

Yleiset tilausehdot

Hämeen Sanomat ilmestyy pääsääntöisesti seitsemänä päivänä viikossa, tiettyjä erikoispyhiä tai muita vastaavia päiviä lukuun ottamatta. Ilmestymättömät päivät ovat tarkistettavissa tilaajapalvelusta.

Näitä tilausehtoja sovelletaan kaikkiin Hämeen Sanomien tilauksiin. Tarkempia tietoja saa lehden tilaajapalvelusta.

Tilaajan/lahjalehden saajan on oltava yli 18-vuotias.

1. Tilausmuodot

Kestotilaus – voimassa jatkuvasti ilman uudistamista kulloinkin voimassa olevaan hintaan. Kestotilaus on voimassa, kunnes tilaus irtisanotaan. Tilausmaksun laskutamme 1. tilausjakson alkaessa ja muut maksuerät sovitulla laskutusvälillä 1–12 kuukauden välein. Yhden kuukauden normaalihintaisen laskutusjakson valinta edellyttää e-lasku/suoramaksua tai jatkuvaa korttiveloitusta.

Määräaikainen tilaus – voimassa sovitun määräajan ja tilaus päättyy sovitun jakson loppuun. Määräaikainen tilaus maksetaan tilauksen alkaessa. Kampanjasta riippuen maksu voidaan laskuttaa myös useammassa erässä. Määräaikaista tilausta voi jatkaa uuden tilauksen alkamisajankohtana voimassa olevin hinnoin.

Näytetilaus – asiakkaalle voidaan toimittaa näytteenä yksi tai useampi lehti asiakkaan haluamasta tai kustantajan lähettämästä julkaisusta tutustumista varten. Yhden numeron näytenumerotilaus on määräaikainen ja päättyy automaattisesti. Näytenumeroiden tilaamisessa voi olla kuitenkin lehtikohtaisia rajoitteita.

Erillistä kirjallista tilausvahvistusta ei lähetetä. Mikäli asiakastiedoista löytyy gsm-numero, lähetämme tekstiviestin tilauksen alkaessa. Suoraan verkosta tehdyistä tilauksista tulee automaattinen vahvistusviesti asiakkaan antamaan sähköpostiin. Lahjatilauksessa lahjan antaja on velvollinen kertomaan tilauksesta lehden saajalle.

2. Tilauksen alkamisaika

Tilaus voi alkaa minä tahansa tilattavan lehden seuraavana mahdollisena ilmestymispäivänä riippuen lehden tilausaikataulusta tai asiakkaan kanssa erikseen sovittavana ilmestymispäivänä. Digituotteen tilaus alkaa, kun asiakas on verkkosivustolla tilatessaan rekisteröitynyt käyttäjäksi tai tilaus on tallennettu asiakaspalvelussa tilausjärjestelmään. Digituotteen käyttö edellyttää asiakkaalla toiminnassa olevaa sähköpostiosoitetta ja rekisteröitymistä ja kirjautumista lehden verkkosivulla.

3. Osoitteenmuutos ja jakelun keskeytys

Osoitteenmuutos

Vakituinen tai väliaikainen osoitteenmuutos voi alkaa lehden muutosaikataulujen puitteissa. Osoitteenmuutoksen voi tehdä lehden [verkkosivustolla](#) tai asiakaspalvelussamme. Osoitteenmuutos voi vaikuttaa lehden jakeluaikatauluun, mikäli uusi osoite on lehden levikkialueen ulkopuolella.

Väliaikaisen osoitteenmuutoksen voi tehdä minimissään 2 päivän ajaksi.

Jakelun keskeytys

Kestotilaaaja voi keskeyttää painetun lehden jakelun tilapäisesti. Määräaikaisen painetun lehden tilauksen jakelun voi keskeyttää, mutta keskeytysajalta ei voi saada hyvitystä. Digitilausta ei voi tilapäisesti keskeyttää.

Minimissään jakelun keskeytyksen voi tehdä 2 päivän ajaksi ja maksimissaan 3 kk ajaksi. Toistaiseksi voimassaolevaa keskeytystä ei voi tehdä.

Kaikki kuluttaja-asiakkaiden tilaukset sisältävät painetun lehden lisäksi digin. Digipalvelu toimii painetun lehden keskeytysaikanaikin, joten painettu lehti ja digi -tilausyhdistelmään tehtyä jakelun keskeytystä ei hyvitetä tilausajassa. Mikäli sinulla on kestopainettu lehti ja haluat keskeyttää yhdistelmätilauksessa myös digin, ilmoitathan siitä suoraan tilaajapalveluun.

Nopein tapa on tehdä jakelun keskeytys [verkossa](#).

Ilahduttava vaihtoehto jakelun keskeytykselle on osoittaa lehti menemään sukulaiselle tai ystävälle, jolle lehti ei tule!

4. Tilaushinta

Hämeen Sanomilla on oikeus muuttaa tilausehtoja ja -hintoja sekä käyttöehtoja.

Normaalihintainen tilaus

- kulloinkin voimassaolevan normaalin hinnaston mukaisella hinnalla laskutettava tilaus, jonka hinta määräytyy uuden tilausjakson alkaessa. Tilaushinnastomme on nähtävillä päivittäin Hämeen Sanomissa.

Erikoishintainen tilaus

- **Tarjoushintainen tilaus** – voi poiketa hinnoittelultaan tai ehdoiltaan normaalista tilauksesta ja on yleensä kohdennettu ja rajoitettu saatavaksi tietyille vastaanottajaryhmälle, esim. ei tilaajat. Tarjoushintaista tilauksia voi tilata yksityishenkilönä ja yhdistyksenä. Tarjoushintaisten tilausten määrää voidaan rajoittaa kampanjakohtaisesti, rajoitukset ovat nähtävillä asiakkaan tarjouksessa. Painetun lehden tarjoushintaisten tilausjakson voi tilata vain Suomeen.

- **Opiskelijatilaus** – opiskelija on oikeutettu opiskelija-alennuksen, kun hän opiskelee ammattiin valmistavia opintoja päätoimisesti, asuu omassa taloudessa ja tilaa lehden opiskelupaikkakunnalle. Opiskelu todistetaan opiskelijakortilla tai tilauslomakkeella pyydetyillä tiedoilla. Lisätietoja lehden asiakaspalvelusta.
- **Rinnakkaistilaus** – lehden kestotilajana voit tilata saman tuotteen omaan talouteesi rinnakkaistilauksena alennettuun hintaan. Tilaus edellyttää asiakkaan kestotilauksen keskeytymätöntä jakelua rinnakkaistilauksen voimassaoloaikana. Rinnakkaistilauksen pituus on minimissään 1 kk. Esimerkki; asiakas tilaa toisen lehden kesämökille ja asiakkaan kestotilaus jaetaan normaalisti samaan aikaan vakituiseen osoitteeseen.
- **Lahjatilaus** – asiakas voi tilata lehden lahjaksi joko normaalihinnalla tai kulloinkin voimassa olevalla lahjatilauskampanjahinnalla ja -ehdoilla.

5. Lisäveloitukset

Maksutavasta, maksuerien määrästä, lehden tai laskun toimitustavasta riippuen tilaushintaan voidaan lisätä lisäveloitus. Lisäveloitukset sisältävät kulloinkin voimassaolevan arvonlisäveron.

- **Postimaksu ulkomaan tilauksissa** (sis. alv 24 %) painetun lehden toimittamisesta Suomen ulkopuolelle veloitamme tilausmaksun lisäksi postimaksun, joka määräytyy kohdemaan mukaan. Postimaksun suuruus ulkomaille vaihtelee 3,05 -6,68 euron välillä per lehtikappale. Lisätietoa postimaksusta saat lehden asiakaspalvelusta.
- **Euromääräinen erälisä** (sis. alv %) maksettaessa kestotilaus useammassa kuin yhdessä vuosittaisessa 12 kuukauden maksuerässä tai määräaikainen tilaus useammassa kuin yhdessä erässä. Erälisän hinta vaihtelee kampanjoittain.
- **Maksumuistutusmaksu 5 €** veloitetaan maksumuistutuksen yhteydessä
- **Maksamattomien laskujen perinnän hoitaa perintätoimisto**, jolloin perintään liittyy perintätoimiston veloittamia korko- ja käsittelykuluja.

6. Laskutus: maksuehdot, maksutavat

6.1 Maksuehdot

- maksuaika on n. 14 päivää laskun lähettämisestä ja lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä
- mikäli joudumme muistuttamaan maksamattomasta laskusta, veloitamme maksumuistutusmaksua 5 €
- mikäli lasku jää muistutuksesta huolimatta maksamatta, siirrämme saatavan perintätoimiston hoitoon. Tällöin lehden tilaus katkeaa, jolloin veloitetaan tilaushinnaston mukainen tilausmaksu ajalta, jolla maksamatonta lehteä on toimitettu sekä muistutus- ja perintäkulut.

- Uusi tilaus/tilausjakso ei voi alkaa mihinkään tuotteeseen, jos asiakkaalla on erääntyneitä maksamattomia laskuja tai lasku on siirretty perintään.
- Hämeen Sanomilla on oikeus keskeyttää tai irtisanoa tilaus, jos tilausta ei ole maksettu sopimuksen mukaisesti.

6.2. Maksutavat

Tarjottavat maksutavat voivat vaihdella tilauslaji- tai kampanjakohtaisesti.

6.2.1. Maksu verkkosivulla

- Asiakas voi **verkoissa tilatessaan** maksaa tilauksen verkkopankissa verkkopankkitunnuksilla, maksukorteilla (credit/debit) tai luottokortilla.
- Jos kestotilauksen maksutavaksi valitaan verkkopankkimaksu, **ensimmäinen veloitustapahtuu verkkopankista** ja seuraavista tilausjaksoista asiakkaalle lähetetään paperilasku tai e-lasku tai se veloitetaan suoramaksuna riippuen siitä, mikä laskutustapa asiakkaalla on aiemmin ollut käytössä tilausjärjestelmässä. Uudella asiakkaalla (=asiakastietoja ei ole aiemmin ollut Hämeen Sanomien tilausjärjestelmässä) oletuslaskutustapana on aina paperilasku.

6.2.2. Käteismaksu Hämeen Sanomien asiakaspalvelussa

Tilaus voidaan maksaa asiakaspalvelupisteessämme uuden jakson tilauksen yhteydessä tai ennen seuraavan kestotilausjakson alkua. Tällöin emme lähetä erillistä laskua.

6.2.3. Lasku e-laskuna, suoramaksuna tai paperilasku postitse

Kaikissa vaihtoehdoissa lasku toimitetaan asiakkaalle niin, että eräpäivään on aikaa n. kaksi viikkoa.

E-lasku otetaan käyttöön asiakkaan omassa verkkopankissa

Oikea laskuttaja löytyy verkkopankin e-lasku -sivulta **lehden tai laskuttavan yhtiön nimellä**. Laskutusaiheena on tilauslasku tai lehtimaksu. E-laskusopimuksen tekemiseen tarvitaan tunnisteeksi asiakasnumero, joka löytyy esimerkiksi tilauslaskusta tai tiedustelemalla asiakaspalvelusta. Tieto e-laskusta siirtyy tilausjärjestelmään n. viikon kuluessa, joka jälkeen asiakas saa seuraavan laskun verkkopankkiinsa e-laskuna. Jos asiakkaalla on ennestään suoramaksu-sopimus samasta lehdestä, poistetaan suoramaksusopimus tilaajajärjestelmästä automaattisesti ja asiakas saa jatkossa e-laskun verkkopankkiinsa.

Suoramaksu-sopimus tehdään asiakkaan omassa pankkikonttorissa

Suoramaksussa asiakas sopii pankin kanssa automaattisesta laskun maksusta. Asiakas saa meiltä kotiinsa aina ennakoon ilmoituksen suoramaksuna veloitettavasta tilausmaksusta, mutta asiakkaan ei tarvitse itse käydä maksamassa laskua.

Postitse toimitettava tilauslasku

Postitse toimitettava lasku on maksettava omassa verkkopankissa, pankkikonttorissa tai muussa maksupalveluja tarjoavissa pisteissä (esim. R-kioski) tai asiakaspalvelupisteessämme.

6.2.4. Toistuva korttimaksu

Toistuva korttimaksu on mahdollinen vain verkossa tehdyissä kestotilauksissa Visalla tai MasterCard-korteilla.

Toistuvassa korttimaksussa veloitus tehdään tilaajan kortilta **etukäteen kerran kuukaudessa**. Tilaajan tulee varata tilille riittävä kate, jotta veloitus voidaan tehdä. Jos asiakkaan kortilla ei ole katetta/kortti vanhentunut, tilaajalle lähetetään tästä viesti. Mikäli maksu viivästyy tästä huolimatta, tilaus katkeaa maksetun jakson loppuun.

6.3. Laskutusjakson muutokset

Muutokset tulevat pääsääntöisesti voimaan seuraavan laskutusjakson alusta. Jos tilaaja kesken laskutusjakson muuttaa kestotilauksen laskutusjaksoa, muutos astuu voimaan aikaisintaan 3 arkipäivän kuluessa tilaajan tekemästä ilmoituksesta. Laskutusjakson muutokset tehdään ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme.

7. Tilausten toimittaminen ja vastuu virheistä

Lehtituotteet

- Levikkialueellaan painettu lehti jaetaan tilaajalle ilmestymispäivänä paikkakuntakohtaisen jakeluaikataulun ja -tavan mukaisesti. Jakeluaikataulu- ja tapa voivat vaihdella kunnan tai saman postinumeron sisällä. Pidätämme oikeuden jakelutavan muutoksiin. Juhlapyhien yhteydessä painetulla lehdellä voi olla poikkeavia ilmestymispäiviä tai lehti ei ilmesty.
- Muille alueille painettu lehti toimitetaan kuljetusten ja jakelun mahdollistamalla nopeudella Postin perusjakelussa. Viikonlopun ja arkipyhien lehdet pyritään toimittamaan seuraavana arkipäivänä, kuitenkin Postin mahdollistamalla aikataululla.
- Lehdet jaetaan Jakeluoperaattorin osoittamaan jakopaikkaan.
- Säätila, tieolot tai muut poikkeukset voivat vaikuttaa jakeluaikatauluun.
- Mikäli painettu lehti tai lehden liite jää Hämeen Sanomista johtuvasta syystä kokonaan toimittamatta, tulee asiakkaan ottaa viivytyksettä yhteyttä omaan jakeluyhtiöön (paikallinen jakeluyhtiö tai Posti). Jakeluyhtiön/jakelupäivystyksen yhteystiedot löytyvät päivän lehdestä tai verkkosivulta. Tarvittaessa asiakas voi ottaa yhteyttä myös oman lehtensä asiakaspalveluun.
- Lehden vastuu rajoittuu ensisijaisesti toimittamatta jääneen painetun lehden tai sen liitteen toimittamiseen normaalijärjestelyin tilaajalle mahdollisimman pikaisesti.
- Pidennämme tilausjaksoa erikseen sopimalla kokonaan toimittamatta jääneitä lehtiä vastaavalla määrällä, mikäli esim. digitilaus tai näköislehti ei ole ollut käytettävissä.
- Edellä esitetyn lisäksi emme korvaa tilaajalle jakeluhäiriöstä tai lehden toimittamatta / ilmestymättä jäämisestä mahdollisesti aiheutuvaa haittaa, kustannuksia tai välittömiä tai välillisiä vahinkoja.

- Tilaukset toimitetaan force majeure varauksin (lakko, tuotannolliset häiriöt yms.) ja ylivoimaisen esteen takia julkaisematta tai toimittamatta jääneistä lehdistä ei suoriteta hyvitystä.
- Painoteknisistä syistä painojäljessä voi olla poikkeamia, näistä poikkeamista emme vastaa.
- Lehden tilaaja vastaa siitä, että asiakkaan nimi- ja osoitetiedot on merkitty selkeästi postilaatikkoon tai -luukkuun, sekä siitä että lehden jakajalla on aina esteetön pääsy postilaatikolle tai -luukulle.

Digituotteet

- Digituotteet ovat käytössä tunnistautuneelle tilaajalle henkilökohtaisilla digitunnuksilla. Päätilaaja voi jakaa eli lisätä tai poistaa lukuoikeuksia kahdelle samassa taloudessa asuvalle perheenjäsenelle. Perheenjäsenet tekevät omat henkilökohtaiset digitunnukset. **Asiakas ei saa luovuttaa henkilökohtaisia digitunnuksia ulkopuolisten käyttöön.**
- Digituotteiden käyttäjänä asiakas vastaa omalla kustannuksellaan tuotteiden käytön edellyttämän laitteiston, ohjelmiston ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta ja ylläpidosta sekä muista palvelun käytöstä aiheutuvista kustannuksista. Hämeen Sanomat ei vastaa teknisten vikojen, tietojärjestelmä- tai tietoliikennehäiriöiden, haitallisten ohjelmistojen, huoltojen tai asennustöiden aiheuttamista katkoksista tai muusta vastaavasta häiriöstä tai virheistä eikä niistä mahdollisesti aiheutuvista tiedon viivästymisestä, muuttumisesta tai katoamisesta.

Tarkempia tietoja tilaamisesta ja ehdoista saat oman lehtesi asiakaspalvelusta.

8. Tilauksen päättäminen, etämyynti

Kestotilaukset:

Kestotilaaja voi irtisanoa tilauksensa ilmoittamalla siitä lehden asiakaspalveluun ennen uuden laskutusjakson alkua. Tilaus päättyy tällöin maksetun jakson loppuun. Laskutusjakson vaihtumisen ajankohta näkyy edellisellä tilauslaskulla tai kirjautumalla lehden verkkopalveluun, omat tiedot- osioon. Jos tilaus päätetään kesken tilausjakson, veloitamme jo toimitetuista tuotteista hinnastonmukaisen maksamattoman osan tai palautamme tilaajalle tilausjakson maksetusta summasta jäljelle jääneen osan. Veloitamme 5 € suuruisen käsittelymaksun rahan palautuksesta. Pienin palautettava summa on 10 €. Kampanjaedut lakkaavat tilauksen päättyessä. Laskun maksamatta jättäminen ei ole tilauksen peruutus.

Määräaikaiset tilaukset:

Määräaikaista tilausta ei voi irtisanoa kesken sopimuskauden. Asiakas voi kuitenkin, milloin tahansa, siirtyä kestitilaajaksi ottamalla yhteyttä asiakaspalveluun. Määräaikaisen tilauksen voi tarvittaessa siirtää toiselle henkilölle tai keskeyttää lehden jakelun, mutta emme hyvitä

tai palauta rahaa toimittamatta jäävistä tuotteista paitsi, jos irtisanomisen syy on sairaus, kuolemantapaus tai muutto levikkialueen ulkopuolelle.

Palautukset:

Veloitamme 5 € suuruisen käsittelymaksun rahan palautuksesta ja pienin palautettava summa on 10 €. Palautamme ylimääräisen tilausmaksun ainoastaan pankkitilille, joka asiakkaan tulee meille henkilökohtaisesti ilmoittaa. Mikäli palautettavan tilausmaksun suuruus on yli 1 000 euroa (esim. virheellisesti maksettu tilausmaksu) palautamme rahan asiakkaalle vain sille tilille, josta maksu suoritettiin Hämeen Sanomille. Yli 1 000 euron rahanpalautus edellyttää asiakkaalta kirjallista palautuspyyntöä sekä pankista tai verkkopankista saatavaa maksutositetta/kuittikopiota (sähköposti käy), josta käy ilmi se pankkitili, jolta maksu maksettiin. Lisätietoa asiakaspalvelustamme.

Etämyynti

Tilaajalla on Kuluttajansuojain 6 luvun 15 §:n mukainen oikeus perua etämyynnissä tekemänsä tilaus 14 päivän kuluessa ensimmäisen tuotteen vastaanottamisesta (sähköisen tuotteen käytön aloittaminen tai painetun lehden toimittaminen). Peruutustilanteessa ota yhteyttä asiakaspalveluun.

Laskun maksamatta jättäminen ei ole tilauksen peruutus.

9. Tietosuoja

Hämeen Sanomat käsittelee tilaajien henkilötietoja tietosuojalausekkeen sekä yksityisyydensuojaa koskevan lainsäädännön mukaisesti.

Hämeen Sanomien tilaajat ovat Hämeen Sanomien asiakasrekisterissä, jossa olevia tietoja käytetään asiakassuhteen ylläpitoon ja hoitoon. Hämeen Sanomilla ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvilla yhtiöillä on lisäksi oikeus käyttää ja luovuttaa rekisterissä olevia tietoja perusteltuja käyttötarkoituksia varten (kuten suoramainonta, etämyynti ja muu suoramarkkinointi ja mielipide- ja markkinatutkimukset) henkilötietolain mukaisesti. Tilaaja voi kieltää tietojensa käytön markkinointitarkoituksiin sekä mielipide- ja markkinatutkimuksiin ilmoittamalla asiasta Hämeen Sanomien asiakaspalveluun.

Tarkemmat tiedot tilaajapalvelun tietosuojaselosteessa.

10. Reklamaatiot

Jakelureklamaatioissa asiakkaan tulee ottaa yhteys ensisijaisesti alueella jakavaan Jakeluyhtiöön.

Muissa reklamaatioissa pyydämme ottamaan yhteyttä asiakaspalveluumme.

11. Erimielisyyksien ratkaisu

Jos sopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian [kuluttajariitalautakunnan](#) ratkaistavaksi. [Kuluttajaneuvonta](#) auttaa myös ongelmatilanteissa.