Hietakari-Yhtymä Oy

ALLMÄNNA LEVERANSVILLKOR B2C (KONSUMENTER)
v.2.1

Dessa allmänna leveransvillkor gäller i de kommersiella relationerna mellan Hietakari-Yhtymä Oy och dess konsumentkunder. I all sin verksamhet följer företaget allmänna regler och rekommendationer relaterade till konsumenthandel, reklam och marknadsföring.

1 § Beställning, betalning och orderbekräftelse

Produkterna beställs från marknadsplatsen eller alternativt via telefon eller e-post. I samband med beställningen ger kunden sin kontaktinformation och adressen dit beställningen kommer att levereras. Beställningens värde (produkter och eventuella frakt- och leveranskostnader) betalas i sin helhet med kreditkort, onlinebetalning eller proformafaktura i samband med beställningen.

Strävan är att behandla ordern inom två arbetsdagar från beställningen. Efter att beställningen har behandlats skickas en orderbekräftelse till kunden via e-post med uppskattad leveranstid. Kunden är skyldig att kontrollera orderbekräftelsen och omedelbart rapportera eventuella brister eller fel om sådana finns.

När kunden har accepterat sin beställning, och betalat produkten, kan den inte längre ändras i webbutiken. Om kunden vill göra ändringar i beställningen, ska hen kontakta kundtjänsten.

2 § Rätten att avvisa beställningen

Hietakari-Yhtymä Oy har rätt att avvisa beställningen vid behov. Kunden meddelas separat om en avvisad beställning.

3 § Produktpriser

Produktpriserna inkluderar den gällande mervärdesskatten, men inte frakt- eller leveranskostnader, om de inte särskilt har nämnts. Frakt- och leveranskostnaderna syns på beställningens sammanfattningssida.

Vi förbehåller oss rätten att dra tillbaka beställningen vid uppenbara prisfel. Ett uppenbart prisfel innebär att produktens pris avviker så kraftigt från det faktiska priset på produkten att kunden anses förstå misstaget.

Om det finns tydliga prisfel i prislistan är Hietakari-Yhtymä Oy inte skyldig att sälja produkten till ett klart nedsatt pris till kunden.

4 § Leveranstid

Informationen om leveranstid som presenteras på marknadsplatsen är indikativ, och motsvarar den genomsnittliga leveranstiden för leveranser under normala förhållanden. Om leveransen av produkten av någon anledning är försenad från beräknad tid, meddelar vi kunden så snart som möjligt.

5 § Leveransen av beställningen

Produkten levereras till den adress kunden har meddelat vid beställningen. Vid beställningen bör kunden ange ett mobilnummer som speditören kan kontakta för att komma överens om leveranstidpunkten. När produkten har lämnat fabriken skickas kunden en forsedel, faktura och en länk till speditörens uppföljnings via e-post.

Speditören kontaktar kunden per telefon för att meddela leveranstiden. Kunden bör vara tillgänglig för speditören och kunna ta emot leveransen vid den tidpunkten som anges av transportören. Om kunden inte har varit tillgänglig via telefon eller om kunden inte har kunnat ta emot leveransen vid den tidpunkt som angetts av speditören eller kunden inte har tagit emot leveransen vid den överenskomna tiden kan ytterligare lagrings- eller distributionskostnader som debiteras av speditören debiteras av kunden.

6 § Mottagandet av beställningen

När kunden tar emot beställningen måste förpackningen av produkterna inspekteras och, om någon skada upptäcks, ska skadan och dess kvalitet registreras i speditören fraktsedel. Annars kan ersättning för eventuella transportskador nekas kunden.

Kunden är skyldig att kontrollera de beställda produkterna senast 3 dagar efter mottagandet av beställningen. Eventuella brister, skador eller fel ska rapporteras till kundservice. Skadade, defekta eller felaktiga produkter får inte installeras. Annars kan ersättning för eventuella transportskador eller andra fel nekas kunden.

7 § Leverans fördröjning

Om leveransen är försenad kommer Hietakari-Yhtymä Oy att meddela kunden om förseningen så snart som möjligt efter att ha fått kännedom om förseningen.

Hietakari-Yhtymä Oy ansvarar inte för tredje parts kostnader vid förseningar (t.ex. installatörskostnader).

Om leveransen är försenad på grund av att mottagaren inte nås inom den överenskomna tiden kan kostnaderna för lagring av varorna debiteras kunden.

8 § Avbeställning och produktretur

Alla produkter tillverkas individuellt enligt kundens beställning (exkl. badrumstillbehör såsom handdukskrokar). Den skräddarsydda produkten har ingen returrätt. Beställningen kan bara avbeställas och gottgöras om ordern inte har levererats och produktionen av produkten inte har startat. I händelse av avbeställning måste kunden kontakta kundservice omedelbart.

Om vi har skickat kunden en felaktig eller fel produkt ska kunden kontakta vår kundservice omedelbart för mer detaljerade instruktioner.

9 § Produkt- och defekt ansvar

Produkten skadas under transport

Om produkten skadas under transport kommer produkten att ersättas utan kostnad till den ursprungliga leveransadressen. Om bara vissa delar är skadade kommer reservdelar att levereras. Förutsättningen för ersättningen är att transportskador rapporteras till kundtjänsten inom tre arbetsdagar efter varornas ankomst. Kunden är skyldig att vidarebefordra bilder av den defekta produkten via e-post till kundtjänst.

Defekt produkt

Om en avvikelse eller defekt upptäcks i produkten betalas en separat överenskommen återbetalning för inköpspriset eller så kommer produkten att ersättas. Om den defekta produkten har installerats ansvarar försäljaren inte för installationen av en eventuell ersättningsprodukt. En förutsättning för att få en eventuell ersättningsprodukt eller återbetalning på inköpspriset är att felet rapporteras till kundservice inom två månader efter leverans.

Kunden är skyldig att skicka bilder av den defekta produkten via e-post till kundservice. Produkternas ytmaterial inspekteras på fabriken så att de inte tillåter repor eller andra avvikelser som syns på en meters avstånd.

Fel produkt

Om en annan produkt än den som presenteras i orderbekräftelsen har levererats till kunden, kommer en ersättande produkt att levereras till kunden så snart som möjligt utan kostnader. Kunden är skyldig att skicka bilder av fel produkt via e-post till kundservice. En förutsättning för en ersättningsprodukt är att produkten inte har installerats.

Produkten skadas under installationen

Om produkten skadas under installationen byts den inte ut. Det bör noteras att härdat glas inte går sönder av sig själv. Den bara glasytan är mycket känslig för stötar, så till och med en liten knackning på t.ex. kakel eller stenyta räcker för att bryta glaset.

Retur av defekt/fel produkt/del eller produkt/del som skadats under transport

Kunden är skyldig att returnera en produkt eller del som skadats under transport, är felaktig eller defekt om så överkommits. I detta fall ordnar Hietakari-Yhtymä Oy leveransen och är ansvarig för kostnaderna. Kunden ska genast göra en skriftlig skadeanmäla till kundservice via e-post.

10 § Garantier

Duschväggar, glasväggar och dörrar

Alla duschväggar, glasväggar och dörrar omfattas av 20 års garanti, med undantag för produkter i serierna Classic och Lite, som omfattas av fem (5) års garanti.
Garantin gäller produkternas mekaniska delar och omfattar exempelvis skador på hjuluppsättningar, gångjärn och stag vid normal användning i hemmet, förutsatt att produkten har installerats enligt monteringsanvisningarna och använts och vårdats enligt underhållsmanualen.
Garantin omfattar inte sprickor i glas eller metalldelar, repor eller normalt slitage. Garantin omfattar inte heller slitage på förbrukningsdelar, såsom släplister, magnetlister och gångjärnens självcentrerande delar, eller slitage på ytbehandlingar, såsom kalkavstötande beläggningar.

Krossning av härdat glas

Härdat glas kan i undantagsfall gå sönder även utan att det utsätts för yttre belastning vid tidpunkt av krossning. Orsaken kan exempelvis vara en skada som uppstått under transporten eller ett fel i glasets härdningsprocess.
Krossning som orsakas av sådana omständigheter uppstår vanligtvis i samband med att produkten tas i bruk eller kort därefter.
Garantin omfattar även glasbrott som inträffar utan någon märkbar yttre orsak, förutsatt att brottet sker inom fyra (4) veckor från produktens leveransdatum. Glasbrott som inträffar efter denna tidsperiod omfattas inte av detta specifika garantivillkor.

Badrumsmöbler och spegelskåp

Alla badrumsmöbler och spegelskåp omfattas av fem (5) års garanti.
Garantin omfattar skador och förtida slitage på mekaniska delar, såsom lådornas öppningsmekanismer och spegelskåpens gångjärn, vid normal användning i hemmet, förutsatt att produkterna har använts och underhållits enligt anvisningarna.
Möblerna ska skyddas mot direkt stänkvatten, exempelvis med en duschvägg. Vattenstänk och rinnande vatten ska torkas bort från produkternas ytor. Garantin omfattar inte fukt- eller ytskador som uppstår till följd av bristfälligt skydd eller otillräcklig avtorkning.
Produktens elektriska komponenter omfattas av två (2) års garanti.

Allmänna garantivillkor

Produkten ska kontrolleras före installation. En produkt med synliga fel eller skador, eller en fellevererad produkt, får inte installeras. Upptäckta fel bör anmälas till säljaren före installationen.
Garantin gäller endast produkter som uteslutande har använts för privat bruk i hemmet.
Garantin gäller produktens första ägare och kan inte överlåtas till en efterföljande ägare.
Undantag gäller vid överlåtelser av bostäder från byggföretag.
Garantin omfattar inte kostnader för reparations- eller utbytesarbete eller indirekta skador.
Garantins giltighet ska kunna styrkas med kvitto, inköpsbevis eller orderbekräftelse.

Konsumentens lagstadgade rättigheter
Denna garanti är en frivillig tilläggsförmån och begränsar inte säljarens lagstadgade ansvar för fel eller konsumentens övriga lagstadgade rättigheter. Lagstadgat felansvar kan gälla även om ett fel eller en skada inte omfattas av denna garanti eller om garantitiden har löpt ut.

11 § Force majeure

Hietakari-Yhtymä Oy är inte ansvarigt för förseningar och skador som följd av ett hinder utanför dess kontroll (force majeure) som det inte rimligen kunde ha förutsett eller vars konsekvenser det inte kunde undvika. Force majeure inkluderar t.ex. arbetsmarknadstvist, sjukdom hos personal, brist på arbetskraft eller råvaror, import- och exportförbud, pandemi och transport störningar.
Om force majeure kvarstår i mer än tre månader har både Hietakari-Yhtymä Oy och kunden rätt att avbeställa beställningen utan påföljd för skador eller fördröjning.

12 § Ändring och uppsägning av de allmänna leveransvillkoren

Hietakari-Yhtymä Oy har rätt att uppdatera leveransvillkoren utan förskotts anmälan, till exempel på grund av lagändringar. Beställningar omfattas av leveransvillkor som gäller vid tidpunkten för beställningen, vilka kan ses på bolagets hemsida.

13 § Datasäkerhet

Beställningsadressen och annan kundinformation sparas i Hietakari-Yhtymä Oy: s kundinformationssystem under hela kundrelationen. För mer detaljerad information om behandlingen av kunddata, se vår sekretesspolicy.

15 § Jurisdiktion och tvistlösning

Tvistlösning och jurisdiktion: Konsumentkunden har rätt att överlämna tvister som härrör från detta avtal till konsumenttvist styrelsen i Finland (www.kuluttajariita.fi). Innan konsumenttvistnämnden överlämnar ärendet måste konsumenten kontakta konsumenttjänsten (www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta). Advokatarvode ersätts inte, eftersom konsumentrådet och konsumenttvist styrelsen ger gratis hjälp med att lösa tvister.

Kunden kan väcka talan mot Hietakari-Yhtymä Oy i tvister i tingsrätten i Hietakari-Yhtymä Oy: s hemvist (Helsingfors, Finland).

16 § Kontaktinformation

Hietakari-Yhtymä Oy FI-23315216

Kundservice kontaktinformation:

sales@hietakari.fi

Tel: +358 (0) 291 232 200 på svenska