

Kliendiprogrammi Sinu Rimi tingimused

Kehtib alates 01.11.2018

Versioon: 7

Viimati uuendatud: 30.09.2022.

Sisu

1. Mõisted
 2. Üldsätted
 3. Programmi hüved
 4. Programmis osalemine
 5. Poolte õigused ja kohustused
 6. Lõppsätted
- E-poe lisa

1. Mõisted

- 1.1. **Rimi** – Rimi Eesti Food AS, registreerimisnumber 10263574, juriidiline aadress: Põrguvälja tee 3, Pildiküla, Rae vald, 75301, Harjumaa, Eesti; **SIA Rimi Latvia**, registreerimisnumber 40003053029, aadress: A. Deglava iela 161, Riga, LV-1021, Läti; **UAB Rimi Lietuva**, registreerimisnumber 123715317, juriidiline aadress: Spaudos g. 6-1, LT05132 Vilnius, Leedu.
- 1.2. **Rimi e-pood** – veebipõhine kauplemiskoht www.rimi.ee/epood, www.rimi.lv/e-veikals, www.rimi.lt/e-pardoutuve, mida klient kasutab tellimuste esitamiseks.
- 1.3. **Programm** – kliendiprogramm Sinu Rimi, mida Rimi oma klientidele pakub.
- 1.4. **Tingimused** – antud dokument. Tingimustes sätestatakse programmiga seotud õigused, kohustused ja muud sätted.
- 1.5. **Osaleja** – Rimi klient, kes osaleb programmis vastavalt kliendiprogrammi Sinu Rimi tingimustele.
- 1.6. **Kaart** – osalejatele väljastatud füüsiline või virtuaalne Sinu Rimi kaart, mis võimaldab programmis osaleda ja programmi pakutavaid hüvesid ning teenuseid kasutada.
- 1.7. **Programmi veebileht** – Rimi veebileht, mis on programmile pühendatud ja leitav internetiaadressidelt: Eesti: <https://www.rimi.ee/sinu-rimi/miks-liituda-sinu-rimi-programmiga>; Läti: www.rimi.lv/mans-rimi/mans-rimi-kartes-prieksrocibas; Leedu:

<https://www.rimi.lt/mano-rimi/mano-rimi-lojalumo-programa>.

- 1.8. **Rimi konto** – osaleja isiklik konto programmi veebilehel.
- 1.9. **Terminal** – elektrooniline seade, mis on olemas enamikus Rimi kauplustes ja asub tihtipeale sissepääsu kõrval.
- 1.10. **Mobiilirakendus** – tasuta mobiilirakendus, mis on loodud selleks, et pakkuda mugavamat ja lihtsamat ostukogemust. Rakendus on saadaval rakenduste pakkumise platvormidel, nagu App Store ja Google'i Play Store.
- 1.11. **Partner** – Rimi äripartner, kes teeb Rimi-ga programmi raames koostööd ja pakub osalejatele erinevaid hüvesid.
- 1.12. **Privaatsuspoliitika** – teave osaleja isikuandmete töötlemise kohta. Privaatsuspoliitika on saadaval programmi veebilehel ja terminalis.
- 1.13. **E-poe lisa** – tingimusi täiendav lisa, milles sätestatakse osalejale e-poe kauplemisteenuste osutamise üksikasjalikud tingimused ja poolte lisakohustused.

2. Üldsätted

- 2.1. Käesolevad tingimused moodustavad Rimi ja osaleja vahelise lepingu, mis hõlmab personaalseid pakkumisi, sh personaalseid soovitusi, ja muid hüvesid ning teenuseid, mida Rimi on kohustatud osalejale pakkuma ja mida osalejal on õigus saada vastavalt nendele tingimustele.
- 2.2. Need tingimused moodustavad lepingu, mis on eraldiseisev muudest tehingutest, mis võidakse Rimi ja osaleja vahel teha, sealhulgas tehingutest, mille alusel osaleja ostab Rimi-st kaupu.
- 2.3. Nendes tingimustes sätestatakse poolte peamised õigused ja kohustused ning muud asjakohased normid. Programmiga liitudes sõlmib osaleja Rimi-ga järgmistel tingimustel lepingu. Osalejale tutvustatakse enne programmiga liitumist tingimusi ja tal on enne osalejaks saamist vaba valik, kas nendega nõustuda või need tagasi lükata.
- 2.4. Kuigi tingimuste raames pakutakse osalejale mitmeid hüvesid, on peamiseks hüveks personaalsed pakkumised ja soovitusid. Seega on sisuliselt käesolevate tingimuste peamine põhjendus, sisu ja aluseesmärk see, et Rimi saaks osalejale tema omadustest lähtuvalt personaalseid pakkumisi teha ja soovitusi anda. Tingimuste teatavad osad võivad kehtida ainult siis, kui osaleja otsustab kasutada teatud teenust, näiteks tellida kaupu Rimi e-poest
- 2.5. Tingimuste täitmiseks on Rimi-l vaja osaleja kohta teha profiilianalüüs ehk automaatselt osaleja isikuandmeid töödelda ja neid osaleja teatud isikuomaduste hindamiseks kasutada, tehes seda vastavalt tingimustele ja privaatsuspoliitikale.

- 2.6.** Rimi-l on õigus tingimusi muuta või terve programm või osa sellest lõpetada. Rimi teavitab programmi muutusest või lõpetamisest teavitusena programmi veebilehel ja/või terminalis ja/või Rimi kauplustes ja/või mobiilirakenduses ja/või igale osalejale saadetud e-kirjas ning palub osalejale muudatustega tutvuda. Juhul kui muudetakse ainult e-poe lisa, teavitab Rimi ainult neid osalejaid, kes on Rimi e-poodi kasutanud ja kellele seega kehtivad otseselt e-poe lisa tingimused.
- 2.7.** Privaatsuspoliitika moodustab nende tingimuste lahutamatu osa ja see esitatakse Rimi kliendile enne programmiga liitumist. Osaleja andmeid töödeldakse, et tagada tingimuste täitmine. Programmiga liitudes kinnitab osaleja, et ta on privaatsuspoliitikaga tutvunud.
- 2.8.** Käesolevaga teavitab Rimi osalejat, et mõned tingimustes kasutatavad mõisted võivad erineda e-poe lisas esitatud määratlusest, isegi kui need on määratletud samamoodi. E-poe lisa ja käesolevate tingimuste puhul tuleb kõiki vastuolusid tõlgendada nende tingimuste konkreetse osa kontekstis, kus määratletud terminid kasutatakse.

3. Programmi hüved

Rimi pakub programmis osalejatele alljärgnevat esitatud hüvesid.

3.1. Personaalsed pakkumised ja personaalsed soovitusid

a) Mis need on

Personaalsed pakkumised ja personaalsed soovitusid on programmi peamine hüve.

Personaalsed pakkumised ja soovitusid on kohandatud pakkumised, mis on osalejale koostatud tema esitatud andmete ja nende andmete põhjal, mida Rimi tuletab osaleja ostukäitumise alusel (näiteks ostuajalugu, koht, kus kaarti on kasutatud jne).

Personaalsete pakkumistega pakutakse osalejale Rimi kauplustes müüdava kindla toote või toodete rühma allahindlust. Personaalsete soovitude raames tuletatakse osalejale meelde ja pakutakse teisi programmis osalejale võimaldatavaid eeliseid.

b) Kuidas see toimib

Personaalsete pakkumiste tegemise ja personaalsete soovitude andmise sageduse määrab Rimi ning see võib aeg-ajalt muutuda. Näiteks võivad personaalsed pakkumised muutuda iga teisipäev ja kehtida järgmise nädala esmaspäevani. Osaleja saab hetke personaalseid pakkumisi ja personaalseid soovitusi vaadata Rimi kontolt.

Osaleja soovil võib osaleja saada teavet personaalsete pakkumiste ja personaalsete soovitude kohta e-kirja teel. Sellisel juhul peab osaleja väljendama oma soovi e-kirja teel

pakkumisi saada Rimi kontol (jaotises „Suhtluskanalid ja eelistused“).

Personaalsete pakkumiste kasutamiseks peab osaleja iga nädal personaalsed pakkumised ühel järgnevatest viisidest aktiveerima:

- i. registreerima oma kaardi ühes Rimi kaupluse terminalis;
- ii. logima mobiilirakendusse;
- iii. avama personaalsed pakkumised e-kirjas;
- iv. logima Rimi kontole või Rimi e-poodi.

3.2. Sinu Rimi raha

a) Mis see on

Sinu Rimi raha on allahindlus, mille osaleja kogub ostude tegemisega oma kaardile, juhul kui osaleja on vastava ostu puhul oma kaardi kassas registreerinud või sooritanud ostu Rimi e-poest registreeritud kliendina.

b) Kuidas osaleja Sinu Rimi raha koguda saab

Iga ostuga kogub osaleja Sinu Rimi rahaühikuid, mille arv on võrdne 1%-ga ostusummast. Ühe Sinu Rimi rahaühiku väärtus on võrdne 0,01 euroga (ühe eurosendiga).

Sinu Rimi raha saab koguda ainult ostudega, mille puhul ühe ostu kauba koguväärtus on vähemalt 0,50 eurot (viiskümmend eurosent). Kui ostu väärtus on väiksem, siis ei saa osaleja selle ostu eest Sinu Rimi raha.

Osaleja võib Sinu Rimi raha saada ka partneritelt toodete/teenuste ostmise eest, kui osaleja on ostu tehes partneri esindajale oma kaardi esitanud või sisestas kaardi numbri partneri juures ostmise ajal selleks ettenähtud kohta. Sel viisil kogutava Sinu Rimi raha summa on ära toodud Rimi kontol, terminalis ja muudel viisidel (vastava partneri pakkumise kirjelduses).

Kui osaleja ei esitanud ostu tehes kehtivat kaarti või ei registreerinud seda, ei saa ta selle eest Sinu Rimi raha.

Osaleja ei saa Sinu Rimi raha Rimi kauplustes pakutavate Rimi kinkekaartide, alkoholsete jookide, tubakatoodete (Leedus ei saa teenida Sinu Rimi raha ka meditsiinitoodetelt, imikute piimasegudelt, imikuteelt, püsikliendi kampaaniatoodetelt (kleepsud) ega ostukottidelt) ega kolmandate poolte teenuste (näiteks sündmuste piletite, ettemaksekaartide, loteriipiletite, ajakirjade, ajalehtede jt) ostmise eest.

Osaleja võib kogutud Sinu Rimi raha summa kohta teavet saada ostutšekilt, iseteeninduskassa ekraanilt makse tegemisel, Rimi e-poe arvelt, Rimi kontolt veebilehel ja mobiilirakenduses.

c) Kuidas osaleja Sinu Rimi raha kasutada saab

Osaleja saab Sinu Rimi raha kasutada Rimi kauplustes või Rimi e-poes ostude eest maksmiseks. Sinu Rimi raha saab kasutada selleks, et katta ostu väärtus kaardil oleva Sinu Rimi raha väärtusega võrdses ulatuses, kuid sellele kehtivad allpool kirjeldatud piirangud.

Olenemata sellest, kui suur on osaleja kaardil olev Sinu Rimi raha summa, ei saa osaleja katta rohkem kui 99% ostusummast. Sinu Rimi raha kasutamiseks peab osaleja enne makse tegemist teavitama Rimi kassapidajat või valima iseteeninduskassas makset tehes selle valiku või märkima Rimi e-poe tellimuse eest tasumisel kasutatava Sinu Rimi raha summa.

Osaleja saab Sinu Rimi raha kasutada heategevuseks, annetades selle Rimi kontol seal loetletud heategevustele. Annetused kantakse osaleja kontolt üle iga kuu viimasel päeval kell 23.59 osaleja poolt eelnevalt valitud summas. Osaleja saab igal ajal enne annetuse kontolt ülekandmist seadistusi ja annetatavat summat muuta.

Osaleja ei saa kasutada Sinu Rimi raha Rimi kauplustes pakutavate Rimi kinkekaartide, alkohoolsete jookide (v.a. Eesti), tubakatoodete (v.a. Eesti) ega kolmandate poolte teenuste ostmiseks (näiteks sündmuste piletite, ettemaksekaartide, loteriipiletite, ajakirjade ja ajalehtede) Rimi kauplustest (Leedus ei saa kasutada Sinu Rimi raha ka meditsiinitoodete, imikute piimasegude, imikutee, püsikliendi kampaaniatoodete (kleebised) ja ostukottide ostmiseks).

Sinu Rimi raha kehtib üks (1) aasta alates selle kaardile laekumise kuupäevast. Sinu Rimi raha maksevahendina kasutades kulutatakse esmalt esimesena laekunud Sinu Rimi raha.

d) Teistes riikides kogutud Sinu Rimi raha

Osaleja saab kaarti kasutada mitte ainult selles riigis, kus see välja anti, vaid ka teistes Balti riikides, ning koguda nendes riikides tehtud ostudelt Sinu Rimi raha. Kuid Sinu Rimi raha saab kasutada ainult selles riigis, kus see koguti, nt Leedus tehtud ostude eest kogutud Sinu Rimi raha saab kasutada ainult Leedus.

3.3. Sinu Rimi grupikonto

a) Mõiste

Osaleja võib Rimi konto kaudu teistest osalejatest grupi luua, kui need osalejad nõustuvad grupi liikmed olema (Sinu Rimi grupikonto).

b) Kuidas see toimib

Sinu Rimi grupikonto liikmed saavad üheskoos programmi pakutavaid hüvesid kasutada. See tähendab, et Sinu Rimi grupikonto liikmed koguvad ühiselt Sinu Rimi raha, digikleebiseid ja saavad ühiselt personaalseid pakkumisi kasutada. Iga Sinu Rimi grupikonto liige saab kasutada kogu Sinu Rimi raha ja digikleebiseid, mis on vastava Sinu Rimi grupi poolt kogutud.

Kui Sinu Rimi grupikontoga liitub uus osaleja, lisatakse osaleja kogutud Sinu Rimi raha ja digikleebised teiste Sinu Rimi grupikonto liikmete omadele.

Sinu Rimi grupikontosse saab kuuluda kuni viis (5) liiget (sealhulgas administraator). Osaleja saab olla ainult ühe Sinu Rimi grupikonto liige.

c) Sinu Rimi grupikonto loomine

Sinu Rimi grupikonto saab luua programmi veebilehel või Rimi kontol toodud samme järgides. Sinu Rimi grupikonto loonud osaleja on vastava Sinu Rimi grupikonto administraator. Ainult administraator saab teisi osalejaid vastava Sinu Rimi grupikontoga liituma kutsuda. Administraatori kohustus on enne isikute liikmelisuse kinnitamist kontrollida, et iga Sinu Rimi grupikonto liige nõustus liikmeks olemisega.

d) Sinu Rimi grupikonto lõpetamine

Olemasolevate Sinu Rimi grupikonto liikmete liikmelisuse saab lõpetada ainult administraator. Kui liige soovib Sinu Rimi grupikontost lahkuda, peaks ta paluma administraatoril end vastavast grupist eemaldada või võtma ühendust klienditoega.

Kui Sinu Rimi grupikonto kustutatakse, jagatakse kogutud Sinu Rimi raha Sinu Rimi grupikonto liikmete vahel võrdselt ära.

3.4. Sünnipäeva- ja nimepäevapakkumised

a) Mõiste

Oma sünnipäeva ja nimepäeva puhul saab osaleja Rimi kauplustes eriallahindlust. Nimepäeva erisoodustus kehtib ainult Lätis registreeritud osalejatele.

b) Kuidas see toimib

Osaleja saab oma sünni- ja nimepäeval ja teatud aja jooksul enne ja pärast oma sünni- ja nimepäeva teatud kaupu allahindlusega osta.

Allahinnatud toodete nimekiri, allahindluse suurus ja allahindluse kestvus päevades on esitatud programmi veebilehel ning see võib aeg-ajalt muutuda.

3.5. Partnerite pakkumised

Partnerite ja Rimi vahelise koostöö raames võivad partnerid osalejatele eripakkumisi teha. Partnerite nimekiri võib aeg-ajalt muutuda. Teave partnerite ja nende pakkumiste kohta on saadaval Rimi

kontol, terminalis, mobiilirakenduses ja teistes kanalites.

3.6. Erinevad mängud ja loosimised

Aeg-ajalt korraldab Rimi osalejate jaoks erinevaid mängu ja loosimisi. Teave hetkel toimuvate mängude ja loosimiste kohta on saadaval Rimi veebilehel.

3.7. Kaardikasutuse statistika ülevaade

Osaleja näeb teavet kaardikasutuse kohta Rimi kontol. Osaleja näeb ühe (1) aasta ajalugu kuupäevade ja aegadega: kui palju raha kulutati Rimi ja selle partnerite juures (partnerite puhul ainult tehingud, kus esitati Rimi kaart või kaardi number); kaupluse nimi ja asukoht, kus kaarti tehingute jaoks kasutati; kogutud summa ja kulutatud Sinu Rimi raha.

3.8. Digikleebised

a) Mõiste

Digikleebis on elektrooniline kleebis, mis antakse osalejale Rimi kauplustes teatud kampaaniaperioodi jooksul ostmise eest, kui osaleja kasutab vastava ostu tegemiseks kaarti.

b) Kuidas see toimib

Aeg-ajalt korraldab Rimi kampaania, mille ajal saab osaleja digikleebiseid, kasutades kaarti kampaania tingimustele vastavas korras. Kleebised kantakse virtuaalselt osaleja kaardile tšeki oleva lõppsumma alusel pärast kõigi allahindluste rakendamist. Kui kogutud on teatav arv digikleebiseid, saab osaleja õiguse teatud kampaaniatoodet allahindlusega osta.

Näiteks võidakse kampaaniareeglitega ette näha, et osalejal on õigus saada üks (1) digikleebis, kui ostu kogusumma on suurem kui viis (5) eurot. Kui ostusumma on kümme (10) eurot, on osalejal õigus saada kaks (2) digikleebist.

Osaleja näeb kogunenud digikleebiste arvu Rimi kontol.

Teave selliste kampaaniate ja nende tingimuste ning kauba kohta, mida saab allahindlusega osta, kui kogutakse nõutud arv digikleebiseid, allahindluse suurus ja muu teave on saadaval Rimi kauplustes, mobiilirakenduses ja Rimi veebilehel (Eesti: <https://www.rimi.ee/kleebisekampaniad> Läti: www.rimi.lv/mans-rimi/mans-rimi-kartes-prieksrocibas; Leedu: <https://www.rimi.lt/mano-rimi/mano-rimi-lojalumo-programa>).

3.9. Teabe saamine

Osaleja saab avaldada oma soovi saada Rimi-lt teavet pakkumiste, kampaaniate, loosimiste, personaalsete pakkumiste, soovitude, kaupluse avamise soodustuste ja muu asjakohase info kohta eri kanalite kaudu (nt SMS, e-kiri, teavitused jne). Osaleja saab soovi avaldada kaardi registreerimisel või hiljem Rimi kontol.

Kui osaleja ei soovi enam teateid ja pakkumisi saada, võib ta muuta Rimi konto teavitusseadeid, avades Rimi konto seaded ja klõpsates teatiste tüübil, mida ta soovib muuta. Rimi konto seadetele pääseb ligi järgmise lingi https://login.onrimi.net/SSO_WEB/RimiSSO/Profile/index kaudu

Lisaks sellele võib osaleja esitada Rimi-le või meie andmekaitsevolinikule kirjaliku taotluse e-posti aadressile RimiDPO@rimibaltic.com.

3.10. Iseteeninduskassa

Osalejal on võimalus Rimi kauplustes sisseoste tehes kasutada iseskaneerimise lahendust – st kasutada käsiskannerit esemete samaaegseks skaneerimiseks ja pakkimiseks ning maksta esemete eest kassas ilma neid lahti pakkimata. Puldikassa lahenduse kasutamiseks kehtivad eraldi tingimused, mis osalejale esitatakse enne käsiskanneri esmakordset kasutamist.

3.11. Veebipõhine kauplemiskoht

Osaleja alates 14. eluaastast saab kasutada Rimi e-poodi koos osaleja Rimi kontoga. Rimi e-poe kasutamisel kehtib käesolevate tingimuste e-poe lisa. Rimi e-poe kasutamine tähendab ka seda, et töödeldakse täiendavaid isikuandmeid veebipõhiste kauplemisteenuste osutamiseks privaatsuspoliitikas nimetatud üksikasjalikel eesmärkidel. Kui osaleja otsustab mitte kasutada Rimi e-poe teenuseid ja lihtsalt osaleda programmis ning kasutada muid hüvesid, ei töödeldata isikuandmeid Rimi e-poe eesmärkidel.

3.12. Digitaalsed ostutšekid

Osalejad saavad kasutada digitaalset ostutšekki, nõustudes digitaalsete ostutšekkide saamisega Rimi kontol. Osaleja võib vaadata digitaalset ostutšekki Rimi kontol, saada see e-posti teel või hiljem sellest funktsioonist keelduda. Selle funktsionaalsusega nõustumine tähendab, et pabertšekki kaupluses ei prindita. Digitaalne ostutšekk on Rimi kontol saadaval kaks (2) aastat.

3.13. Muud hüved

Osalejal on võimalus kasutada programmi muid hüvesid, mis võivad aeg-ajalt saadaval olla. Teave lisahüvede kohta on saadaval Rimi kauplustes ja/või programmi veebilehel ja/või terminalis ja/või mobiilirakenduses ja/või uudiskirjades.

3.14. Riigipõhised pakkumised

Osalejad saavad kasutada mitmeid muid hüvesid ja pakkumisi, mis on riigipõhised ning mida saab kasutada ainult selles riigis, kus osaleja registreerus. Riigispetsiifilisi hüvesid saab vaadata siit:

Eestis: <https://www.rimi.ee/sinu-rimi/miks-liituda-sinu-rimi-programmiga>,

Lätis: <https://www.rimi.lv/mans-rimi/mans-rimi-kartes-prieksrocibas>,

Leedus: <https://www.rimi.lt/mano-rimi/mano-rimi-lojalumo-programa>.

4. Programmis osalemine

4.1. Registreerimine

Programmis saab osaleda ainult füüsiline isik, kes on vähemalt 14-aastane.

Programmis osalemiseks peab osaleja esmalt mistahes Rimi kauplusest endale kaardi ostma. Kaardi hind võib aeg-ajalt muutuda. Teise võimalusena saab osaleja registreerida tasuta virtuaalse kaardi programmi veebilehel või mobiilirakenduse kaudu, luues Rimi konto. Sel juhul saab osaleja oma kaardi Rimist ja osaleja saab kasutada kaarti mobiilirakenduse abil.

Pärast kaardi ostmist peab osaleja selle registreerima, et saada osa kõigist siin tingimustes kirjeldatud hüvedest.

Kaardi saab registreerida terminalis ja programmi veebilehel. Kaardi registreerimisega loob osaleja endale Rimi konto. Kui osalejal on kaardi registreerimise kohta küsimusi, saab osaleja neid küsida Rimi kauplustes Rimi töötajate käest või võtta ühendust klienditeoga.

Kaardi registreerimiseks tuleb täita registreerimisankeedi kõik kohustuslikud väljad, mis on märgitud tärniga („,*“). Teave peab olema õige. Kui osaleja ei täida kohustuslikke välju, kaarti ei registreerita. Kui osaleja ei täida valikulisi välju, saab kaardi siiski registreerida.

Kui kaardi registreerimine õnnestub, teavitatakse osalejat sellest registreerimisprotsessi lõpus eriteavitusega. Registreerimise kinnituseks saab osaleja e-kirja, mis sisaldab linki e-posti aadressi kinnitamiseks. Osaleja peab seda kasutama oma e-posti aadressi kinnitamiseks. Registreerimist ei saa lõpule viia ilma Rimi konto jaoks kasutatud e-posti kontrollimata. Kui kaart registreeritakse terminalis, pakutakse e-posti aadressiga kinnitamise asemel võimalust kasutada kinnitamiseks telefoninumbrit. Kui osaleja valib terminalis e-posti asemel telefoninumbri kinnitamise meetodi, küsitakse ikkagi e-posti aadressi ja selle kinnitust, kui osaleja proovib oma Rimi kontole juurde pääseda.

Kogu asjakohane teave osaleja isikuandmete töötlemise kohta kaardi registreerimise ja programmis osalemise raames on leitav privaatsuspoliitika jaotisest.

Alles pärast eespool toodud protsessile vastavat kaardi õnnestunud registreerimist saab osaleja täielikult kasutada kõiki programmi hüvesid, mida on käesolevates tingimustes kirjeldatud.

Kui osaleja kasutab registreerimata kaarti, saab ta siiski Sinu Rimi raha koguda, nagu on kirjeldatud eespool punkti 3.2 alapunktis b. Kuid ta ei saa seda ega muid tingimustes kirjeldatud hüvesid kasutada.

Osalejal võib olla ainult üks aktiivne kaart.

4.2. Registreerides esitatud andmete muutmine

Osaleja võib kaardi registreerimisprotsessi käigus esitatud andmeid ise muuta. Seda saab teha terminalis, Rimi kontol, mobiilirakenduses või klienditeoga ühendust võttes.

Osaleja ei saa ise muuta nime, sünnikuupäeva ega sugu ilma klienditeo poole pöördumata. Nende andmete muutmiseks peab osaleja pöörduma klienditeo poole.

4.3. Terminal

Kõik osalejad saavad terminali kasutada selleks, et kaarti registreerida või asendada, vaadata oma personaalseid pakkumisi, soovitusi, partnerite pakkumisi ja muid hüvesid. Samuti saab näha kogutud Sinu Rimi raha kontojääki, igakuiseid allahindlusi, digikleebiste hulka, annetada Sinu Rimi raha ja teha palju muud.

Osaleja saab terminali kasutada kaardi magnetriba kasutades või oma mobiiltelefoniga QR-koodi skannimise abil, kui tema telefoni on alla laetud mobiilirakendus.

Osaleja saab terminalis lisateavet (nt õigeid profiililandmeid) vaadata, kui läbib turvakontrolli (nt sünnikuupäeva sisestamine).

Osaleja võib terminali kaudu saada ka Rimi kuponge ja allahindlusi. Need pakkumised võivad aeg-ajalt muutuda. Pakkumiste kirjeldusi ja nende kasutamise juhiseid näeb terminalist.

4.4. Rimi konto

Kaardi registreerimisel loob osaleja oma Rimi konto, mis koos või eraldi registreeritud kaardiga kehtib kasutamiseks Lätis, Eestis ja Leedus. Kõik osalejad saavad kasutada Rimi kontot selleks, et saada teavet personaalsete pakkumiste, soovitude ja muude hüvede ning digikleebiste hulga kohta. Samuti saab näha kogutud Sinu Rimi raha kontojääki, kasutada Rimi e-poodi ja teha palju muud, sh profiiliteavet värskendada ja vajaduse korral eelistusi muuta.

Rimi kontole pääseb juurde programmi veebilehe, terminali ja mobiilirakenduse kaudu.

Osaleja saab kasutada Rimi kontot selleks, et Rimi e-poodi veebikonto andmetega sisse logida ja vajaduse korral edastada nõutud täiendavat teavet.

4.5. Mobiilirakendus

Kui osalejal on loodud veebikonto, saab ta programmi funktsioonidele ja hüvedele ligi ka mobiilirakenduse kaudu.

Mobiilirakendus on loodud igapäevaelu lihtsamaks muutmiseks, pakkudes Rimi kauplustes paremat kasutajakogemust ja ka inspiratsiooni ning muutes poodlemise planeerimise lihtsamaks. Mobiilirakendus võimaldab osalejal vaadata asjakohaseid pakkumisi ja allahindlusi, leida teavet Rimi kaupluste kohta, retsepte, samuti

muuta Rimi kontol isiklike andmeid, suhtlemiseelistusi jne.

Mobiilirakendus täieneb veelgi. Seda arendatakse pidevalt. Seega parandatakse kasutajakogemust ja luuakse uusi funktsioone, samas kui kõige vähem populaarsed funktsioonid võidakse eemaldada.

4.6. Klienditugi

Küsimuste korral pakub Rimi võimalust võtta ühendust klienditoeaga:

1. helistades klienditoe numbril;
2. saates e-kirja ametlikule e-posti aadressile;
3. võttes Rimi-ga ühendust posti teel;
4. võttes Rimi-ga ühendust sotsiaalmeedias või muudel platvormidel;
5. saates tagasisidet mobiilirakenduses või muudelt platvormidelt.

Osaleja võib klienditoe poole pöörduda kõigi Rimi-ga seotud küsimuste tekkides. Näiteks võib klienditugi aidata kaarti registreerida või asendada, lahendada personaalsete pakkumiste probleeme jne. Kui osaleja soovib Rimi-ga ühendust võtta, võtke ühendust osaleja riigis asuva Rimi ettevõttega.

Kontaktandmete täielik loetelu kõigis riikides:

Rimi Eesti Food AS:

Telefoninumber: +372 6056 333

E-posti aadress: klienditugi@rimibaltic.com

Aadress: Põrguvälja tee 3, Pildiküla, Rae vald, 75301, Harju maakond, Eesti

SIA Rimi Latvia:

Telefoninumber: +371 8000 0180

E-posti aadress: info.lv@rimibaltic.com

Aadress: A. Deglava iela 161, Riga, LV-1021, Lāti

UAB Rimi Lietuva:

Telefoninumber: 88 002 9000

E-posti aadress: info.lt@rimibaltic.com

Aadress: Spaudos g. 6-1, LT05132 Vilnius, Leedu.

4.7. Kaardi kaotus või kahjustamine

Kui osaleja on oma kaardi kaotanud, tuleks tal kohe klienditoeaga ühendust võtta.

Pärast teavitamist blokeeritakse kaotatud kaart ajutiselt.

Selle tarbeks võrdlevad klienditoe töötajad osaleja isikut saadaolevate osaleja andmetega.

Kui kaart on ajutiselt blokeeritud, tuleb osalejale osta uus kaart või asendada vana kaart, nagu on kirjeldatud punktis 4.8. Asendamise käigus kantakse kõik vana kaardiga seotud teave, hüved ja Sinu Rimi raha üle uuele kaardile.

Kui osaleja ei teavita kliendituge kaardi kaotusest, ei vastuta Rimi selle kasutamise eest, sealhulgas kogutud Sinu Rimi raha kasutamise eest kuni osaleja teavitab Rimi-t selle kaotusest.

Kui kaart on kahjustatud või osaleja tahab lihtsalt vana kaardi uuega asendada, peab osaleja läbima

kaardi asendamise protseduuri, mida on kirjeldatud punktis 4.8. Kui kaardil on nähtavad kulumise märgid ja mingeid väliseid kahjustusi ei saa tuvastada, on osalejale võimalik uus kaart tasuta saada.

Kaardi ajutine blokeerimine tähendab, et kaardi programmi raames kasutamine on peatatud kuni edasiste sammude astumiseni. Sellisel juhul saab osaleja ajutiselt blokeeritud kaardiga seotud hüved ja andmed uuele kaardile üle kanda.

4.8. Kaardi asendamine

Osaleja saab soovi korral kaardi uuega asendada. Sellisel juhul peab osaleja ostma uue kaardi ning kõigi eespool kirjeldatud hüvede saamiseks selle registreerima või looma virtuaalse konto programmi veebilehel.

Pärast registreerimisprotsessi käigus kogu vajaliku teabe esitamist tuvastab programm osaleja olemasoleva kasutajana ja osalejalt küsitakse, kas osaleja tahab olemasolevat kaarti asendada. Osaleja peab esitama sama teabe, mis osaleja eelmise kaardi registreerimise protsessi ajal esitas. Pärast osaleja tuvastamist saadetakse osaleja mobiiltelefonile koodi sisaldav SMS ja osalejale palutakse registreerimisprotsessi käigus see kood sisestada. Kinnituskood kehtib 48 tundi. Kui osaleja ei sisesta saadud kinnituskoodi 48 tunni jooksul, peab osaleja registreerimisprotsessi uuesti alustama.

Pärast koodi korrektset sisestamist asendatakse osaleja kaart ja kogu vana kaardiga seotud teave kantakse üle osaleja uuele kaardile.

Pärast kaardi asendamist ei saa vana kaarti uuendada.

4.9. Programmis osalemise lõpetamine

Osaleja saab programmis osalemise lõpetada järgmistel viisidel:

1. saates klienditoele vabas vormis kirjutatud avalduse või helistades neile. Kui klienditugi on osaleja isiku kinnitanud, blokeeritakse osaleja kaart lõplikult ja kõik osalejaga seotud andmed kustutatakse või muudetakse mitteidentifitseeritavaks;
2. kaarti ühe (1) järjestikuse kalendriaasta jooksul oste tehes mitte kasutades. Sellisel juhul blokeeritakse kaart automaatselt ja kõik osalejaga seotud andmed kustutatakse või muudetakse mitteidentifitseeritavaks. See toimub pärast seda, kui kõik kogutud Sinu Rimi raha ja digikleebised, mis kaardil olid, on aegunud.

Osaleja peab blokeeritud kaardi ise hävitama.

Kaardi lõplik blokeerimine tähendab, et kõik osalejaga seotud hüved ja andmed muudetakse mitteidentifitseeritavaks või kustutatakse pöördumatult programmist ja neile juurdepääs peatatakse.

5. Poolte õigused ja kohustused

Lisaks käesolevates tingimustes mujal toodud õigustele ja kohustustele on pooltel alljärgnevalt väljatoodud õigused ja kohustused.

5.1. Rimi:

- i. tagab programmi toimimise, nagu on tingimustes kirjeldatud;
- ii. pakub osalejatele tingimustele vastavalt hüvesid;
- iii. võib tingimusi ühepoolset muuta;
- iv. järgib tingimuste raames tegutsedes kõiki kehtivaid seadusi ja eeskirju;
- v. võib osaleja programmi välja arvata, kui osaleja rikub neid tingimusi.

5.2. Osaleja:

- i. annab ainult korrektset ja täpset teavet ning uuendab teavet kohe, kui see muutub, ja parandab mistahes ebatäpsused;
- ii. ei luba teistel isikutel kasutada kaarti ja/või Rimi kontot;
- iii. järgib antud tingimuste raames pakutavate mis tahes kanalite, esemete ja õiguste kasutamisel seadusi ja ei riku teiste isikute ja ettevõtete õigusi;
- iv. hoiab kaarti ja kaitseb seda kõrge temperatuuri, elektromagnetiliste mõjutuste ja mehhaaniliste kahjustuste eest. Kaarti tuleb hoida turvalises kohas, eemal mobiilseadmest, võtmetest, välgumihklitest ja sarnastest esemetest;
- v. võtab kohe klienditoega ühendust, kui osaleja on oma kaardi kaotanud;
- vi. hävitab pärast oma programmis osalemise lõpetamist blokeeritud kaardi;
- vii. kui osaleja on Sinu Rimi grupikonto administraator, tagab osaleja, et iga Sinu Rimi grupikonto liige on selle grupikonto liikmeks olemisega nõustunud;
- viii. tegutseb alati heas usus;
- ix. ei väärkasuta programmi raames pakutavaid hüvesid.

6. Lõppsätted

Neid tingimusi reguleeritakse ja tõlgendatakse vastavalt selle riigi seadustele, kust osalejale teenuseid osutatakse.

Kõik nendest tingimustest või programmi tulenevad vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel lahendatakse vaidlused kohtus selle jurisdiktsiooni õigusaktides kehtestatud korras, kus on asutatud vaidlusse kaasatud Rimi ettevõtte.

Kui kohus või muu vastava pädevusega asutus leiab, et nende tingimuste mis tahes säte on täielikult või osaliselt kehtetu või jõustamatu, jäävad tingimuste teised osad jõustatavateks ja siduvateks.

E-poe lisa

1. Mõisted

- 1.1. **Rimi** – Rimi Eesti Food AS, registreerimisnumber 10263574, juriidiline aadress: Põrguvälja tee 3, Pildiküla, Rae vald, 75301, Harjumaa, Eesti; **SIA Rimi Latvia**, registreerimisnumber 40003053029, aadress: A. Deglava iela 161, Riga, LV-1021, Läti; **UAB Rimi Lietuva**, registreerimisnumber 123715317, juriidiline aadress: Spaudos g. 6-1, LT05132 Vilnius, Leedu.
- 1.2. **Rimi e-pood** – veebipõhine kauplemiskoht www.rimi.ee/epood, www.rimi.lv/e-veikals, www.rimi.lt/e-parduotuve, mida klient kasutab tellimuste esitamiseks.
- 1.3. **Programm** – kliendiprogramm Sinu Rimi, mida Rimi oma klientidele pakub.
- 1.4. **Osaleja** – Rimi klient, kes osaleb programmis vastavalt kliendiprogrammi Sinu Rimi tingimustele.
- 1.5. **Klient**
 - 1.5.1. Osaleja või muu füüsiline isik, kes tellib Rimi-st kaupu, on vähemalt 14-aastane ja on teovõimeline astumaks lepingulistesse suhetesse Rimi-ga,
 - 1.5.2. juriidiline isik, kes tellib Rimi-st kaupu.
- 1.6. **Rimi konto** – osaleja isiklik konto programmi veebilehel.
- 1.7. **Programmi veebileht** – Rimi veebileht, mis on programmile pühendatud ja leitav internetiaadressilt Eesti: <https://www.rimi.ee/sinu-rimi/miks-liituda-sinu-rimi-programmiga>; Läti: www.rimi.lv/mans-rimi/mans-rimi-kartes-prieksrocibas; Leedu: <https://www.rimi.lt/mano-rimi/mano-rimi-lojalumo-programa>.
- 1.8. **“Telli koju”** tarne – kliendi tellitud kauba kohaletoimetamine teeninduspiirkonnas asuval ja kliendi tellimuses täpsustatud aadressile;
- 1.9. **“Telli kauplusesse”** – tellimuse vormistamine Rimi e-poses ja selle kättesaamine kaupluses või tsentraliseeritud väljastuspunktis, mis on täpsustatud tellimuse üksikasjades ja/või käesolevas e-poe lisa.
- 1.10. **Teeninduspiirkond** – Rimi kindlaksmääratud territoorium, kus Rimi saab kliendi antud aadressi alusel kaupa kohale toimetada. Kehtiva teeninduspiirkonna leiate siit: Eesti: <https://www.rimi.ee/epood/ee/tarneviisid>; Läti: <https://www.rimi.lv/e-veikals/lv/pirkumu-pieg%C4%81des-un-sa%C5%86em%C5%A1anas-veidi>; Leedu:

<https://www.rimi.lt/e-parduotuve/lt/pristatymo-budai>.

- 1.11. **E-poe lisa** – kliendiprogrammi Sinu Rimi ning Rimi ja kliendi ja/või osaleja vahelise sidevahendi abil sõlmitud lepingu lahutamatu osa, mida saab rakendada Rimi e-poe kontoga või ilma.

2. Üldsätted

- 2.1. See e-poe lisa on sidevahendi abil sõlmitud lepingu lahutamatu osa, mille pooled sõlmivad, kui klient tellib Rimi e-pest. E-poe lisa esitatud kohustused tuleb täita. E-poe lisa rikkumist võib käsitleda sidevahendi abil sõlmitud lepingu lõpetamise alusena. Leping kehtib tähtajatult.
- 2.2. Tellimuse vormistamisega kinnitab osaleja, et on e-poe lisa läbi lugenud, mõistab selle sisu ja nõustub sellega. Kliendil ei ole lubatud Rimi e-pest tellimusi esitada, kui ta ei ole e-poe lisa läbi lugenud ja sellega nõustunud.
- 2.3. Kõik sellega seotud õigused Rimi e-poele kuuluvad Rimi-le, kes pakub ja müüb klientidele majandustegevuse käigus kaupu vastavalt käesolevale e-poe lisale.
- 2.4. E-poe lisa kehtib eri liiki klientidele, samuti osalejatele, nagu on määratletud kliendiprogrammi Sinu Rimi tingimustes.

3. Registreerimine

- 3.1. Klient võib kasutada Rimi e-poe teenuseid ja esitada tellimuse:
 - 3.1.1. registreeritud kliendina,
 - i. kasutades olemasolevat Rimi kontot või luues Rimi konto. Rimi konto loomisega saab kliendist osaleja ja ta saab osa kõigist programmi hüvedest;
 - 3.1.2. külalisena,
 - i. esitades tellimuse täitmiseks vajalikud isikuandmed, ilma Rimi kontot loomata.
 - 3.1.3. registreeritud juriidilisest isikust kasutajana,
 - i. luues ettevõtte konto. Juriidilisest isikust klient ei saa kasutada kliendikaardi pakkumisi ja hüvesid.
- 3.2. Klient vastutab tõese ja täpse teabe esitamise eest. Pärast registreerimist võtab klient endale täieliku vastutuse, et ta ei avalda Rimi konto parooli kolmandatele isikutele. Klient vastutab täielikult kõigi tema konto kaudu tehtud toimingute eest, välja arvatud juhul, kui on tõendatud, et mõni teine isik on Rimi kontot kasutanud mitte kliendi süül või see juhtus Rimi süül. Kui Rimi kontot kasutab mõni teine isik, loeb Rimi, et seda kasutab klient. Kui klient kaotab Rimi konto sisselogimisandmed, peab ta Rimi-le sellest teatama, helistades Rimi e-poses saadaoleval telefoninumbril või kirjutades sellest Rimi e-poses saadaolevale e-posti aadressile.
- 3.3. Teatised tellimuse täitmise ja konto registreerimise kohta (näiteks tellimuse kinnitus,

konto registreerimise kinnitus, arve, tellimuse tühistamine) saadetakse kliendile ka siis, kui klient on valinud teatiste ja pakkumiste mittesaamise, sest need teatised on vajalikud tellimuste täitmiseks ja kliendi teavitamiseks tellimuse olekust.

4. Hind, maksed ja kohaletoiemiskulud

- 4.1. Kaupade hinnad Rimi e-poes on eurodes. Kõik kuvatud hinnad sisaldavad mis tahes liiki käibemaksu või muid makse. Kaupu müüakse hinnaga, mis kehtib tellimuse vormistamise ajal. Kohaletoiemise koguhind võib sisaldada teenustasusid. Sõltuvalt kliendi kasutatavast pangast võivad kehtida panga teenustasud.
- 4.2. Kui tellimuse koguhind on 59,99 eurot Eestis ja 49,98 Lätis ning 49,99 eurot Leedus või vähem, peab klient lisaks tellimuse hinnale maksma kojuveoteenuse eest kohaletoiemistasu kuni 4,99 eurot sõltuvalt valitud kohaletoiemisaajast.
- 4.3. Klient võib kauba kiireks kättesaamiseks valida Ekspress tellimuse või tarne. Kui on valitud Ekspress tarne, tuleb kliendil tasuda kohaletoiemise tasu olenemata tellimuse koguhinnast.
- 4.4. Registreeritud kasutaja (ei ole saadaval külaliskasutajale) võib osta „Kojuveoteenuse paketi“, mis võimaldab teatud kindla tasu eest kliendil saada tasuta kohaletoiemist tellimustele, mis ületavad 20 eurot kindla perioodi jooksul (kaasa arvatud paketi ostmise päev). „Kojuveoteenuse paketi“ saab lisada ostukorvi Rimi e-poe ostu vormistamise sektsioonis. Seda tasu ei tagastata, kui klient on saanud vähemalt ühe (1) tasuta tellimuse kohaletoiemise, mis on olnud ostuväärtusega 49,98 eurot Lätis, 59,99 eurot Eestis ja 49,99 eurot Leedus või vähem kuu jooksvalt tellimusest. „Kojuveoteenuse pakett“ on tagastatav järgnevate kuude osas, kus ei ole tehtud vähemalt ühte ostu 49,98 euro väärtuses Lätis, 59,99 euro väärtuses Eestis ja 49,99 euro väärtuses Leedus või vähem. Tellimuse kestvuse lõpp sõltub kliendi valitud tellimuse pikkusest ja seda saab vaadata kliendiprofiilist. „Kojuveoteenuse pakett“ ei laiene Ekspress tarnetele.
- 4.5. „Telli koju“ ja „Telli kauplusesse“ tellimuste miinimum väärtus on 20,00 eurot. Tellimuse miinimumväärtust saab vaadata Rimi e-poe lehelt ja tellimust vormistades.
- 4.6. Kliendil on võimalik tooteid tellimusele lisada kuni Rimi alustab tellimuse täitmist. Selliseid täiendusi tellimusele loetakse juriidiliselt eraldi tehinguks (tellimuseks), kuid kasutades esialgse tellimuse kohaletoiemist, mille tellimust muudeti. Kui tellimuse täiendused on lubatud, on kliendil menüüs aktiivne nupp „Lisa tellimusele“ Kui klient hakkab tooteid tellimusele lisama,

loetakse need „tellitud“ toodete hulka ainult siis, kui klient teeb makse „tellimuse täienduste“ eest. Kliendil on piiratud aeg lisada tooteid tellimusele, kui ta on alustanud tellimuse täiendamist. Järelejäänud aeg kuvatakse spetsiaalsel taimeril.

Kui tellimuse täiendamine on lõpetatud, saab klient tellimuse kinnituse, kus on kirjas tellimusele lisatud tooted.

- 4.7. Rimi e-pood jätab endale õiguse piirata toodete maksimumarvu ostu kohta või pikendada tellimuse ette tegemise aega, näiteks Peolaua toodete või hulgitellimuste puhul.
- 4.8. Alkohoolsete jookide ostmine on võimalik alles pärast seda, kui klient on kinnitanud oma identiteedi ja vanuse vastava elektroonilise autentimismeetodi abil (kehtib ainult Lätis tehtud ostude puhul).
- 4.9. Kupongid, mida kasutati esialgses tellimuses, kohalduvad tellimuse täiendamise puhul, kui kampaania on veel aktiivne. Kuponge ja soodustusi ei ole võimalik kohaldada üksnes täiendatud tellimusele. Pärast kohaletoiemist saab Rimi kliendile elektroonilise algdokumendi – elektrooniliselt koostatud arve. Elektrooniline algdokument-arve kehtib ilma allkirjata. Lätis saadetakse ainult juriidilisest isikust klientidele tellimuse kinnitus koos elektroonilise algdokumendiga – elektrooniliselt koostatud ettemaksuarvega. Elektrooniline algdokument – ettemaksuarve kehtib ilma allkirjata.
- 4.10. Alla minimaalse tellimuse väärtuse 20,00 eurot ei ole võimalik tellimusi luua. Klient saab tellimuse eest tasuda ainult Rimi e-poe makseviiside menüüs olevate makseviiside abil. Makse tuleb tasuda enne kauba kättesaamist.
- 4.11. Registreeritud kasutaja saab Rimi e-poes vormistada korduvtellimused, mis tarnitakse kokkulepitud perioodi alusel. Korduvtellimused saab vormistada kaardimaksuga, maksekaart peab olema e-poes salvestatud. Korduvtellimused genereeritakse eelmise tellimuse põhjal. Klient saab tooteid lisada või eemaldada seni kuni Rimi alustab tellimuse komplekteerimist. Toodete hind uuendatakse ostukorvi muutmisel tellimuseks, mis on 24h enne tarnimist. Eelseisvaid korduvtellimusi saab tühistada kuni Rimi alustab tellimuste komplekteerimist. Kliendil võib olla rohkem kui üks aktiivne korduvtellimus. Rimi jätab endale õiguse piirata teatud toodete või kategooriate lisamist korduvtellimustele.
- 4.12. Rimi teeb kõik endast oleneva, et kaalutoodete kogus vastaks kliendi tellimusele. Arvestades suuruse ja kaalu loomulikke erinevusi, ei taga Rimi siiski, et komplekteeritud toodete kogus vastab tellimuses nimetatud kogusele; kaalus on võimalikud väikesed erinevused.

4.13. Rimi ei võta endale vastutust tellitud kauba kaalu tagamise eest. Kaalukauba hind arvutatakse vastavalt kliendi määratud kaalule.

4.14. Rimi tagab, et kliendilt ei võeta lisatasu, kui kauba tegelik kaal ületab tellimuses määratud kaalu. Kui kohaletoiimetatud kauba kaal on väiksem kui tellimuses märgitud kaal, tagastatakse kohaletoiimetatud ja tellitud summa vahe tellimuse vormistamisel kasutatud makseviisi kaudu. Tagasimakseid töödeldakse kohe, kuid kliendi kontole jõudmiseks võib kuluda mitu tööpäeva.

4.15. Pakkimise tasu sõltub ostukorvi suuruselt (välja arvatud Eestis, kus see tasu on fikseeritud). Pakkimise tasu näeb ostukorvis. Pakkimise tasu ei lähe arvesse tasuta kättetoimetamise minimaalse summa (v.a Eesti) ja minimaalse ostukorvi arvutamisel.

4.16. Pakkimise tasu koosneb kogu tellimuse komplekteerimisest (v.a. Lätis ja Leedus) ja pakenditest (kottidest)*, võib sisaldada õhukese kilekoti hinda**, lisakilekoti hinda*** ja ühekordse plastmahuti hinda****

* Kliendi tellimuse komplekteerimisel kasutatakse paberkotte; külmutatud tooted võidakse pakkida õhukestesse kilekottidesse.

** Eelpakendatud/pakendamata toidukaubad pakendatakse õhukestesse kilekottidesse (välja arvatud väga õhukesed kuni 15 mikroni paksused kilekotid, mis on vajalikud hügieeni eesmärgil toidukaupade esmaseks pakendamiseks). Lätis ja Leedus on teenus tasuline.

*** Lisakilekotte kasutatakse juhul, kui toode on mittestandardse suurusega ja on vaja täiendavat pakkematerjali, et vältida toidukaupade võimalikku kokkupuudet kõrvalolevate toodetega.

**** Pakendamata lahtise leti toidukaubad pakendatakse plastkarpidesse.

5. Kliendi tellitud toodete komplekteerimine ja kohaletoiimetamine

5.1. Rimi teeb kõik endast oleneva, et tagada iga tellimuse täielik täitmine; kuid kuna teatud tooted ei pruugi olla tellimuse täitmise ajal saadaval, ei taga Rimi, et kohale toimetatud tellimus sisaldab täpselt samu tooteid, mida e-poest telliti.

5.2. Vajalikuks võib osutada tellitud toodete asendamine. Kliendil on tellimuse vormistamisel võimalus valida, kas asendada tellitud toode (kui konkreetset toodet ei ole saadaval) mõne muu tootega. Kui klient on otsustanud mitte asendada puuduvaid tooteid, sisaldab tellimus ainult saadaolevaid tooteid. Kui klient lubab toote asendamist, teeb Rimi kõik endast oleneva, et leida tooteid, mis (Rimi arvates) oleksid parimad alternatiivid. Rimi ei saa siiski tagada, et valitud alternatiiv vastab kindlasti kliendi ootustele.

5.3. Klienti teavitatakse enne tellimusele järele tulemist või enne selle kohaletoiimetamist

toodetest, mida klient saab, ja nende asendamisest (kui see võimalus oli valitud). Kliendil on õigus tellimuse üleandmise ajal alternatiivne toode tagastada (v.a. Ekspress tarne, mille korral tuleb kontakteeruda Rimi klienditoega) ja saada asendatud toote eest tagasimakse tellimuse vormistamisel kasutatud makseviisi kaudu. Alternatiivsete toodete hind arvutatakse vastavalt nende toodete hinnale, mille klient algselt valis. Kui kohaletoiimetatud alternatiivsete toodete hind on kõrgem kui algselt valitud toodete hind, tagab Rimi, et kliendilt lisatasu ei võeta. Kui kohaletoiimetatud alternatiivsete toodete hind on madalam kui algselt valitud toodete hind, tagastatakse kliendile alternatiivsete ja algselt valitud toodete hinnavahe tellimuse vormistamisel kasutatud makseviisi kaudu. Summa tagastatakse kohe, kuid kliendi kontole jõudmiseks võib kuluda mitu tööpäeva.

5.4. Tellimus toimetatakse kohale aadressil, mille klient on tellimuse esitamisel näidanud. Rimi toimetab kliendi tellimuse näidatud aadressi peasissekäigu juurde või kliendi poolt osutatud asukohta. Soovi korral toob kuller tellimuse sisse. Kuller toob tellimuse korterelamu konkreetsele korrusele ainult juhul, kui:

- i. kulleril on kliendi nõusolek ja
- ii. meie kuller peab sellist soovi ohutuks ja praktiliseks. Rimi jätab endale alati õiguse toimetada tellimus aadressi peasissekäigu juurde.

5.5. Rimi ei vastuta Pakiautomaati tarnitud kaupade hävimise, kaotsimineku ja kahjustumise, sh riknemise, eest.

5.6. Äriaadressidele tellitud tellimuste korral võib Rimi toimetada tellimuse ettevõtte hoone esimesele korrusele peasissekäigu juurde, kuid kahjuks ei saa Rimi toimetada tellimust kliendi laua juurde. Kui ettevõttel on jagatud valvelaud, saab Rimi toimetada tellimuse valvelaua juurde.

5.7. Pange tähele, et Rimi pakub toodete kohaletoiimetamist ainult teeninduspiirkonnas. Tellimuse esitamisel täpsustab klient kohaletoiimetamise aja.

5.8. Tellimusi toimetatakse kohale igal nädalapäeval kella 08.00–22.00 Lätis ja kella 09.00–21.00 Eestis ning Leedus. Alkohoolseid jooke ja energijooke on õigus saada ainult vähemalt 18-aastastel isikutel (Leedus alkohoolseid jooke alates 20. eluaastast, Eestis energijooke alates 16. aastast).

5.9. Klient võib tellida alkohoolseid jooke igal ajal, kuid neid tooteid saab Lätis kohale toimetada vaid kella 08.00–22.00 ja Eestis kella 10.00–22.00. Leedus kehtib täpsem piirang: E–L kell 10.00–20.00 ja P kell 10.00–15.00; 1. septembril ei saa alkohoolseid jooke tarnida. Kui olulistel ja objektiivsetel põhjustel (nt vääramatu jõud või muu ettenägematu takistus, mis ei allu kliendi

ega Rimi kontrollile) on kohaletoimetamise aeg varasem või hilisem kui nimetatud ajad ja tellimuses on alkohoolseid jooke, jäävad need tooted kullerile ja klient saab nende eest raha tagasi. Kohaletoimetamisel tuleb esitada kehtiv isikutunnistus või pass, tõendamaks, et isik on vähemalt 18-aastane (Leedus 20-aastane). Kui kulleril tekib kahtlus, et klient on noorem kui 18-aastane (või noorem kui 16-aastane energiajookide puhul) on kulleril õigus kliendilt vanuse tuvastamiseks küsida isikut tõendavat dokumenti. Kui kohaletoimetamise ajal pole tellijal vanust tõendavat dokumenti ja kohal ei ole isikuid, kes on vähemalt 18-aastased (Leedus vähemalt 20-aastased), jäävad tooted kullerile. Juhul kui personaalsesse Cleveron 201 kodu-pakiautomaati tellitud kauba hulgas on vanusetuvastusega tooteid, vastutab kauba tellija, et kulleri poolt kodu-pakiautomaati jäetud kauba saab kapist välja võtta vaid täisealine.

- 5.10. Juhul kui tellimus toimetatakse kohale kliendi määratud ajal, kuid aadressil ei ole kedagi, kellele tellimust üle anda, teavitatakse sellest klienti ja klient peab võtma ühendust Rimi klienditoega uue kohaletoimetamise aja kokku leppimiseks või tellimuse kättesaamiseks mõnes konkreetses kaupluses.
- 5.11. Kui Rimi peab tellimuse tagasi võtma, võidakse kliendilt võtta lisatasu, kui kuller oli üritanud tellimust kliendi määratud aja jooksul kohale toimetada.
- 5.12. Ehkki Rimi teeb kõik endast oleneva, et tagada kliendi tellimuse kohaletoimetamine kindlaksmääratud ajal, ei võta Rimi vastutust määratud kohaletoimetamise ajast täielikult või osaliselt kõrvalekaldumise eest, kui see kõrvalekalle toimus kliendi süül või oli tingitud muudest vältimatutest asjaoludest.
- 5.13. Klient saab muuta kohaletoimetamise viisi hetkeni, kuni Rimi hakkab tellimust kokku panema.
- 5.14. Kui klient valib odavama kohaletoimetamise viisi, siis raha tagastatakse. Kui klient valib kallima kohaletoimetamise viisi (mis iganes variant on kallim või odavam sõltuvalt allahindlusest), peab klient maksuma lisatasu, pärast mida kinnitatakse muudatus.
- 5.15. Kui klient on kasutanud kojutoomise või kaupluse kupongi, ei saa ta kohaletoimetamise viisi muuta.

6. Kvaliteedigarantii ja vastutus

- 6.1. Rimi püüab tellimuse komplekteerimisel alati valida kõige värskemad ja kvaliteetsemad tooted. See hõlmab kõige pikema kõlblikkusajaga toodete korjamist riiviltel ning toodete ohutut pakendamist ja transportimist. Arvamused toote rahuldava kvaliteedi kohta on siiski subjektiivsed ja Rimi ei võta endale vastutust ega taga, et tooted vastavad alati kliendi ootustele. Kui klient

ei ole toote kvaliteediga rahul, saab ta tellimuse kättesaamisel konkreetse toote tagastada ja saada selle eest makstud raha täies ulatuses tagasi.

- 6.2. Rimi e-poes kuvatavad tooted võivad pisut erineda toodete tellimiseks kasutatavate eri seadmete tehniliste omaduste või muude mõistlikult eeldatavate erinevuste tõttu saadud toodetest suuruse, kuju ja värvi poolest.
- 6.3. Kõigi Rimi e-poes müüdavate toodete omadused on esitatud iga toote etiketil ja/või tootekirjelduses.

7. "Telli kauplusesse"

- 7.1. Kui klient otsustab tellimuse kätte saada kauplusest, määratakse kättesaamisaeg ja kauplus pärast tellimuse esitamist.
- 7.2. Pange tähele, et kliendid ei saa tellimusi kätte enne määratud aega. Kui klient saabub kindlaksmääratud ajast hiljem, võib siiski olla võimalik tellimus kätte saada, kuid tellimuse kättesaamine võib võtta täiendavalt aega. Sellistel juhtudel peab klient võtma ühendust Rimi klienditoega.
- 7.3. "Telli kauplusesse" tellimusi antakse kätte igal nädalapäeval kella 08.00–22.00 kaupluste väljastuspunktides või *drive-in*'is (mõnes väljastuspunktis võivad kehtida erinevad ajad). Tellimuse kättesaamine väljastuspunktist või *drive-in* 'ist on tasuta. Kliendid saavad tellimused kätte PIN-koodi abil, mis saadetakse SMSi ja e-posti teel või SMS'is oleva lingi kaudu. Osades kauplustes saab tellimused kätte ainult mobiilirakenduse kaudu, selleks tuleb registreerida oma kohalolu Rimi mobiilirakenduses jaotuses "E-poe tellimuste kättesaamine". Osades *Drive-in* 'ides on võimalik tellimusi kätte saada ka kliendi auto registreerimismärgi alusel, mis tuleb tellimuse vormistamisel või kliendiprofiilis või Rimi mobiilirakenduses sisestada ja salvestada.
- 7.4. Alkohoolseid jooke saab kätte vaid kella 08.00–22.00 Lätis ja kella 10.00–22.00 Eestis. Leedus kehtib täpsem piirang: E–L kella 10.00–20.00 ja P kella 10.00–15.00; 1. septembril ei saa alkohoolseid jooke tarnida. See hõlmab täiendavat vanuse kontrollimist (esitades Rimi töötajale ID-kaardi või passi).
- 7.5. Tellimusi on võimalik kätte saada ainult kliendi määratud ajavahemikul, kui klient saabub kindlaksmääratud tähtajast hiljem, võib tellimuse kättesaamine võtta täiendavalt aega.
- 7.6. Kui klient ei jõua broneeritud aja jooksul tellimusele järele, jätab Rimi õiguse tellimus tühistada ja toodete eest, mis ei ole riknenud, summa tagasi maksta. Rimi jätab endale õiguse mitte tagastada kliendile tellimuses olevate tagastamisele mittekuuluvate kaupade eest tekitatud kahju summat, sealhulgas kahjusummat kiiresti riknevate kaupade eest.

8. Taganemis- ja keeldumisõigus

- 8.1. Kliendil on õigus taganemisõigust ühepoolset kasutada 14 päeva jooksul alates tellimuse saamisest, teatades taganemisest viivitamata Rimi-le. Taganemisõigust võib kasutada vastavalt õigusnormidele, käesolevale e-poe lisale ja muudele Rimi välja antud kohaldatavatele tingimustele. Selliste tellimuste tagastamise otsesed kulud kannab klient.
- 8.2. Kui klient soovib tagastada kiiresti riknevat kaupa, võib seda tagastada aegumisaja raames. Klient peab arvestama sellega, et tagastamine ei ole võimalik ja Rimi ei saa teatud tooteid vastu võtta tervislikel või hügieenilistel põhjustel (näiteks hambaharjad või lühikese säilivusajaga tooted).
- 8.3. Lühikese säilivusajaga värsked toidukaupu, mida kasutati algselt valitud toodete alternatiivina, saab tagastada ainult tellimuse kättesaamise ajal (v.a. Ekspress tarnete puhul, mille korral tuleb kontakteeruda Rimi klienditoega), kui annate need kohaletoimetamise ajal kullerile, või „Tellin kauplusesse” valiku kasutamise korral Rimi töötajale kättesaamise ajal. Kuller või Rimi töötaja korraldab rahasumma tagastamise maksekontole, mida kasutati tellimuse tegemiseks.
- 8.4. Kliendil on õigus tellitud kaup 14 päeva jooksul tagastada, teavitades sellest kliendituge. Klient võib tagastada toidu- ja mittetoidukaupu, välja arvatud lühikese säilivusajaga värsked toiduained. Klient katab kõik kauba tagastamisega seotud otsesed kulud.
- 8.5. Toidukaupade tagastamisel kauplusesse peavad need olema originaalpakendis ja avamata. Kui klient ei suuda neid nõudeid täita, jätab Rimi õiguse tagastatud kauba eest raha tagasi mitte maksta. Mittetoidukaupade tagastamisel kauplusesse peavad need olema originaalpakendis ja avamata. Kui klient ei suuda neid nõudeid täita, jätab Rimi õiguse tagastatud kauba eest raha tagasi mitte maksta.
- 8.6. Kui klient avastab pärast tellimuse saamist, et tellimus sisaldab kahjustunud ja/või madala kvaliteediga kaupu, tuleb kliendil koheselt pöörduda klienditoe poole taotlusega, mis sisaldab kahjustunud tootest tehtud fotot, ning klienditugi korraldab tagasimakse maksekontole, mida kasutati tellimuse vormistamiseks. Rimi jätab endale õiguse nõuda kliendilt kahjustunud toote tagastamist kauplusesse.

9. Tellimuse tühistamine

- 9.1. Tõsiste asjaolude ilmnemisel võib Rimi oma e-poe täielikult või ajutiselt sulgeda ilma klienti sellest eelnevalt teavitamata. Sellistel juhtudel hüvitab Rimi kliendile kohaletoimetamata tellimused kümne (10) tööpäeva jooksul.

- 9.2. Rimi e-poe kaubandustegevuse jätkusuutlikkuse huvides jätab Rimi endale õiguse piirata sama toote ostu mahtu. Rimi-l on õigus keelduda kliendi tellimustest ja/või neid mitte täita, kui klient tellib ebatavaliselt suure koguse sama laadi kaupa (sõltumata sellest, kas tooteid on tellitud ühe või mitme tellimusega).
- 9.3. Kliendil on õigus tellimus tühistada. Pärast tellimuse esitamist on kindel ajavahemik, mille jooksul klient saab ise tellimuse süsteemis tühistada. Pärast seda ajavahemikku on kliendil õigus pöörduda Rimi klienditoe poole ja taotleda tellimuse tühistamist. Makse tagastatakse kliendile tellimuse vormistamisel kasutatud makseviisi kaudu.
- 9.4. Ekspress tellimusi ja tarneid klient tühistada ei saa, kliendil tuleb kontakteeruda Rimi klienditoelega. Ekspress tarente kohaletoimetamise tasu ei tagastata.
- 9.5. Kui tellimus sisaldab peolaua tooteid, siis nende tühistamiseks pärast seda, kui Rimi on alustanud tellimuse töötlemist, tuleb pöörduda Rimi klienditoe poole. Peolaua toodete eest tasu ei tagastata.

10. Klienditugi

- 10.1. Kui kliendil on Rimi e-poest ostmise kohta küsimusi, soovib Rimi klientidel võtta ühendust klienditoele selle tööajal, helistades või võttes ühendust e-posti teel järgmisel aadressil kliendi riigis:

Rimi Eesti Food AS:

Tööaeg: E–R 8.00–21.00, L–P 9.00–20.00.

Telefoninumber: +372 6056 333

E-posti aadress: klienditugi@rimibaltic.com

SIA Rimi Latvia:

Tööaeg: 8.00–22.00

Telefoninumber: +371 8000 0180

E-posti aadress: info.lv@rimibaltic.com

UAB Rimi Lietuva:

Tööaeg: 8.00–21.00

Telefoninumber: 88 002 9000

E-posti aadress: info.lt@rimibaltic.com

11. Lõppsätted ja vaidluste lahendamine

- 11.1. Kui Rimi rikub e-poe lisa tingimusi, vastutab Rimi ainult kliendile rikkumise otsesel tagajärjel tekkinud kahju eest.
- 11.2. Rimil on õigus muuta e-poe lisa või tühistada Rimi e-poe lisa täielikult või osaliselt. Rimi teavitab Rimi e-poe muutmistest või lõpetamisest programmi veebilehel ning Rimi e-poses ja/või terminalides ja/või Rimi kauplustes ja/või mobiilirakendustes ja/või igale kliendile e-posti teel kirja saates ning küsib iga uue ostu/tellimuse korral kliendi nõusolekut.

- 11.3. E-poe lisa on koostatud kooskõlas selle riigi seadustega, kust teenust kliendile osutatakse. Kõik vaidlused lahendatakse kohtus selle riigi jurisdiktsiooni õigusaktides sätestatud korras, kus vaidlusega seotud Rimi ettevõtte on registreeritud.
- 11.4. Kui kohus või muu pädev asutus leiab, et mõni e-poe lisa sätte ei ole seadusega kooskõlas, on ebaõige või mittekohaldatav, ei mõjuta see otsus ülejäänud kehtivate ja õigusnormide kohaselt täielikult kohaldatavate e-poe lisa tingimuste kehtivust.
- 11.5. Kui klient usub, et Rimi on e-poe lisa tingimusi või muid asjakohaseid õigusnorme rikkunud ning see on mõjutanud kliendi võimalusi oma õigusi kasutada ja sellist olukorda ei ole võimalik läbirääkimiste teel lahendada, saab klient esitada avalduse riiklikule tarbijakaitseküsimustega tegelevale asutusele (või lisaks saab klient Eestis pöörduda tarbijavaidluste komisjoni poole). Menetlustingimustega saab tutvuda ning avaldust esitada siin. Tarbijavaidluste komisjoni pädevuses on lahendada kliendi ja Rimi vahel sõlmitud lepingust tulenevaid vaidlusi. Kliendi kaebuse läbivaatamine komisjonis on tasuta. Klient võib pöörduda ka Euroopa Liidu tarbijavaidlusi lahendava platvormi poole).

Eestis:

Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Amet
Endla 10a, 10122 Tallinn
Telefon: +372 667 2000
Klienditoe number: +372 620 1707
E-post: info@ttja.ee

Lätis:

Tarbijaoiguste kaitse keskus Läti Vabariigis
Brīvības 55, Rīga, LV-1010
Telefon: +371 6545 2554
E-post: pasts@ptac.gov.lv

Leedus:

Riiklik tarbijaoiguste kaitse amet
Vilniaus 25, 01402 Vilnius
Telefon: (85) 262 6751, faks: (85) 279 1466
E-post: tarnyba@vvtat.lt

12. Andmetöötlus ja -kaitse

- 12.1. Kliendi isikuandmeid kasutatakse kliendi tuvastamiseks ja tellimuste vastuvõtmiseks, tellimuste esitamiseks ja kohaletoimetamiseks, raamatupidamisdokumentide (sh arvete) koostamiseks, enam makstud summade ja tagastatud toodete eest raha tagasimaksmiseks, e-poe lisast ja sidevahendi abil sõlmitud lepingust tulenevate rahaliste ja muude kohustuste haldamiseks, samuti Rimi e-poes pakutavate teenuste kasutamiseks. Lisateavet isikuandmete