

Tietoa käytännöistä ja palveluista kuluttajille, Lounea Palvelut Oy

Sisällysluettelo

1.	TARKOITUS.....	1
2.	PALVELUNTARJOAJA.....	1
3.	DIGITAALISTEN SISÄLTÖJEN TOIMIVUUS.....	2
4.	LAITEKAUPAN KÄYTÄNNÖT.....	2
4.1.	LAKISÄÄTEINEN VIRHEVASTUU.....	2
4.2.	TAKUUKÄYTÄNNÖT JA TAKUUAIKA.....	2
5.	TELEMARKKINOINNIN KÄYTÄNNESÄÄNNÖT.....	2
6.	TUKIPALVELUT KULUTTAJILLE.....	3
6.1.	Asiakaspalvelu kuluttajille.....	3
6.2.	Asiakastuki kuluttajille.....	3
7.	LASKUTUSKÄYTÄNNÖT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE.....	4

1. TARKOITUS

Tässä dokumentissa kerrotaan Palveluntarjoajan käytännöistä ja palveluista kuluttaja-asiakkaille. Ajantasaisimmat tiedot eri palveluista löydät Palvelun tarjoajan verkkosivuilta www.lounea.fi.

2. PALVELUNTARJOAJA

Lounea Palvelut Oy (jatkossa "Lounea")
Y-tunnus 2678132-7
Kotipaikka Salo
Käyntiosoite Tehdaskatu 6
Postiosoite 24100 Salo

3. DIGITAALISTEN SISÄLTÖJEN TOIMIVUUS

Osana Lounean tarjoamaa saattaa olla viestintäpalvelun ja digitaalisten sisältöpalveluiden yhdistelmä, esim. Valokuitu-laajakaista ja suoratoistopalvelu yhdistelmänä ("bundle").

Eri palveluiden digitaaliset sisällöt toimivat niin teknisen toteutuksen kuin erilaisten sopimusten määrittämissä puitteissa, joihin liittyy rajoituksia sisällön toimivuuteen, esim. Maantieteellinen tai päätelaitteeseen liittyvät rajoitukset. Palvelukohtaisista rajoituksista ajantasaisin tieto on löydettävissä mm. Lounean verkkosivuilta, tuotteen palvelukuvauksesta tai sen erityisehdoista. Lisätietoja on saatavilla myös Lounean Asiakaspalvelusta.

4. LAITEKAUPAN KÄYTÄNNÖT

4.1. LAKISÄÄTEINEN VIRHEVASTUU

Myyjä, maahantuoja ja valmistaja vastaavat tavaran virheestä kuluttajansuojalain 5 luvun säännösten perusteella, lisätietoja www.kkv.fi . Lounea toimii tämän lainsäädännön mukaisesti.

4.2. TAKUUKÄYTÄNNÖT JA TAKUUAIKA

Laitteiden takuukäsittelyn hoitavat Lounean Asiakastuki ja Asiakaspalvelu. Laitteiden takuu aika vaihtelee laitekohtaisesti, ja se on kerrottuna joko tilausvahvistuksessa tai ostokuitissa.

5. TELEMARKKINOINNIN KÄYTÄNNESÄÄNNÖT

Lounea voi myynnin keinona käyttää myös telemarkkinointia, joko omia tai ulkoisia resursseja. Tässä toimimme ASML:n yleisten Telemarkkinoinnin käytäntöjen mukaisesti.

Lisätietoja www.asml.fi/pelisaannot .

6. TUKIPALVELUT KULUTTAJILLE

Kootut yhteystiedot eri kanavista löytyvät osoitteesta: <https://lounea.fi/yksityisille/ota-yhteytta> .
Soittaminen Lounean asiakastuki- ja palvelunumeroihin on veloituksetonta. Tallennamme puhelut laadun varmistamiseksi.

6.1. Asiakaspalvelu kuluttajille

Ei-teknisissä asioissa Lounea palvelee kuluttaja-asiakkaita Oma Lounea portaalissa (omalounea.lounea.fi), puhelimitse (0800-30 300), sähköpostilla (asiakaspalvelu@lounea.fi) sekä chat-palvelussa verkkosivujen www.lounea.fi kautta.

Lisäksi eräillä paikkakunnilla on asiakaspalvelupiste, jossa on tarjolla henkilökohtaista asiakaspalvelua. Aukioloajat ja muuta tietoa palvelupisteistä löydät osoitteesta: <https://www.lounea.fi/lounea/yritys/tietoa-louneasta/palvelupisteemme> .

6.2. Asiakastuki kuluttajille

Asiakastuki auttaa kuluttajia teknisissä asioissa, esim. palvelun tarvitsemiin asetuksiin tai palvelun toimivuuteen liittyvissä kysymyksissä. Asiakastuki palvelee 24/7/365 periaatteella.

Ongelmien itseratkaisun tukena toimii myös tukisivusto osoitteessa <https://www.lounea.fi/lounea/yritys/tietoa-louneasta/tuki-ja-ohjeet> . Ajantasainen tieto tiedossa olevista häiriöistä sekä ennalta suunnitelluista huoltokatkoista löydät sivustolta: <https://lounea.fi/tuki-ja-ohjeet/hairiot-ja-huoltokatkot> .

Häiriöilmoituksen voi tehdä verkossa osoitteessa <https://lounea.fi/jata-hairioilmoitus> tai soittamalla numeroon 0800-30 304.

7. LASKUTUSKÄYTÄNNÖT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE

Oletusarvoisesti Lounea laskuttaa kuluttaja-asiakkaiden palvelut kuukauden välein. Jos asiakkaan palvelumaksujen loppusumma jää alle minimilaskutusrajan, ne siirretään seuraavalle laskulle. Rahoitussopimuksen lyhennykset laskutetaan kuukausittain.

Lounea tarjoaa useita eri laskutustapoja, mm. e-laskun, suoramaksun tai paperilaskun. Osa laskutustavoista on maksuttomia mutta esim. paperilasku on maksullinen.

Tarkemmat yksityiskohdat sekä ajantasaiset tiedot mm. laskutustapojen hinnoitteluista ja perimiskäytännöistä löytyvät Lounean verkkosivuilta <https://lounea.fi/tuki-ja-ohjeet/tietoa-laskutuksesta>