poe tippdomeen .ee või lehe eestikeelne sisu ei anna alust arvata, et tegemist on Eesti ettevõttega. Samuti veebi-poe, mille veebiaadressis sisaldub näiteks .lv või .de, ei pruugi olla Läti või Saksamaa ettevõtte ning veebilehel kasutatud keele järgi ei saa hinnata kaupleja päritolu.

Näiteks eestikeelne e-pood, mille kontaktide lingi alt ei avane andmeid kaupleja kohta, vaid pakutakse võimalust võtta veebivormi kasutades kauplejaga ühendust, ei ole usaldusväärne.

Euroopa Liidus registreeritud kauplejad peavad pakkuma tarbijatele vähemalt samaväärsed

õigusi nagu Eestiski. Kui kaupleja asub aga väljaspool Euroopa Liitu, ei ole see tingimata ohu märk, vaid tuleb arvestada, et sellise tehingu korral ei reguleeri tarbija õigusi liidus kehtivad reeglid. Tellimisel väljastpoolt ELi võivad kauba hinnale lisanduda ka erinevad maksud. Seejuures tasub selgeks teha ka tollimaksude tagasiküsimise võimalused, kui tekib soov ostetud kaup tagasi saata (kui kaupleja sellist võimalust üldse pakub).

Alati tasub kriitiliselt hinnata URLi ehk e-poe veebiaadressi. Kui jääb silma kaup sellistel välismaistel veebilehekülgedel, kus aadress sisaldab täiendavalt sõnu nagu "2you", "online", "stock", "supreme", "cheap" jms, tasuks ost katki jätta, sest reeglina müüvad sellised lehed võltsitud ja ebakvaliteetseid tooteid.

Krediitkaardiga maksmisel on eelised

Tarbijail, kes tasuvad ostu eest krediitkaardiga, kuid kaupa ei saabu, on lisavõimalus taotleda makstud raha tagasi panga abiga. Sama õigus on tarbijail ka siis, kui e-pood keeldub raha tagastamast ja paneb tarbijad ebamõistlikult pikaks ajaks ootele.

Näiteks saab olukorras, kus tellitud ja makstud kaupa ei saabu ning e-pood ei vasta kirjadele või annab tühje lubadusi, tarbija pöörduda talle krediitkaardi väljastanud panga poole, et tehing vaidlustada ning raha tagasi nõuda (chargeback). Pangale tuleb muu hulgas edastada ka kirjavahetus kauplejaga, mis tõendaks juba tehtud iseseisvaid pingutusi lahenduste leidmisel.

Kui internetis leitud müüja palub tarbijal raha üle kanda Western Unioni kaudu, on see märk sellest, et tehingu teiseks pooleks on eraisik. Kahe eraisiku vahel sõlmitud tehingutele ei kohaldu tarbijakaitsereeglid ja puudub võimalus saada tarbijakaitseasutustelt abi vaidluse lahendamiseks. Kui tarbijal ei õnnestu eraisikust müüjaga probleemile lahendust leida, on tal võimalik abi saamiseks ja oma õiguste kaitseks pöörduda kohtu poole.

Eraisikust müüjad pakuvad oma kaupu sageli sotsiaalmeedias, näiteks Facebook Marketplace'i vahendusel, või erinevates müügikeskkondades, näiteks osta.ee-s.

Mis on dropshipping ja kuidas seda ära tunda?

Pole harv, kui e-poe kontaktandmed viitavad kohalikule ehk Eestis tegutsevale kauplejale, kuid tellitud kaup laseb enast pikalt oodata ja üllatuseks saabub pakki hoopis Hiinast. Tõenäoliselt on sel juhul tegemist dropshipping'uga kui asukohavaba e-kaubanduse vormiga, kus e-pood reklaamib ja vahendab kaupu omamata füüsilist laojääki ning tooteid ladustatakse välisriigis, mis tähendab pikemat tarneaega. Ehk tegelikuses saaks tarbija täpselt sama toodet odavamalt osta otse välisriigist tellides.

Toote tagastamine ja taganemisõigus: kümme nõuannet

1. E-kauplusest ostes on tarbijal õigus 14 päeva jooksul lepingust taganeda. Taganemisõiguse tähtaeg algab toote kättesaamisest ehk kullerilt või pakiautomaadist toote vastu võtmisest.
2. Taganemisõiguse kasutamiseks tuleb esitada kauplejale 14 päeva jooksul kirjalik taganemisavaldus või täita e-kaupluse veebilehel taganemise vorm.
3. Taganemisõiguse seisukohast ei ole tähtsust, kas tegemist oli uue või kasutatud kaubaga või kas toode oli ostetud tava- või soodushinnaga.
4. Tagastatav kaup tuleb 14 päeva jooksul kauplejale tagasi saata.
5. Kui kaup on saanud tutvumise käigus kahjustada või seda on kasutanud rohkem, kui see on vajalik kauba olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks, vastutab tarbija kauba väärtuse vähenemise eest.
6. Kaupleja peab tagastama 14 päeva jooksul kauba maksumuse, kättetoimetamise postikulud, väljastamis- või komplekteerimistasud ja muud tasud.
7. Kauba tagasi saatmisega seotud kulud võib jätta tarbija kanda, kuid seda ainult juhul, kui e-kaupluse müügitingimustes oli müügi hetkel nii kirjas.
8. Taganemisõigus ei kehti kõikidele toodetele. Tagastada ei saa avatud pakendiga audio- ja videosalvestisi, arvutitarkvara ja -mänge, kiiresti riknevaid kaupu ega tooteid, mille pakend on avatud ja mis ei kõlba tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel.
9. Taganemisõigus ei laiene ka toodetele, mis on valmistatud tarbija esitatud nõuete järgi või kohandatud vastavalt tarbija vajadustele. Juhul kui kaupleja on tarbija jaoks toote aga eraldi tellinud, siis selliseid tooteid saab soovi korral tagastada küll.
10. Enne e-kauplusest ostmist tuleks alati tutvuda e-kaupluse müügitingimustega ja taganemisõiguse kohta avaldatud teabega.

MARTIN SIMMERMANN

Näiteks ostab tarbija Eesti ettevõttele kuuluvast e-poest tooteid, kasutades pakkumist “kaks ühe hinnaga”, mis tundub esmapilgul väga hea võimaluse ja hinnavõiduna. Tegelikuses edastab e-pood tellimuse välistarnijale – tuntumad näited on AliExpress, Alibaba ja Wish, kes panevad paki ise tarbijale teele. Tarbijaga suhtlev ja tooteid pakkuv e-pood lisab kaupade hinnale omalt poolt juurde, mistõttu kaasneb dropshipping’uga tarbijale paraku ka suurem väljaminek ning rahaliselt pole see kõige soodsam viis kaupade soetamiseks.

Dropshipping’ut ei pruugi tarbija ära tunda, kuid tähelepanu tasub pöörata järgmistele tunnustele: ebamääraseid või pikad tarneajad, kaupleja asukohaks on märgitud kodune aadress, tootepildid ei ole originaalid ja sageli on tootekirjeldus inglise keelest halvasti tõlgitud ning sisaldab keelevigu.

Kaebused seoses edasisaatmise teenust pakkuvate firmadega

Välismaisest netipoest tooteid valides võib juhtuda, et Eesti ei ole nende riikide loetelus, kuhu kaupu tarnitakse. Kuigi kaupade müügist ei tohi Euroopa Liidu siseselt seoses tarbija elukohariigiga keelduda, ei ole ostu kohaletoimetamine teise riiki kauplejale kohustuslik. Selleks, et soovitud kaup netipoest siiski kätte saada, pakuvad tarbijatele edasisaatmise teenust mitmed firmad.

Tarbijate huvi osta teiste riikide e-poodidest, kes tarnet ei paku, on küllaltki suur. Põhjuseks näiteks soodsad hinnad või Eestis puuduv kaubavaliik. Teise liikmesriiki ise kaubale järele minek ei ole tavaliselt kulude tõttu mõistlik, mistõttu kasutatakse tellitud transporti ehk kauba edasisaatmise teenust pakkuvaid vahendusfirmasid. Teenus töötab tavaliselt nii, et tarbija sisestab tarneaadressiks vahendusfirma aadressi ja kontaktid.

Sellise teenuse kasutamisel peab tarbija veendumata, et kaup jõuab vahendusfirmast temani aja jooksul, mil 14-päevane taganemisõigus veel kehtib. Taganemistähtaeg algab kauba üleandmisest tarbijale, vahendusfirma kasutamisel aga tellimuse jõudmisest vahendusfirmasse.

Samuti tuleb vahendusfirma vastutus tellimuse kaotsimineku korral enne tehingusse astumist väga selgelt kindlaks teha ja võimalusel ka näiteks e-kirja teel küsida. Peamiseks kaebuse esitamise põhjuseks on olukord, kus tarbija on kauba eest e-poses tasunud, kuid kaup ei jõua tarbijani. Kui kaup on tarbija poolt sisestatud vahendusfirmale kuuluvale aadressile kohale toimetatud, siis edasise paki liikumise eest e-pood ei vastuta.

Näiteks läks ühel juhul tarbijal kaduma Suurbritannia e-poest tellitud 326-eurone saadeti. Saatmisteenus pakkuv ettevõtte pakkus hüvitise summaks 35 eurot, lähtudes paki kaalust, mitte selle tegelikust väärtusest. Vastav tingimus oli kirjas ka vahendusfirma kodulhel.

Mitmed tellimuse edasisaatmist pakkuvad ettevõtted pakuvad ka kauba väärtuse-

ga arvestavat garantiiteenust. Garantiiteenus on oluline, kui pakiga edastatava kauba väärtus on suur. Nagu ikka lepingute sõlmimisel ja teenuste tellimisel, on ka edasisaatmise teenuse puhul oluline kõigepealt uurida, mis riigis on teenuse osutaja registreeritud. Olenemata sellest, et teenust pakkuv veebilehekülj on eestikeelne ja klienditoe number Eesti suunakoodiga, võib kaupleja olla registreeritud mõnes muus riigis. Sellisel juhul peab tarbija arvestama, et vaidluste ja probleemide tekkimisel on tal tegemist piiriülese kaebusega.

Millised on võimalused välismaise e-poega seotud kaebuse lahendamiseks?

Kui ostetud kaup ei jõuagi kohale või ilmnevad tootel mingid vead, tuleb esmalt pöörduda kaebusega e-kaupleja poole, soovitatavalt e-posti teel. Kindlasti tuleb saadetud e-kiri ka endale alles jätta. Kauplejale kaebuse esitamine on alati esimeseks kohustuslikuks sammuks, ilma selleta ei saa tarbijat aidata ka ükski tarbijakaitseasutus. Kaebuses tuleks selgelt väljendada oma nõue ehk millist lahendust tarbija soovib.

Kui tarbijal on müüjaga võimalu ühendust saada või keelebarjäär ei võimalda end müüjale arusaadavaks teha, saab abi saamiseks pöörduda ELi tarbija nõustamiskeskuse (www.ecc.ee) poole. Nõustamiskeskus on tarbijate piiriüleseid vaidlusi lahendav Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti üksus, mille teenused on tarbijale tasuta. Siiski tasub teada, et piiriüleste ostude korral, mis on sooritatud väljastpoolt Euroopa Liitu, kaebuse lahendamise teenust pakkuja ei saa.

Näiteks kui tarbija tellib tooteid Saksamaal asuvast e-poest ja kaupleja ei pea kinni lubatud tarneajast ega vasta tarbija ise otsima Saksamaa tarbijakaitseasutusega kontakti, vaid võib esitada eesti keeles kaebuse ELi tarbija nõustamiskeskusele. Pöördumisele tuleb lisada makset tõendav dokument ja e-poele saadetud kirjad.

Lisaks tasub teada

Eestis ja Euroopa Liidu riikides registreeritud e-kauplejalt ostes võib tarbija 14 päeva jooksul põhjust avaldamata ostust taganeda ja saada tagasi kogu tasutud summa.

Vähemalt kaheaastast pretensooni esitamise õigust kaubal esinevate puuduste osas peavad tarbijale pakku-ma kõik Euroopa Liidu kauplejad. Ameerika Ühendriikidest, Hiinast või muudest kolmandatest riikidest tehtud ostude puhul tuleks kaebuse esitamise võimalused iga konkreetse müüja puhul enne ostu välja selgitada.

Allahindlused ja sooduspakkumised ei mõjuta tarbija 14-päevast taganemisõigust ega võimalust esitada kahe aasta jooksul pretensoon, kui ostetud ese lakkab töötamast, läheb katki või ilmneb mõni defekt. Ka väga suur allahindlus ei vähenda e-kaupleja vastutust tootel ilmevate puuduste korral.

Kui juhtub, et tellitud tootel on mõni puudus või lepingule mittevastavus, näiteks selgub pakki avades, et tellitud riietel on kandmistunnused või tehnikakaubal puudu lubatud laadija, tuleks esitada müüjale pretensoon. Kui kasutada tagastamiseks tavalist 14-päevast taganemisõigust, võib kaupleja taganemisavalduse rahuldamata jätta või tagastada väiksema summa kui toote eest makstud, sest toode on kahjustatud või puudulik ja tarbija ei ole sellele viidanud.

Kui e-pood reeglina ei vii tellimusi ise kohale, vaid kasutab pakkiide saatmisel positeenusena pakkuvat, vastutab paki tarbijani jõudmise eest kaupleja, sest tarbija on transpordi eest tasunud e-poele ja e-pood sõlminud transportiettevõttega lepingu. Seega tuleb tarbijal saadetisega seotud probleemide osas pöörduda kaebusega paki saatja ehk e-poe poole. Kui tarbija on valinud ise omal algatusel kauba transpordi ja tasunud paki saatmise eest otse postiteenuse pakkujale, vastutab tarbija ees viimane.

Muudatused seadusandluses

28.05.2022 hakkavad kehtima tarbijakaitse seaduse muudatused, millega kehtestatakse uus hinna alandamise teate regulatsioon. Hinna alandamise teade on teavitus selle kohta, et sama toote eest samas müügikohas varem kehtinud hinda on alandatud. Hinna alandamisest võib teavitada uue hinna avaldamisega, varasema hinna läbikriipsutamisega või hinna alandamisest teavitamisega teatud protsendi võrra.

Uue regulatsiooni kohaselt tuleb igas kauba hinna alandamise teates ära näidata varasem hind ehk müügikohas kehtinud madalaim hind vähemalt 30 päeva jooksul enne hinna alandamist. Juhul kui toode on olnud turul vähem kui 30 päeva, on varasemaks hinnaks vähemalt 7 päeva jooksul enne hinna alandamist kaubale kehtinud hind.

Varasema hinna regulatsiooni ei kohaldata kaupade puhul, mis vananevad või riknevad kiiresti ja muutuvad müügikõlbmatuks enne 30 päeva möödumist. Selliste kaupade puhul on varasemaks hinnaks kauba esialgne alandamata hind.

Kui kauba hinda alandatakse ilma katkestusteta järk-järgult, on iga alandamise korral varasemaks hinnaks kauba alandamata hind, mis kehtis enne esimest hinna alandamist. Järjestikuste sooduskampaaniate korral on varasemaks hinnaks viimase 30 päeva jooksul kehtinud madalaim hind, mitte enne esimest sooduskampaaniat kehtinud varasem hind.

MARTIN SIMMERMANN



Tarbijate korduma kippuvad küsimused, vastab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet

Kuidas saan veenduda e-poe usaldusväärsuses?

1. Vaata kindlasti, kas e-pood on registreeritud Eestis või mõnes muus riigis ja mis andmeid ta enda kohta avaldab. Euroopa Liidus registreeritud e-poodidel on seadusega ette nähtud andmete avaldamine, mis võimaldab neid identifitseerida. E-poe veebilehel peab kindlasti olema järgmine teave:
 - ettevõtte nimi ja asukoht ning e-posti aadress ja telefoninumber, kuhu probleemide puhul pöörduda;
 - kauba tagastamise, pretensooni esitamise ja garantii tingimused;
 - mis tingimustel tagastatakse sobimatu kaup ning kes kannab tagastamiskulud.

Nende andmete puudumisel ei ole tegemist seadusekuuleka kauplejaga.

2. Enne ostu sooritamist tee kindlaks, kas müüjaks on juriidiline või eraisik. Kui müüja on eraisik, ei laiene ostule või teenuse tellimisele seadusest tulenevad tarbijat kaitsvad sätted ja tarbijaõigused, nagu pretensooni esitamise õigus, 14-päevane taganemisõigus jne. Eraisikult ostes ei saa tarbija pöörduda probleemide korral vaidluse lahendamiseks tarbijavaidluste komisjoni poole.
3. Kaupleja tausta kontrollimiseks tasub uurida teiste ostjate tagasisidet, näiteks interneti otsingumootori abiga. Kindlasti tuleks kontrollida, ega e-pood pole kantud tarbijavaidluste komisjoni nn musta nimekirja. Ohumärk võib olla, kui firma on tegutsenud väga lühikest aega ja ettevõttel on maksuvõlad. Kindlasti tuleb kriitiliselt hinnata ka e-poe pakku-misi ja hindu – liiga soodne hind ja uskumatu allahindlus võib olla täiendavaks ohumärgiks.

Mida pean tegema, kui mul on e-poe vastu kaebus?

Kui on tekkinud probleem, tuleb esimese asjana pöörduda kirjaliku kaebusega kaupleja poole (näiteks e-kirjaga). Kaupleja on kohustatud vastama 15 päeva jooksul. Kui kaupleja ei vasta või tarbija ei nõustu saadud vastusega, siis saab tarbija esitada avalduse tarbijavaidluste komisjonile – ttja.ee/avalduse-esitamine.

Kaebusele tuleb lisada vaidlusega seotud dokumendid – kirjavahetus müüjaga, maksmist tõendav dokument, tellimusekinnitus jms. Komisjon vaatab vaidluse läbi eelkõige esitatud kirjalike dokumentide alusel 90 päeva jooksul.

Tarbijavaidluste komisjon on sõltumatu ja erapooletu vaidluste lahendamise üksus, kes otsustab, kellel on õigus ja kas müüja on oma kohustusi rikkunud. Komisjoni otsus ei ole sundtäidetav ja on pooltele täitmiseks

soovituslik. Samas ettevõtte, kes ei täida komisjoni otsuseid, kantakse nn musta nimekirja.

Kui kaua pean kauba kohaletoimetamist ootama?

Tellimus tuleb täita kokkulepitud ajaks ehk vastavalt sellele, mis on veebipoes tarneajaks märgitud. Kui tarneaega ei ole avaldatud, peab kaup saabuma 30 päeva jooksul alates päevast, mil ost sooritati. Kui kaupleja tähtaegadest kinni ei pea, saab tarbija nõuda kauba kättetoimetamist lisatähtaja jooksul. Kui kaupleja ei toimetata kaupa kohale ka lisatähtaja jooksul, on tarbijal õigus tellimus tühistada ja saada viivituse-ta tagasi e-poele makstud summad.

Millisest ajast algab 14-päevane taganemise õigus?

14-päevast taganemisõigust arvestatakse ajast, mil tarbija saab kauba kätte. Lepingu sõlmimine või makse tegemine, kauba teele panemine või selle jõudmine näiteks pakiautomaati ei tohi olla 14-päevase taganemisperioodi alguseks.

Millise summa peab kaupleja tarbijale tagastama?

14-päevase taganemisõiguse kasutamisel tuleb kauplejal tagastada tarbijale kogu makstud summa. See hõlmab lisaks kauba hinnale ka tarbija tasutud saatekulusid. Tagastamisega seoses tohib tarbija õule panna üksnes kauba tagasi saatmisega seotud kulud. Aga ka seda vaid juhul, kui see oli kirjas ostueelses teabes!

Kui kaua on kauplejal aega raha tagasi maksmiseks, kui soovin kauba tagasi saata?

E-kauplejal on kohustus tagastada tarbijale raha 14 päeva jooksul pärast taganemisavalduse saamist. Kui tarbija teeb taganemisavalduse ühel päeval, kuid postitab toote alles mitmed päevad hiljem, on kauplejal õigus põhjendatud kahtluse korral tagasimaksega viivitada, kuni kaup on temani jõudnud või tarbija on esitanud kauba postitamist kinnitava tõendi.

Kas saan ostetud kauba tagastada, kui mul on pakend katki läinud?

14-päevase taganemisõiguse raames tuleb kaup tagastada kompleksena ja koos pakendiga. Juhul kui ostetud tootega tutvumise käigus on pakend hävinenud, on tarbijal endiselt 14-päevane taganemisõigus, kuid müüjal on õigus nõuda tarbijalt toote väärtuse vähenemise hüvitamist. Müüjal peab olema võimalik tagasi-saadetud kaupa uuesti realiseerida ehk müüa.

MARTIN SIMMERMANN

Neli ideed isikupärase kodu loomiseks

Koos kevadiste soojade ilmade ja iga-aastase kevadpuhastusega tuleb suuremal osal meist ka soov kodudesse värskust juurde tuua. Pärast pikka talve ja lugematuid kodukontoripäevi tahame me kõik tuppä tuua tükikest loodust ning anda ruumidele uus hingamine.

Hetkel on sisustustrendide maailmas laineid löömas naturaalsus ja teatud maksimalism. Uhked mustrid, suured pildid ja julged värvid otsese vastusena varasemale Skandinaavia minimalismile hakkavad aina enam leidma teed inimeste kodudesse, samal ajal kui valged, hallid ja pastelsed toonid pisut tagaplaanile jäävad.

Suurepärane viis nii looduslähedust kui ka värve ja mustreid oma koju tuua on neid ise luua. Isetehtu on ju alati südamelähedasem kui poest ostetu ning peale selle on meisterdamine ka oluliselt keskkonnasõbralikum ja omapärasem kui masstoodetud sisustuselementide ostmine. Siit leiad neli vahvat mõtet, kuidas kevad tuppä tuua. Kõik meisterdamiseks vajaliku leiad lihtsa vaevaga AS Vunderi kunsti- ja hobitarvete kauplustest Skizze või nende e-poest aadressil skizze.ee.

Betooni robustne olemus muudab kodu modernseks

Tsemendist on saamas üks populaarsemaid materjale sisekujunduses. Selle omapärane tekstuur ja robustne olemus mõjuvad siseruumides värskelt ning toovad alati kaasa väikese üllatusmomendi. Skizze kauplustes ja e-poes on saadaval lai valik

Rayheri käsitöötsementi, tänu millele saab igaüks voolida või valada pea kõike, mida süda ihkab. Näiteks on betoonist lillevaasid ja küünlajalad mistahes ruumis tõelised pilgupüüdjad ning mõjuvad väga modernselt. Eriti kui kombineerida betooni enda tekstuuriga mõne põneva värvi või mustri. Lisaks betooni mitmekülsusele on see ka väga vastupidav. Vee- ja ilmastikukindla materjalina ei pea piirduma ainult siseruumide kaunistamisega, vaid võib ka aias kujutlusvõimel lennata lasta. Skizze valikust leiad nii voolitavat ja valatavat käsitöötsementi kui ka eriti peent tsementi, mis on mõeldud spetsiaalselt ehete valmistamiseks. Nii saate lisaks oma kodule valmistada midagi uut ja uhket ka oma ehtekarbi sisse.

Muuda tagasihoidlikud tekstiilid tõelisteks kunstiteosteks

Taaskasutus on sõna, mida tarbijad kuulevad aina tihedamini. Pidevalt püütakse inimesi juhtida vanadele asjadele uut elu andma. Üks hea viis millegi väsinu uuendamiseks on lisada kodus olevatele kangastele värve, pilti ja mustreid, muutes need nii täiesti uueväärseteks. Kui valge diivanipadi või beež köögirätik on hakanud pärast pikka kodus istumist igavana tunduma, siis



Betoonist lillepotid



Tekstiilivärvid padjal



YONO markerid lillevaasidel

tekstiilivärvid on suurepärane alternatiiv poodi uue järele minemisele. Marabu tekstiilivärv sobib kõikidele ilma viimistlusteta puuvillastele, linastele, džuu- siid- ja segakangastele (maksimaalselt 20% tehiskiudu), välja arvatud kootud kangad. Värv on kerge peale kanda ja see on käele eriti pehme katsuda. Kuigi paljusid tekstiilivärve Skizze valikust saab peale kanda vaid naturaalsele kangastele, on neil pakkuada aerosoolvärvi ka suurema sünteetilise sisaldusega elementide värvimiseks. Nii on võimalik pea kõikidele kodus olevatele kangastele anda uus hingamine ja seeläbi tuua valgete seinte vahele pisut värvi.

YONO dekoormarkeritega saad oma kujutlusvõimel lennata lasta

Lisaks tekstiilidele on tegelikult võimalik kaunistada pea iga pind oma kodus. Marabu YONO on kattev akrüülmarker, mida võib kasutada peaaegu kõigil pindadel. Veepõhiste ja valguskindlate värvidega saab luua kõikidele pindadele lõuendist kuni betoonini. Too oma ideed päevavalgele ja näita, mis su sees peidus on. Olgu tegemist toise või juhusliku tegevusega, sirgelduse või kaunistusega, need on markerid, mis sobivad kõigeks. Imavatele materjalidele luues jääb kunstiteos alles igaveseks, siledatelt, mitteimavate pindadelt saab tehtud töö aga niiske lapiga ära pühkida ja teha ruumi uute tööde jaoks. Seega sobivad markerid hästi kasutamiseks nii lastele kui ka täiskasvanutele. Igaveseks

saab dekoreerida mõne puidust seina või rannast leitud vahvad kivid, aknaklaasile joonistatu saab aga lihtsa vaevaga eemaldada.

MT teibiga saad kodu katvaid mustreid pidevalt muuta

Kui sa oled üks nendest inimestest, kellele meeldib, kui nende ümber on pidevalt midagi uut ja huvitavat, või on sinu mõtetelend ja inspiratsioon piiratud, siis on Skizze pakutav Jaapanist pärit dekoreeritud maalriteip midagi just sulle. Washi teip on maalriteip, mis on kaetud ilusate värvide ja kauniste mustritega. Erinevalt tavalisest maalriteibist ei ole washi teip mõeldud tööstuslikuks kasutamiseks, vaid esteetiliselt. Paberist valmistatud washi teip on tugev, kuid samas äärmiselt õhuke. See sobib suurepäraselt kodu kaunistamiseks, kunstiteoste loomiseks või kingituste pakkimiseks. Skizze valikust leiad washi teibi, mille tootja on MT. MT on originaalne washi teipi tootja ning tänu nende pikale paberteibi valmistamise kogemusele saab selle vastupidavuses ja kvaliteedis kindel olla. Samas on MT teipi ka lihtne eemaldada ja see ei jäta endast maha liimist jälge. Nii saab soo- vi korral värvi ja mustrit pidevalt muuta ning seeläbi tekitada tunde täiesti uuest elementist sinu kodus. Lisaks teeb MT pidevalt koostööd kunstnike ja disaineritega, et tuua inimesteni järjest enam kauneid disaine ja peeneid mustreid, millega oma kodu kaunistada.



MT washi teibiga kaetud dekoratsioonid



Kaunistatud lambikuppel



Dekoreeritud pudelid

Värviline munadepühakaunistus – muna marmoriseerimine



Kevade alguse lahutamatu osa on lihavõttepühad. Ka selleks puhuks on tore kodu temaatiliselt ära kaunistada ja eriti vahva on seda teha isetehtud kaunistustega. Siin on õpetus värviliste marmoriseeritud munade loomiseks.

Vaja läheb:

- Rayheri plastist muna
- Marabu marmoriseerimisvärvi
- grilltikke
- veenõud (veenõuks sobib vana tops, mida pole kahju hiljem ära visata või siis marmoriseerimiseks ohverdada)

Töö käik:

1. Vala veenõusse piisavalt vett, et muna täielikult sisse mahuks.
2. Loksuta korralikult värvitopse ja tilguta siis kahte-kolme värvi veepinnale. Arvesta, et esimesena lisatud toon jääb rohkem taustavärviks. Vaja läheb vaid mõnda tilka värvi.
3. Joonista ettevaatlikult grilltikuga veepinnale tilgutatud värvidest muster.
4. Kasta aeglaselt grilltiku otsa torgatud muna vette ja tõmba kiiresti välja. Lase kuivada.



KUNSTI- JA
HOBITARBED
www.skizze.ee

Skizze
RÕÕM LOOMISEST

Märtsi lõpuni Skizze e-poes
sooduskoodiga
kõik kaubad -20%

Sooduskood:
maaleht0322

esto

Osta kohe, maksa hiljem
makseviis enam kui 1500-s
e-poes ja kaupluses üle Eesti



Tähelepanu, tegemist on finantsteenusega! Enne lepingu sõlmimist tutvuge hoolikalt teenuse osutamise tingimustega ja vajadusel konsulteerige asjatundjaga. Järelmaksulepingu sõlmimise puhul ESTO AS järelmaksu näitlik krediidi kulukuse määr on 19.22% aastas järgmistel näidistingimustel: krediidi summa 2435 EUR, fikseeritud intressimäär 9.90%, lepingutasu 0, haldustasu 0 krediidi kogusumma ja tagasimaksete summa 2790.18 eeldusel, et krediit tagastatakse 18 kuu jooksul igakuise võrdsete osamaksetena.

Aktiivne e-ostja jagab kogemust: mulle meeldib mõte, et toetan oma ostuga eestimaist

Mida õppida aktiivse e-ostleja kogemusest ja kuidas langetada nutikaid valikuid? Oma praktilisi kogemusi jagab tihe e-kaubanduse tarbija, Saaremaal elav **Terje Saar**.

E-poodid ahvatlevad lõputu valiku ja kiire ostukogemusega. Aeg, meie kõige väärtuslikum ressurss, mis muidu kulub mööda linna poodide vahel sõitmiseks, on asendunud vaid hiireklikkimise vaevaga. Tegemist on maagilise poega, millel justkui poleks füüsilisi piire – riidulid on alati lookas ja ostukorv ei saa kunagi täis. Sõltuvusttekitavalt mugav.

Kõige selle juures on aga eriti tähtis säilitada kaine meel ja panna tähele, et ostlemine toimuks vastavalt oma võimetele, sest nii nagu igast heast asjast, on ka e-poodidest võimalik sõltuvusse jääda. Enda ja oma pere e-kaubanduse harjumusi jagab aktiivne veebišoppaja Terje Saar.

Luuu Metsanduskooli metsamajanduse spetsialisti erialal õppiv põline saare naine Terje tellib e-poodidest enamasti just Eesti asju, kuid asjaolude sunnil satub siiski ka välismaistesse veebipoodidesse. “Jahi- ja metsatarbed tellin enamasti kaugemalt, kuna meie poodides lihtsalt ei ole piisavalt valikut,” selgitab Terje. “Lasteasjad saan aga kohalikest e-poodidest kenasti kätte. Eestis on palju andekaid disainereid ja kohalik toodang on väga kvaliteetne. Samuti meeldib mulle mõte, et toetan oma ostuga eestimaist.”

Välismaistes e-poodides toimetas enamasti Terje kaaslane, kelle tõttu on Terje sõnul ka nende postkast pakiteavitustest umbes ja kulleritel telefoniliin punane. “Elukaaslane tellib mul igasuguseid imeasju, alustades kosmeetikast ja riietist, lõpetades mutrite, pastakate, helkurite ja teab mis imevidinatega,” kirjeldas Terje. Tema kaaslane sõnul leiab e-poodidest kõike, mida vaid soovid, ja seda odavamalt, kvaliteetsemalt ja kiiremalt kui tavapoest. “Paljud brandid tegid näiteks pandeemia ajal oma lehekülje,



Terje Saar

”
Viimastel aastatel on õnneks väga paljud poed laiendanud oma transpordi piirkonda ka Eestisse, kuid tuleb ette ka hetki, kus pean õe juurde Soome tellima.

kus sa ei maksa poe katet, valikus on kõik suurused ja numbrid on eelnevalt juba tuttavad,” lisas ta.

E-poode valib perekond eelkõige soovitude kaudu. See võib olla ka põhjuseks, miks nad pole kordagi mõnes ostus pettunud või olnud olukorras, kus on vaja midagi tagastada. “Eesti e-poodidega on lihtsam, seal saab kiirelt aru, kas tegemist on usaldusväärse müüjaga. Samuti tean, et petta saamisel on alati olemas tarbijakaitse, kellelt saab vajadusel tuge,” sõnas Terje Saar. “Välismaiste poodidega oleme ettevaatlikumad ja valime enamasti soovitude põhjal, sealt jahime tavaliselt mingit konkreetset toodet, mida pole Eestis saada.”

Olulise faktorina toob Terje välja ka transpordivõimalused. “Viimastel aastatel on õnneks väga paljud poed laiendanud oma transpordipiirkonda ka Eestisse, kuid tuleb ette ka hetki, kus pean õe juurde Soome tellima. Eelistame poode, kes toovad kauba koju kätte.”

Kogu see luksus ja mugavus, et midagi ei pea väga põhjalikult läbi mõtlema – sellest võib sõltuvusse jääda, naerab Terje. “Kõik käib palju kiiremini ja tuuakse veel sinu eest koju kohale ka. Tihti pean kaaslasel meelde tuletama, et meil ei ole kõike seda vaja, kuid tema sõnul telliks ta veel rohkem asju, kui tal vaid aega oleks!” lisas Terje muheledes.



Terje Saar (paremal) koos sõbrannaga looduse rüpes. Riided matkamiseks soetas ta veebipoest avastaja.ee, kiites nende laia valikut.

Terje Saar jagab isiklikke soovitusi e-poodide ja lahenduste osas

- **BredenKids.ee** – eristub massist. Nende mustrid, värvid ja kvaliteet on hea. Eriti, kui on midagi loodusest ja loomadest, siis paneb kohe tellima – need kipuvad muidu ruttu otsa saama.
- **Madaracosmetics.com/ee** – kvaliteetne looduskosmeetika. Jõudsin selle brändi ni kosmeetiku soovitusel ja olen jäänud igapäevaselt kasutama. Kvaliteedi ja hinna suhe on paigas, veebilehel tasub silm peal hoida – teevad tihti häid pakkumisi.
- **Vonbaer.ee** – kodumaine ettevõtte, kus pakumisel põnevad nahast tooted. Jõuan sinna enamasti kingideid otsides. See on ideaalne variant teistmoodi isikupäraste kingituste tegemiseks.
- **Avastaja.ee/jahiriided.ee** – metsa- ja jahiriided, Eesti turul kindlasti ühe parima valikuga.
- **Hiiukasitoo.ee** – saad tellida peaaegu kõike vastavalt oma soovile ja saad, mida vaja! Kodumaine, armas ja siiras kogemus.
- **Osta.ee** – kes otsib, see leiab! Põnevad Eesti disaini leiud. Samuti tasub ka oksjonitel pilk peal hoida, aastaid tagasi sain terve Villeroy & Boch'i serviisi kokku kogutud.
- **Yaga.ee** – alati ei pea uusi asju ostma. Vahel tulevad kõige huvitavamad leiud just teiselt ringilt.
- **Amazon.de** – üks välismaine superpood ka siia soovitusesse. Sealt leiab kõike, mida muidu tavapoest tahad, ja seda odavamalt, kiiremalt ning kvaliteetsemalt.

Omniva võimaldab kasutada üht kappi mitme paki jaoks

“Alates 2021. aasta novembrist on Omnivas kasutusel uus nutikas lahendus, millega saab ühe inimese mitu tellitud pakki ladustada ühte pakiautomaadi kappi,” tutvustab pakiäri võimalusi Kristina Haavala Eesti Postist.

ANNE-MARI ALVER

Uus lahendus rakendub siis, kui kliendile saabub pakk, kuid samas automaadis on teda juba ees ootamas veel välja võtmata pakk. Võimalusel ladustatakse uus pakk varasemaga ühte kappi ja sama uksekoodiga, mille sisestamisel annab pakiautomaat teada, et ühes kapis on mitu pakki. Tänu sellele ei pea klient enam mitut erinevat uksekoodi automaati sisestama ning saab pakid kiiremini ja mugavamalt kätte.

Iga pakk läbib pika teekonna

Saadetised läbivad enne saajani jõudmist mitmeid etappe: transport logistikakeskusesse, sorteerimine automatiseeritud sorteerimisliinil, peale- ja mahalaadimine, transport sihtkohale, rahvusvahelised saadetised läbivad ka lennutranspordi jne. Enne kui pakk saajani jõuab, transpordivad ja käitlevad seda mitu korda nii masinad kui ka inimesed ning see puutub kokku teiste saadetistega.

Et pakk turvaliselt kohale jõuaks, on tähtis selle hoolikas pakkimine – tähelepanu tuleb pöörata nii sobivatele pakematerjalidele kui ka õigetele pakkimisvõtetele. Omniva kodulehel on põhjalik ülevaade mõlematest.

Enne pakiautomaadi tühendamiseks üle antud pakk jõuab sihtkoha pakiautomaati tavapäraselt järgmisel päeval (v.a pühapäev ja riiklikud pühad). E-poest tellitud pakside tarneaeg sõltub sellest, millal e-pood paki Omnivale üle

annab. Kui pakk on Omnivale üle antud, siis jõuab pakk sihtkoha pakiautomaati tavapäraselt järgmisel päeval (v.a pühapäev ja riiklikud pühad). Kui juhtub, et pakiautomaadis on ülemaht, siis võib paki kohale jõudmine võtta tavapärasest kauem aega. Ülemahus pakiautomaatidel kuvab e-poodides ja Omniva kodulehel pakiautomaadi järel teksti “Pikem ooteaeg kuni 2 päeva”. Toidukaupade saatmise puhul tuleks teada, et kiiresti riknevaid tooteid on Omniva kaudu keelatud saata.

Jahud, teraviljad, kuivad mittevärvivad pulbrid, puistekaubad jms tuleb asetada vastupidavasse karpi või kotti ning paigutada seejärel tugevast materjalist valmistatud kasti või pappkarpi.

Kohustus on kasutada lisateenust “Ettevaatlik käsitlemine” ja märgistada pakk vastava kleebisega. Vajadusel tuleb saadeti märgistada transpordiasendi “noolte” erimärgisega.

Ideaalne pakk on kandiline

Pakend peab olema vastuupidav ning arvestama transpordi viisi ja kestust, selle materjal peab tagama sisu terve ja rikkumatu säilimise käitlemisel ja transpordil. Pakendamismaterjal tuleb valida vastavalt saadeti sisule, suurusele, kaalule ja kujule. Oluline on valida saadeti paraja suurusega pakend. Liiga väike pakend võib transportimise ja käitlemise survele mitte



Omniva koduleht annab pakside kohta põhjaliku info

- Põhjalikud nõuded pakendamise kohta: omniva.ee/public/files/failid/juhend-pakendamine-ja-margistamine-est-ee-2019.pdf
- Eestisestest pakside info algusest lõpuni: omniva.ee/abi/jalgimine
- Rahvusvahelise saadeti liikumise info pärast saadeti Eestist väljumist: track-trace.com/post
- AliExpressist tellitud pakside infot saab jälgida oma AliExpressi kontol. Hea info, kuidas seal paki teekonda jälgida: omniva.info/2020/12/08/kus-mu-pakk-on-kogutode-aliexpressi-trackingust
- Tarneaegade info: omniva.ee/era/pakk/tarneajad
- Keelatud ja eritingimustel edastatavate saadeti info: omniva.ee/abi/erinouetega

vastu pidada ja lahti rebeneda. Liiga suures pakendis seevastu võib paki sisu loksudes või teiste saadeti surve kahjustada saada. Pakendis olev sisu ei tohi raputamisel loksuda ega ulatuda pakendist välja.

Pakendil ei tohi olla väljaulatuvaid otsi ega lahti-servi – kõik servad peavad olema kinnitustahvli vahendiga korralikult kinnitatud. Ideaalne pakk transpordiks on kandiline. Ümar pakk võib hakata veerema nii sorteerimisliinil kui ka kullerautos. Ümar saadeti tuleb pakendada kandilisse pakendisse ja lisada vajadusel täitematerjal.

Transportimiseks tõstetakse pakid üksteise peale, millest tulenevalt peab pakendatud saadeti taluma kuni viie sarnaste mõõtmete ja kaaluga paki ras-

kust enda peal – koondkaal vähemalt 30 kg. Saadetised, mis ei kannata survet enda peal, tuleb toetada puidust raamiga või pakendada alusele.

Pakendatud saadeti peab kannatama nurga peale kukkumist kuni 110 cm kõrguselt – pakside sorteerimine toimub automatiseeritud sorteerimisliinil.

Saadeti sisuks olevad esemed ei tohi puutuda vastu välispakendi sisekülgi – sisu kaitsmiseks kasutada täitematerjali. Jälgida, et välispakendi igast küljest vähemalt 5 cm paksuses oleks täidetud n-õ polstermaterjaliga.

Rohkem kui ühe eseme saatmisel ühes pakis on soovitatav eraldada need üksteisest, kasutades mullikilet, lainepapist vaheliti, vahtplasti vms.

Smartposti pakiautomaadid asuvad siseruumides

Siseruumis asuva pakiautomaadi juures on mugav pakke vormistada ja vastu võtta, ent külmikutemperatuuri nõudvaid pakke pole arukas saata.

ANNE-MARI ALVER

Smartposti kliendikogemuse juht Triin Parmsoo jagab nõuandeid pakide saatmiseks ja tellimiseks ning soovib pakke vormistada iseteeninduses my.smartpost.ee – kas arvutis või telefonis. “See teeb pakisaatmise väga mugavaks, jääb üle ainult pakk pakiautomaati viia.

Paki vormistamine iseteeninduses aitab vältida ka järjekordade tekkimist pakiautomaadi juures kohapeal. Smartposti valgetest pakiautomaatidest paki saatmiseks ongi ainus võimalus pakk vormistada iseteeninduses.

Samuti soovime klientidel jälgida saadetavate või tellitavate toodete temperatuuritundlikkust. Smartposti pakiautomaatides püsib toatemperatuur, sest need asuvad sisetemperatuuril. Temperatuuritundlike kaupade puhul, nagu toidukaubad, joogid, kosmeetika, ravimid, ka elektroonika, tasub seda silmas pidada,” selgitab ta.

Ta rõhutab, et kindlasti ei tohi saata kiiresti riknevaid toiduaineid, näiteks tavapärast külma- ja sügavkülmas säilitatavaid toiduaineid. Toiduained peavad saatmisel olema samuti korralikult pakendatud, et vältida lekkimist või toiduaine pakendi (nt klaas) purunemist.

“Ka tasub toidukaupade saatmisel arvestada sellega, et välistingimustes asuvas pakiautomaadis võivad tooted sinna

pikemaks ajaks jäädes kahjustuda, kui tegemist miinuskraadide või eriti soojade temperatuuridega. Smartposti pakiautomaatide puhul, mis kõik asuvad sisetemperatuuril, selliste muresid ei esine.”

Tarneajad ja teekonna jälgimine

Eestis saadab Smartpost paki sihtkohta üldjuhul ühe päeva jooksul. E-poest kaupade tellimisel võivad tarneajad varieeruda pisut rohkem sõltuvalt e-poest. Tavaliselt on tarneajad kirjas ka e-poe tarnetingimustes.

Paki teekonna jälgimiseks saadab vastava lingi sageli juba e-pood oma meiliga saadetavas kinnituskirjas. Kui seda seal mingil põhjusel ei ole, siis saab paki teekonda jälgida Itella kodulehel, sisestades vastavale väljale saadetise numbri.

Milline pakend valida?

Ise pakke saates tuleks kindlasti esmalt tutvuda Itella kodulehel pakkimise nõuetega, sest nii saab tagada, et paki sisu jõuab terve ja ilusana saajani.

Pakendi valimisel tuleb lähtuda sisu suurusest ning pakendi materjal peab tagama sisu terve ja rikkumatu säilimise transpordil – liialt suured, kuid väheses sisuga kastid võivad lõhkeda, ületäidetud aga lahti rebeneda.

Pakkematerjal peab olema piisavalt vastupidav selleks, et saadetise sisu ei saaks rikutud, nt lihtkirjaümbrik või kilekott ei ole sobilik pakend. Valesti valitud pakend võib vigastada või määrada pakitootlejaid ja teisi saadetavaid pakke.

Sisemisel pakendamisel peab pakend olema sobilik, et saadetise sisu ei liiguks pakendi sees. Vajadusel kasutada sisemisel pakendamisel kauba fikseerimiseks vahtkummi, mullikilet, plastpuru, laine-pappi, nurkasid, spetsiaalseid õhuga täidetud turvapadjasid või teisi sarnaseid materjale, samuti erinevaid pingutuski-lisid ja võrke.

Nõudlike saadetiste pakkimine

Kergesti purunevad esemed peavad olema pakitud viisil, mis vähendab transportimisel nende purunemise ohtu. Paigutage õrnemad esemed paki keskele, kus need ei puutu pakendi külgedega kokku.

Kergesti purunevad kaubad tuleb pakkida omakorda purunemiskindlasse ümbriksse välistamiseks esemete omavahelist kokkupuutumist transportimisel ja nende liikumist pakendi sees. Pakendi tühi ruum tuleb täita täitematerjaliga.

Pakid liiguvad liinil koos teiste kuni 35 kg kaaluvate pakidega, millest tulenevalt võib pakk jääda teiste raskemate pakide alla ja lisaks võib pakk saada liini eri osade kõrguste vahelst tulenevalt põrutada.

Teravaid esemeid pakides tuleb silmas pidada teiste saadetiste turvalisust – pakend peab olema piisavalt tugevast materjalist, et terad püsiks pakendis ega löikaks pakendit katki. Terale tuleb panna kaitse, näiteks plast- või puukaitse.

Vedeliku või poolvedela ainega täidetud toodete saatmisel tuleb tooted panna hermeetiliselt suletud nõudesse, mis on omakorda pakitud kindlalt suletavasse nõusse või pudelisse. Suure suuga nõud tuleb panna kilekotti ja kinnitada viisil, mis takistab saadetisest vedeliku välja voolamist.

Vedelikku sisaldav nõu tuleb pakkida omakorda purunemiskindlasse pappkarpi ja nõu peab olema pakendisse fikseeritud.

Pakendis peab olema ainet, mis pudeli või nõu purunemisel imeb vedeliku endasse. Pulbrilised ained tuleb pakkida tihedalt kas kotti, karpi või nõusse. Seejärel pakkida see fikseeritult purunemiskindlasse pakendisse, kasutades vajadusel sisemist toetust.

Aga kui kaup ei meeldigi?

- E-kauplusest ostes on tarbijal õigus 14 päeva jooksul lepingust taganeda. Taganemisõiguse eesmärk on võimaldada tarbijal tellitud kaupa proovida ja ebasobivuse korral see ilma negatiivseid tagajärgi kartmata tagastada. Seejuures ei ole tähtsust, kas tegemist oli uue või kasutatud kaubaga või kas toode oli ostetud tava- või soodushinnaga.
- 14-päevane taganemisõiguse tähtaeg hakkab kulgema toote kättesaamisest ehk kullerilt toote vastu võtmisest. Pakiautomaadi kasutamisel hakkab tähtaeg kulgema pakiautomaadi avamisest, mitte kaupleja poolt paki välja saatmisest või SMS-teavituse saamisest.
- Kui tarbija on kauba kätte saanud ja soovib selle kauplejale tagastada, siis taganemisõiguse kasutamiseks tuleb esitada kauplejale 14 päeva jooksul kirjalik taganemisavaldus ning seejärel kaup 14 päeva jooksul tagasi saata. Kaupleja peab tagastama tarbijale 14 päeva jooksul kõik lepingu alusel saadud tasud ehk kauba maksumuse, kauba kätte toimetamise postikulud, väljastamis- või komplekteerimistasud ja makse tegemise (näiteks pangalingi) teenustasud.
- Kauba tagastamisega seotud kulud võib jätta tarbija kanda, kuid seda üksnes juhul, kui tarbijat on sellest eelnevalt teavitatud. See tähendab, et e-kaupluse müügitingimustes peab olema kirjas, et lepingust taganemisel jäävad kauba tagastamise, postitamise või muud transpordikulud tarbija kanda. Juhul kui e-kaupluse müügitingimustes sellist teavet kirjas ei ole, on tegemist teavitamiskohustuse rikkumisega ja sellisel juhul jäävad ka kauba tagastamisega seotud kulud kaupleja kanda.
- Lepingust taganemisega seoses tuleb pidada silmas, et taganemisõigus ei kehti alati kõikidele toodetele. Tagastada ei saa avatud pakendiga audio- ja videosalvestisi, arvutitarkvara ja -mänge. Samuti ei saa tagastada tooteid, mille pakend on avatud ja mis ei kõlba tagasisaatmiseks tervisekaitse või hügieenilistel põhjustel (näiteks pesu ja kosmeetikatooted). Taganemisõigus ei laiene ka kiiresti riknevatele toodetele (näiteks lühikese säilimistähtajaga toiduained või lilled) või toodetele, mis on valmistatud tarbija esitatud nõuete järgi või kohandatud vastavalt tarbija vajadustele. Juhul kui kaupleja on tarbija jaoks toote eraldi tellinud, siis selliseid tooteid saab soovi korral tagastada küll.
- Seega, enne e-kauplusest ostmist soovime tutvuda e-kaupluse müügitingimustega ja taganemisõiguse kohta avaldatud teabega. Tagastamise kord ja tingimused peaksid olema kirjeldatud põhjalikult, kuid samas arusaadavalt. Kindlasti peaks e-kaupluse veebilehel olema kirjas, kelle kanda jäävad lepingust taganemise ja kauba tagastamisega seotud kulud. Seejuures peaks olema märgitud kauba tagastamisega kaasnevate kulude suurus ning täpsustatud, kuidas ja millisele aadressile tuleb kaup tagastada.

Nõuded saadetavale pakendile

- Väline pakend kannatab diagonaals kukkumist 100 cm kõrguselt.
- Saadetav pakk on pakendatud nii, et ilma pakendit rikkumata ei ole võimalik paki sisule juurde pääseda.
- Pakend ei ole kauba jaoks liiga suur.
- Pakend kannatab 4–5 sarnase pakendi raskust enda peal.
- Pakendilt on eemaldatud vanad triipkoodid, mis võivad takistada automaatset pakisorteerimist ja tuua kaasa viivituse paki sihtkohta jõudmisel.
- Minimaalsed mõõtmed: 1 cm * 15 cm * 15 cm (kõrgus x laius x sügavus).
- Maksimaalsed mõõtmed: 60 cm * 36 cm * 60 cm.
- Maksimaalne kaal: 35 kg.
- Kui pakk on maksimaalses lubatud laius ja kõrguses, soovime valida suurema kapi, et paki saajal oleks mugavam saadetis kapist kätte saada.



FOTO: SHUTTERSTOCK

Kevadkollektsoon on kohal!

**LISAKS AHVATLEVAD PAKKUMISED
LEIUNURGAS – AL 5€!**

TERE TULEMAST TUTVUMA!

CELLBES.ee

KODU JA MOOD. SUURUSED 34-64

Millistest reeglitest peab e-pood kinni pidama?



E-kaubandus on üks reguleeritumaid valdkondi ja annab tarbijale Euroopa Liidu piires väga hea kaitse ning õigused. Näiteks on tarbijal ELi piires õigus kaup 14 päeva jooksul põhjust avaldamata tagastada ja kaupmehel kohustus 14 päeva jooksul raha tagastada. Muidugi on ka siin erandid – näiteks ei saa tagastada ravimeid, toitu või eritellimusel sinu jaoks valmistatud toodet. Lisaks on tarbijal kaheaastane pretensioonide esitamise õigus jpm.

TÖNU VÄÄT, Eesti E-kaubanduse Liidu tegevjuht

Ettevõtjana pead sa teadma, et 1. juulist 2021 kaotati ära kolmandatest riikidest (ehk väljastpoolt ELi) tellitud kaupade käibemaksuvabastus, mis tähendab, et käibemaks lisandub tellimuse väärtusest olenemata, ostjal on kohustus esitada deklaratsioon.

Eelmisest aastast kehtib veel kogu Euroopa Liidus e-ostja turvalisema autentimise nõue, mis tähendab sisuliselt kliendi autentimist internetipangas ja lihtsa krediitkaardi andmete sisestamise teel enam e-ostelda ei saa. Mis on väga tervitatav, kuna tõkestab lihtsaid krediitkaardi andmete vargusi ja nende andmete najal sinu nimel ostu sooritamist.

Ära on kaotatud õigus suunata inimesi ilma nõusolekuta IP-aadressi-põhiselt teise e-poodi (näiteks Soome IP-aadressi suunamine .ee lõpuga e-poest .fi lõpuga e-poodi jm).

Euroopa Liit on võtnud suunise müügivahendusplatvormide läbipaistvusele äriteenustes, näiteks tuleb äriteenuse kasutajatele anda selge ülevaade, kuidas pakumisi reastatakse, kuidas toimib hinnastusmudel jm. Ehk et kui tarbijale kuvatakse ühte toodet eespool ana-

loogsetest toodetest ja kaupmehena oled sa saanud selle eest tootjalt tasu/hüve, siis tuleb ära märkida, et tegu on "sponsorlusega".

Euroopa Liit on otsustanud lisaks kehtestada alates 2025. aastast puuetega inimestele ligipääsetavuse võimalused ka e-poodidele. See tähendab, et kui arendad enda uut e-poodi või teed uuendusi vanale, siis arvesta juba mõne aasta pärast kehtima hakkavate ligipääsetavuse nõuetega ja lisa need protsessi. Lisaks on soovitus mõelda sellele, et puuetega inimesi, ainuüksi vaegnägijaid ja koordineerimisvõimega inimesi on üksnes Baltikumis vähemalt 100 000 inimest. Luues enda e-poele ligipääsetavuse näiteks kasvõi pimedale või vaegnägijale, võid saada hoobilt sadu või hästi tehes ka tuhandeid uusi potentsiaalseid kliente!

Sel aastal muudetakse kogu Euroopa Liidus ka sooduskampaaniate hinnakujunduspoliitikat. Uue seaduse jõustumisel ei tohi allahindluse tegemisel enam suvaliselt toote alghinda muuta, vaid selleks peab olema viimase 30 päeva kõige madalam hind. Näiteks on

väljastatud tõsta täna alghinda ja homme teha sealt 50% allahindlust. Sel juhul peaksid ära tooma toote viimase 30 päeva madalaima hinna ja kui soovid teha 50% allahindlust, tuleb see teha madalaimast hinnast.

Tunne seaduseid

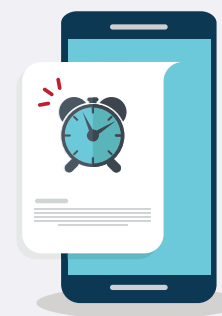
Lisaks kehtib alates 2022. aastast rida seadusemuudatusi, mille peamine eesmärk on tõhustada järelevalvet e-kaubanduse ja kolmandatest riikidest pärit toodete üle. Näiteks annavad seadusemuudatused järelevalveasutusele võimaluse teha veebipoes kontrollotse valenime all. Lisaks on järelevalveasutusel edaspidi õigus saada internetiteenuse pakkujatel infot selle kohta, kes on internetis ohtlikke või nõuetele mittevastavaid tooteid müüva veebilehe taga. Seadusemuudatus annab järelevalveasutustele ka õiguse nõuda internetiteenuse pakkujatel ligipääsu piiramist veebilehetele, kui levitaja või veebilehede haldaja ei tee järelevalveasutusega koostööd, ei reageeri järelevalveasutuse pöördumistele ja jätkab ohtliku toote müüki.

Mõtle läbi

1. Mida sa tahad? Kõigepealt kaasa kõik ettevõtte inimesed, kes teemaga kokku puutuvad, ja pange paberile kirja, mida tahate saavutada, mis on eesmärgid ja ootused.
2. Platvorm. Tasuta, tasuline, teha ise, palgata keegi? Ära unusta arendamast ja tagamast SSL-sertifikaati ehk elementaarset turvalisust e-poele!
3. Kuluplaan/eelarve. Arendus, jooksvad kulud, liidestused, inimesed.
4. Veebiaadress. Kas leht on lihtsasti leitav, meelde jääv? Kas müün ainult kohalikul turul?
5. E-poe disain, kasutajamugavus ja seadistamine. Arendaja leidmisel küsi turult tagasisidet, lepi kokku kindel maksumus ja tähtajad, testi!
6. Tooted e-poodi. Kuidas ja kes? Kes uuendab ja haldab?
7. Ladu. Automaatsed liidestused raamatupidamise, lao, toodete kirjelduste jm vahel.
8. Makseviisid. Mis riikides milliseid makselahendusi kasutatakse?
9. Tarneviisid. Pakiautomaat, kuller?
10. Testimine.
11. E-poe seadustele vastavus ja turvalisus.
12. Turundus-turundus-turundus! E-kanalis ei tule klient sinu juurde, vaid sina pead minema kliendi juurde! Taga e-poele liidestused väliste müügikeskkondade ehk marketplace'idega, ära unusta lisamast automaatturunduse tööriistu ostukorvi hülgaajate, lojaalusprogrammidega liitumise jpm jaoks.

NB! Kui teed, siis tee korralikult, poolikut poodi ära ava ei kaubanduskeskuses ega internetis!

Vaata lisaks soovitusi, laadi alla vajalikud blanketid Eesti E-kaubanduse Liidu kodulehelt valiku "Alustavale e-kauplejale" alt!



Lisaks pead ettevõtjana teadma, et kolmandatest riikidest Euroopasse ehk ka Eestisse kaupa sisse tuues on vajalik ELis asutatud vastutava isiku olemasolu, kes on võtnud tootega seoses vastutuse mitmete ülesannete täitmise eest. Näiteks peab vastutav isik kontrollima õigusaktides nõutud dokumentatsiooni, näiteks ELi vastavusdeklaratsiooni või toimivusdeklaratsiooni ja tehnilise dokumentatsiooni olemasolu ning tegema need kättesaadavaks järelevalveasutustele. Lisaks on vastutaval isikul kohustus teha igati koostööd järelevalveasutustega, kui ilmneb, et tooted on ohtlikud või ei vasta nõuetele. Vastutav isik peab tagama ka parandusmeetmete võtmise. Eelkõige puudutab see pürotehnikat, ehitusmaterjale jm selle kategooria ehk n-ö ohtlike tooteid. Seadusemuudatus näeb ette, et vastutav isik peab olema märgitud kas tootele, pakendile või sellega kaasas käivatele dokumentidele, et järelevalveasutused saaksid probleemide korral ettevõtjaga ühendust võtta.

Võrreldes kehtiva olukorraga muutub see, et kui muidu vastutas nimetatud nõuete täitmise eest kolmanda riigi tootja, siis tulevikus peab selleks olema mõni ELis asuv ettevõtte. Muudatus on vajalik, et tagada parem nõuetele vastavus eelkõige e-kaubanduse tingimustes ja seda eriti olukorras, kus suur osa ELi turule jõudvaid tooteid pärinevad mõnest kolmandast riigist. Eelkõige lasub see nõue muidugi kolmandate riikide tootjatel, sest nemad peavad tagama, et nende toodete ELi eksportimisel oleks olemas ja tagatud ELis asutatud vastutav isik.

Mõistlik on uudiste ja nõuete kursis olekuks liituda Eesti E-kaubanduse Liidu kodulehel uudiskirjaga või lugeda aegajalt uudiseid.

Millised on e-kaubanduse trendid ja tulevik?

Pandeemia viis ärid internetti ja kasvatas kordades kogu maailmas e-kanalitest ostmist, kuid tegelikult samapalju ka infootsingut sinu ettevõtte ja toodete kohta. Samal ajal on tugevalt muutunud tarbijate harjumused ja mis peamine – ootused teenindusele, toodetele ning protsessidele. Internet on samas halastamatu: kui ei meeldi, läheb kinni, kui sa minuga ei tegele, jätan pooleli. Näha on selgeid trende ja juba muutuvaid tarbijate ootuseid nii heale teenindusele kui ka müüja taustale ja väärtustele.

TÕNU VÄÄT, Eesti E-kaubanduse Liidu tegevjuht



FOTO: SHUTTERSTOCK

E-ostlejad muutuvad rohelisemaks

Mitmete rahvusvaheliste uuringute tulemused näitavad, et Lääne-Euroopas, kus tehakse 70% Euroopa e-kaubanduse käibest, on kasvamas uue põlvkonna ostjate teadlik soov iga ostuga keskkonnale aina vähem mõju avaldada. Nii soovitakse ostuotsuse tegemisel teada toote komponentide koostist, kauba saatmise (lennuk, laev, kul-ler) ökoloogilise jalajälje suu- rust ja võimalusel eelistatakse taaskasutatavat pakendit. Aina rohkem ostetakse missiooni, abi, “lugu”, näiteks “Meie tul-dest läheb x osa ...”, “Toetame iga ostuga ...”, “Kasutame taas- tuvenergiat” jne. Neid trende ja tarbija kasvavat meelestatust, mis jõuab lähiajal ka Eestisse, tasub silmas pidada ning vasta- valt tegutseda.

Ligipääsetavuse ja vähemustega arvestamine

Alates 2012. aastast kehtivad Euroopa Liidus avaliku sektori veebilehtedele WCAG nõuded ehk lehed peavad olema ligi- pääsetavad ka puuetega inimes- tele. Euroopa Liit on otsustanud kehtestada alates 2025. aastast samad nõuded ka e-poodidele. Mõistagi ei tähenda see seda, et kõik Euroopa e-pood peav- vad üleöö ette võtma tohutud arendustööd. Siiski tasub juba praegu sellele mõelda ja selle või järgmise aasta arendusplaa- ni lisada ka järgmised punktid: parendada fondi suurust, vaa- data, kas iga pildi juures on pii- sav kirjeldus jm. Sarnaselt eel- mise punktiga toovad tarbijad üle Euroopa tagasisideküsitlus- tes välja, et neile lähevad korda

e-pood, kes mõtlevad ka haava- tavatele sihtgruppidele ja ar- vestavad ühiskonna nõrgemate liikmetega.

Mitte mobile first, vaid mobile only

Erinevad uuringud ennusta- vad, et mobiiltelefonide kau- du e-ostlemise osakaal on aast- tal 2022 juba 70 protsenti kogu e-kaubanduse mahust. Võib- olla on see pisut optimistlik, aga on selge, et mobiiltelefone kasutatakse nii e-ostude tege- misel kui ka mistahes info tar- bimisel rohkem kui arvuteid. Oluline on siinkohal klienditee- kond, mis algab internetist ja mobiiltelefonist, olgu see kas- või pelgalt info/toote/ettevõt- te otsing. Seega peab mõtlema mitte ainult e-poe, vaid ka mis- tahes ettevõtte kodulehe, mis on kui visiitkaart, mobiilivaate peale. Samas on kuni 1/3 ette- võtete ja e-poodide veebidest mobiilivaates *not responsive* ehk vajaks kiiret parendust.

Personaliseerimine

Inimesed ei taha enam kõi- ke, vaid endale sobivat. Personaliseeritud sõnumid ja kliendile lähenemine muutub lähiaastatel kliendirahulolu ja klienditeekonna disainimise võtmeks. Mitmete uuringute tulemuste järgi nõustub umbes 50% tarbijatest väitega, et per- sonaliseeritud pakkumine või e-poe lähenemine muutis tema ostuotsust ehk pani ostlema. Siinkohal tasub välja tuua mei- li- ja sotsiaalmeediatuurundus, mis on jätkuvalt ühed kuluefek- tiivsemad ja otsesed kliendibaa- si kasvatamise ning kasutoomi- se vahendid automaatturundu-

ses. Jaga soovitusi ostetud too- te hooldamise, personaalsete soodustuste ja tootesoovituste, trendide ja lugude kohta – tar- bija tahab üha enam näha per- sonaliseeritud sõnumeid, mis lähtuvad tema võimalikest va- jadusest.

Häälostlemine, AI, AR – ei ole enam raketiteadus

Üks suuremaid ennustusi peale *omnichannel*-lahenduste arene- mise (mis on loomulik e-evolut- siooni protsess) on hääljuhtimi- sed. Tarbijate sõnul on e-ostle- mise suurimad plussid aeg, raha ja valik. Samas järjest suurema kaubavaliku ning ajasäästu soo- vi tõttu ongi arenduses pilgu- maksed (AliExpress) ja Amazon Echo (tark rääkija). Amazon on isegi ennustanud, et suisa 50–60 protsenti kogu ostjaskonnast kasutab lähema viie aasta jook- sul ostude tegemisel häälotsin- guid ja juhendeid.

Personaliseerimise ja klien- dikogemuse arendamise tu- lemusena tulevad järjest roh- kem pilti AI- ja AR-lahendused. Need uuenduslikud tehnoloö- gilised võimalused on tutta- vad juba aastaid, kuid seoses COVID-19 tuleku, tarbimis- ja ostukeskkonna arenduste ning klienditeeninduse kiiruse kas- vuga on jutubotid, *chat box*’id jm kiired vestlus- ja tagasiside- lahendused juba tavapäraseks saamas. Lisandunud on või- malused teha automaatturun- duse rakenduste kaudu ajalisi pakkumisi, personaliseerida ja optimeerida kliendibaasi hu- videst ja kliendiajalooost lähtu- valt. Samamoodi on lähiaastate jooksul koostööst teadusasutus- tega oodata tarbijate käitumis-

mudeldamise automaatikat jm lahendusi e-poodidele.

AR ja kõikvõimalikud vir- tuaalreaalsuse lahendused on teine suund – et tarbija saaks endast, kodust või lemmikloo- mast pildi üles laadida ja veen- duda, kuidas riideese seljas pas- sib või kuidas tapeet tuppa so- bib. Ning seejärel saab tellida e-poest valitud toote lähimasse brändi kauplusesse või pakiau- tomaati.

Sotsiaalmeedia tähtsust on raske alahinnata

Rahvusvahelised e-ostlemi- se trendiuuringud toovad väl- ja, et 50–60 protsenti ostja- test on klienditeekonda alus- tanud reaktsioonina brän- di sotsiaalmeediapostitusele. Plahvatuslikult on suurenenud *influencer*’ite mõju – mõne uu- ringu tulemused väidavad, et koguni 70 protsenti Eesti ini- mestest teeb ostu jälgitava mõ- juisiku soovitude peale. Ning fookuses on pildimaterjal! Märksõna kaudu internetis too- teotsingut tehes vaadatakse nel- jal juhul viiest pilti, mille järel liigutakse edasi muu info juur- de. Seega kvaliteetsed pildid, vi- deod ja postitused on olulised.

Omnichannel ehk e-kaubandus toetagu sinu füüsilist äri

Järjest rohkem suuri rahvusva- helisi brände kaasab uute füü- siliste poodide planeerimise protsessi e-kaubanduse koge- musega spetsialiste, kuna poo- di tulnud klient on tõenäoliselt brändi e-poes käinud ja digi- taalse tarbimisharjumusega. Seega tasuks mõelda e- ja füü- silise äri kokkusobitamisele, kus

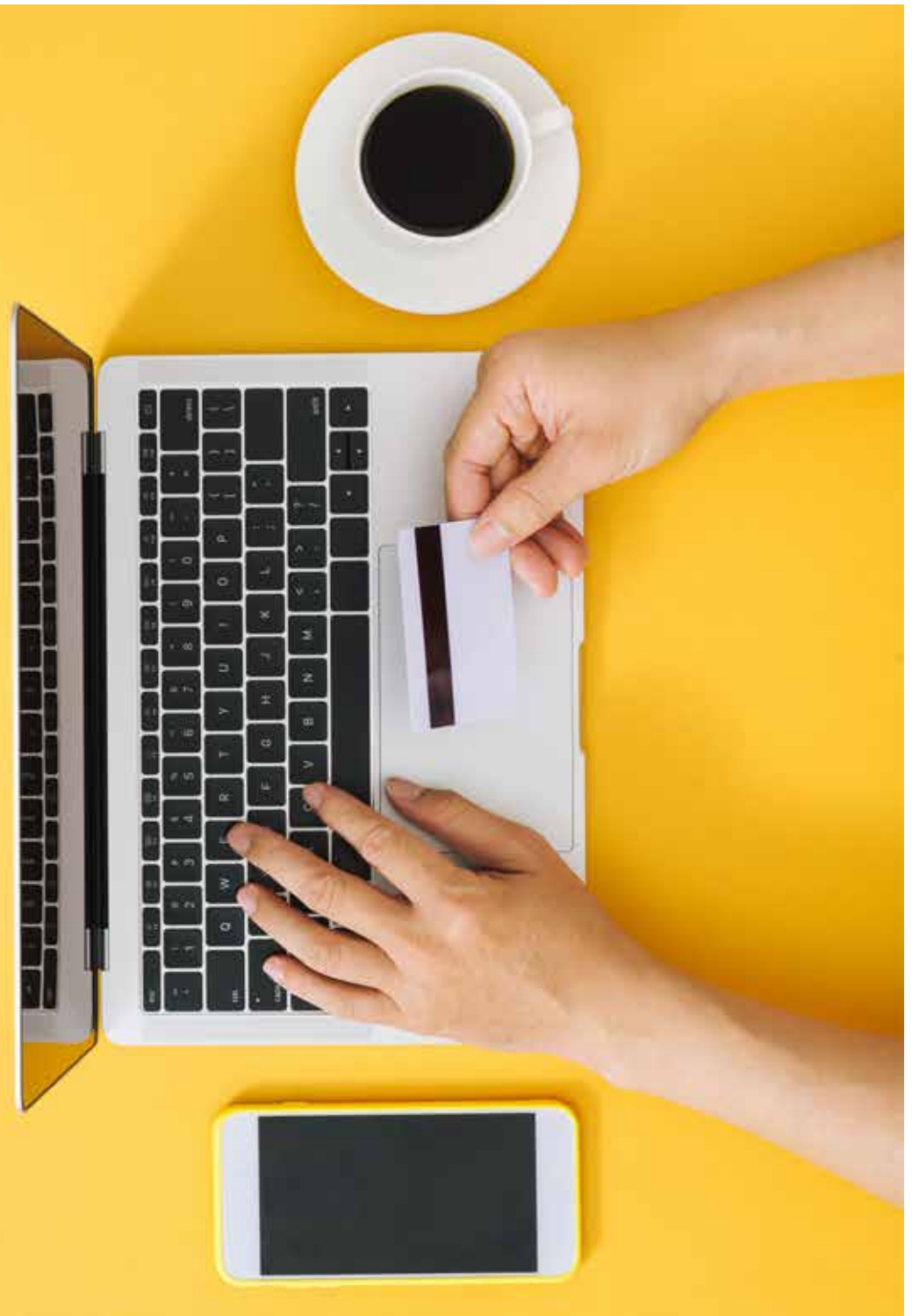
mõlemad suunaks ostma. Nii ta- sub märkida e-poes toote juurde info, kui selle võib leida ka füü- silisest poest.

Näiteks Nike tosse saab New Yorgis soetada järgnevalt: valid e-poest tossud, tellid need spet- siaalsesse automaati, mille juu- res saad neid sobival ajal proo- vida. Kui tossud sobivad, mak- sad ja võtad jalatsid kaasa, kui ei, paned kappi tagasi. Sarnast Click and Collect lahendust pak- kub Eestis juba ka Weekend! Telia pakub uutset lahendust koostöös Cleveroniga ehk ise- teeninduskapsleid, mis on Cleveroni pakiautomaadi sisu- ga, iseteenindusekraani ja fu- turistliku välimusega. Kapsleid annab paigutada pea kõikjale ja tarbija saab sealt kätte mis- tahes tooteid talle sobival het- kel. Mitmed auto- ja tehnika- kaupu müüvad ettevõtted on hakanud panema ettevõtete ja teeninduste ette nutikappe, mis toimivad ööpäevaringse teenin- dusjaamana. Saad jätta/võtta autovõtmed, tellitud tehnikavi- dina või varuosa kasvõi öösel. Kasvav trend on Buy Online, Pick Up In Store ehk BOPIS, kus inimesed valivad toote e-poes välja, uurivad tausta, tehnilisi andmeid, panevad sel- le sama toote seejärel kõrva- le ja lähevad füüsilisse poodi täpselt selle sama tootega tut- vuma ning sobivusel ostavad selle ära. Mitmedki suuremad kaupmehed, kel on nii e-pood kui ka füüsilised poed, tõdevad, et juba 90 protsenti inimestest teeb enne füüsilisse poodi tule- kut teadliku valiku või tausta- uuringu internetis või e-poes. Seda olulisemaks muutub kogu ahel füüsilise ja e-poe või kodu- lehe vahel ning hea nähtavus, tooteinfo, pildid ja kvaliteet.

”
Järjest rohkem suuri rahvusvahelisi brände kaasab uute füüsiliste poodide planeerimise protsessi e-kaubanduse kogemusega spetsialiste.

Kuidas maksta e-poes

Eestis on vaieldamatult kõige populaarsem tasumine pangalingiga. Pangalink jaotub omakorda n-ö kaheks eraldi teenuseks: on e-poed, kus iga pangaga on leping ja eraldi pangalink, või praegu juba populaarsem makse algatamise teenus. See tähendab, et kaupmehel on leping ainult ühe panga või vahendusfirmaga ja see algatab makse kliendi pangast. Kliendikogemuse poolest on traditsiooniline pangalink mõnevõrra selgem ja vähemate sammudega: klient tasub oma panga kontolt ise läbi pangalingi, kus kõik makse andmed on juba eeltäidetud.



ANDRES ELLO, KAIRE KOIK

Traditsiooniline pangalingi makse

Makse algatamise teenuse puhul annab klient loa algatada tema kontolt konkreetne eeltäidetud andmetega makse ja seejärel kinnitab selle. Luba antakse ainult konkreetseks tehinguks ja ilma kliendi loata teisi tehinguid teha ei saa. Tehingu tegemise luba saab taotleda ainult vastava litsentsiga finantsasutus ja makseteenuse pakkuja ning seetõttu on see lahendus sama turvaline kui traditsiooniline pangalingi makse. Kui klient saab hakkama internetipangas maksete tegemisega, siis sõltumata sellest, kumba tehnoloogiat kaupmees kasutab, saab ta kenasti hakkama ka e-poes tasumisega.

Kaardimakse

Populaarsuselt järgmine kohese tasumise viis on kaardimakse. Kaardimakse makseviisi saab üldjuhul kasutada kõikides e-poodides nii Eestis kui ka välismaal. Juba ammu ei pea internetist ostmiseks oma krediitkaarti, vaid enamikul deebetkaartidel on internetist ostmise võimalus olemas, enamasti on see vaja vaid oma kodupanga internetipangas aktiveerida. Eestis kasutab suurem osa kaupmehi (ja ka osa välismaiseid e-poode) ja pankasid turvaliste

internetist ostmise ehk 3-D Secure'i nimelist funktsionaalsust. Mida see tähendab? See tähendab seda, et internetis kaardiga ostu eest tasumiseks ei piisa ainult kaardi peal olevast infost ja turvakoodist, vaid ostu kinnitamiseks on tarvis end internetipangas autentida. Selle lahenduse eesmärk on kaardipettuste ärahoidmine. Lisaautentimine tõestab, et kaarti kasutab tõepoolest õige kaardikasutaja. Oma pangakaarti tuleb sellegipoolest hoolikalt hoida, sest on kaupmehi, kes lisaautentimist ei nõua ja nii võib kaardiomanik ikka kahju kannatada. Mitmed kaupmehed pakuvad ka kaardiandmete salvestamise võimalust, et korduvoste oleks mugav teha. Siin soovitaks usaldada ainult tuntud kaupmehi ja seda juhul, kui tasumisel nõutakse salvestatud kaardiga täiendavat autentimist. Vastasel juhul on risk, et keegi pääseb kaupmehe juures sinu kontole ligi ja tellib sealt ise endale kaupa. Igal juhul on soovitus aktiveerida endal nutiseadmes pangagaäpis maksete teavitused, kui pank seda võimaldab – siis saad kiirelt jälile, kui on toimunud mõni makse, mida sa ise ei ole sooritanud. Välismaistest e-poodidest ostlemisel soovitame kasutada kaardimakse makseviisi. Kindlasti tasub tundmatu poe

Suures plaanis tuleb kliendil teha internetist ostmisel neli valikut:

- 1) millise kaupmehe käest osta;
- 2) millised kaubad osta;
- 3) kuidas soovitakse neid kätte saada;
- 4) kuidas soovitakse kaupade eest tasuda.

Paljude seas on pikalt levinud hirm, et internetis maksmine on keeruline või ohtlik. Tuntud kaupmeeste juures seda muret tegelikult enam pole, küll aga tasub olla ettevaatlikum e-poodides, millest pole varem kuulnud.



E-poodide makseviisid jagunevad järgmiselt:

- 1) kohene tasumine (pangalingid, makse algatamise teenus, erinevad kaardid);
- 2) erinevad järelmaksud/osamaksud;
- 3) pangalaendandega tasumine;
- 4) PayPal ja teised internetimaksete süsteemid.

kohta enne lisa lugeda ja uurida, ega e-poe kohta ei ole kaebusi, et kaupa ei saadeta, kuid raha kasseeritakse.

PayPal

Vähem levinud, just Eestis, on tasumine PayPal kaudu. PayPal on maailmas üks suurimaid internetimaksete süsteeme ja tasumine on võimalik oma PayPali kontol oleva rahaga või PayPali konto külge liidetud pangakaardiga. Viimase puhul on eeliseks mugavus, et kaarti ei pea ostmise hetkel käepärast olema – piisab vaid e-posti aadressist ja salasõnast.

Paljudes e-poodides on võimalus küsida tellimuse vormistamisel arve ja see tavapärase pangalaendandega tasuda. Tavapärast on see kõige aeglasem viis, samuti ei reserveerita sellisel juhul kaupasid, samas kui eelnevalt mainitud makseviiside puhul saab kaupmees kohe pärast makset makse kinnituse ja tellimus läheb töösse.

Järelmaks

Järelmaksuga tasumist pakuvad Eestis enamik kehtivuskaupade müüjaid. See võimaldab suuremate ostude eest tasuda hiljem mitmes osas. Peab arvestama, et iga järelmaks on finantskohustus ja sellega kaasnevad kulud lepingutasu, administratiivtasu ja intresside näol. Siiski kasutavad klien-

did seda makseviisi laialdaselt. Järelmaksuga saab tasuda juba alates 100-eurostest ostudest. Enamasti on kaupmees valinud välja ühe või mitu teenusepakkuja, kelle järelmaksu võimaldatakse, ja klient peab enne järelmaksu taotluse tegemist valima, kelle järelmaksu ta soovib. Kui mingil põhjusel üks järelmaksupakkujat talle krediiti ei võimalda, peab täitma järgmise taotluse. Samas näiteks Klick on oma e-poes välja arendanud kliendile mugavama lahenduse, kus kliendi järelmaksutaotlus saadetakse kõigile oma partneritele ja vastused koos pakutavate kuumaksudega kuvatakse kliendile. Klient valib nimekirjast omale meeldiva ja suundub lepingut sõlmima. Järelmaksu makseviisi saab üldiselt kasutada vaid Eesti e-poodides.

Lisaks järelmaksule on olemas veel erinevaid osamaksetega tasumise võimalusi. Kindlasti tasub tähelepanu pöörata sellele, et osamaksetega tasumisel ei tohi kaasneda täiendavaid kulusid! Kui kasutad makseviisi „Osta kohe, maksa hiljem”, siis kauba saad kätte kohe, maks- ta saad näiteks kolmes võrdses osas alates järgmisest kuust.

Kokkuvõttes, e-poes ostlemine on turvaline ja lihtne! Tähelepanu tasub pöörata sellele, kust ostate ja kas kaupmees on kasutanud kõiki turvalise ostlemise tavaid (nt märgis „Turvaline ostukoht”). Head ja turvalist ostlemist.

MÄRGI KALENDRISSE!



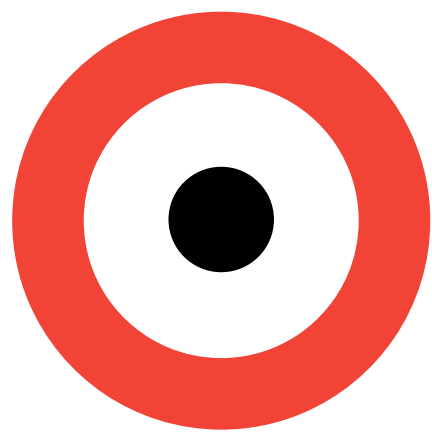
Ligi **300** tuntud e-poodi

Parimad pakkumised riieteile,
kodukaubale, sisustusele,
elektroonikale, kevad- ja
aiatoodetele jpm

VAATA: **WWW.E-SMASPAEV.EE**



Eesti e-kaubanduse liit



KLICK



www.klick.ee



Klick Eesti



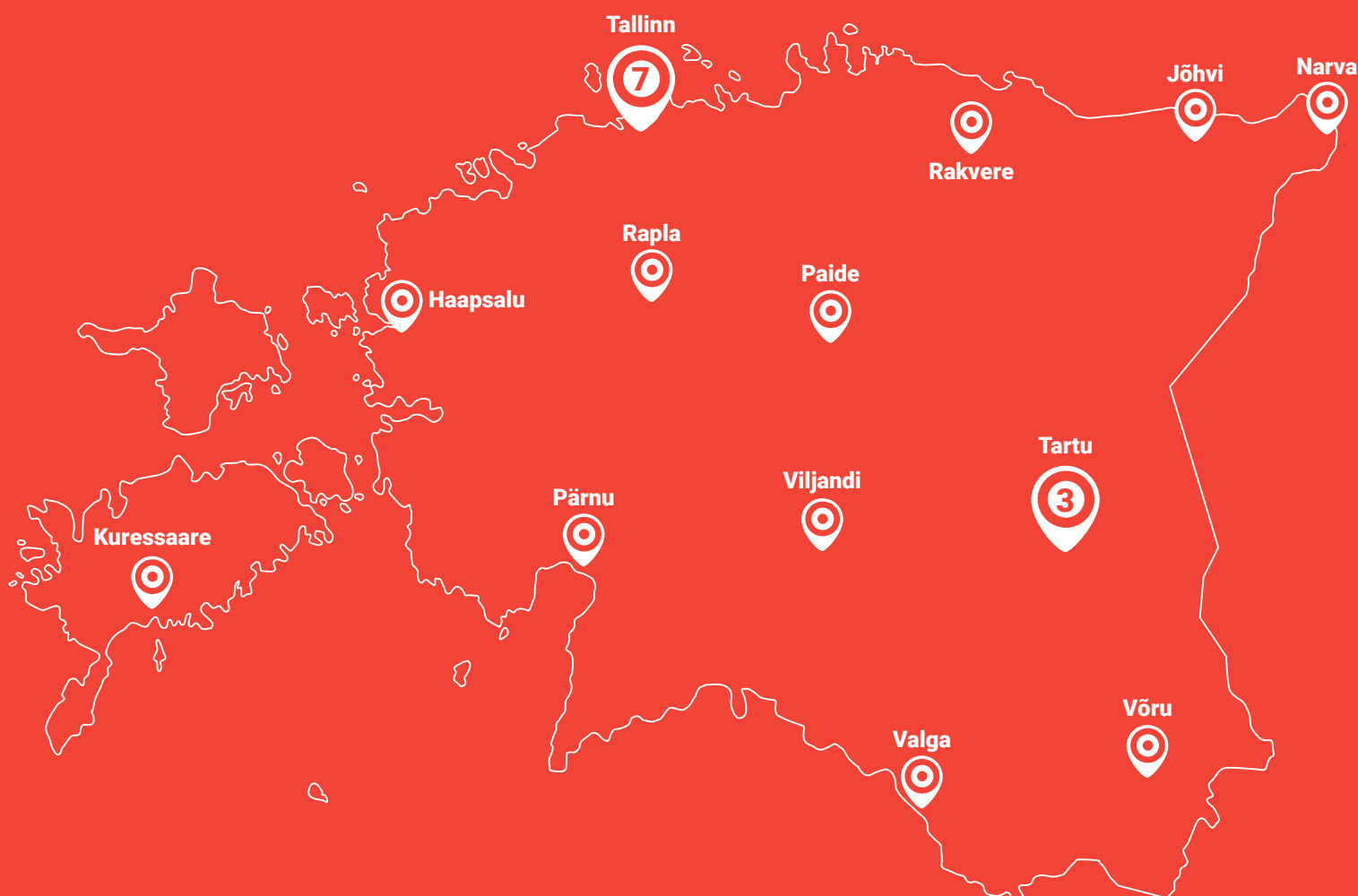
Klick Eesti AS



Head hinnad.

Kaup kohe olemas.

E-poest kaup kätte 2 päevaga.



TALLINN: Viru keskus, Kristiine keskus, Rocca Al Mare keskus, Ülemiste keskus, Järve keskus, Lasnamäe Centrum; **TARTU:** Tasku keskus, Lõunakeskus, kaubanduskeskus Eeden; **HAAPSALU:** Haapsalu Kaubamaja; **JÕHVI:** Pargi keskus; **KURESSAARE:** Auriga keskus; **NARVA:** Fama keskus; **PAIDE:** Paide Selver; **PÄRNU:** Kaubamajakas; **RAKVERE:** Põhjakeskus; **RAPLA:** Rappeli keskus; **VALGA:** Valga Maxima; **VILJANDI:** Viljandi Centrum; **VÕRU:** Kagukeskus.