Hietakari-Yhtymä Oy

YLEISET TOIMITUSEHDOT B2C (KULUTTAJAT)
v2.1

Näitä yleisiä toimitusehtoja sovelletaan Hietakari-Yhtymä Oy:n ja sen kuluttaja-asiakkaiden välisissä kauppasuhteissa. Yhtiö noudattaa kaikessa toiminnassaan yleisiä, kuluttajakauppaan, mainontaan ja markkinointiin liittyviä säännöksiä ja suosituksia.

1 § Tilauksen tekeminen, maksaminen ja tilausvahvistus

Tuotteet tilataan markkinapaikalta tai vaihtoehtoisesti puhelimitse tai sähköpostilla. Tilauksen yhteydessä asiakas luovuttaa omat yhteystietonsa sekä osoitteen, johon tilaus toimitetaan. Tilauksen arvo (tuotteet sekä mahdolliset rahti- ja toimituskulut) maksetaan kokonaisuudessaan luottokortilla, verkkomaksulla tai pro forma laskulla tilauksen yhteydessä.

Tilaus pyritään käsittelemään kahden arkipäivän kuluessa tilauksen jättämisestä. Tilauksen käsittelyn jälkeen asiakkaalle lähetetään sähköpostilla tilausvahvistus, jossa ilmoitetaan arvio toimitusajasta. Asiakas on velvollinen tarkistamaan tilausvahvistuksen sekä ilmoittamaan välittömästi siinä havaituista puutteista tai virheistä.

Kun asiakas on hyväksynyt tilauksensa ja maksanut tuotteen, sitä ei voi enää muuttaa verkkokaupassa. Jos tilausta halutaan vielä muuttaa, on otettava yhteyttä asiakaspalveluun.

2 § Oikeus hylätä tilaus

Hietakari-Yhtymä Oy:llä on oikeus hylätä tilaus tarvittaessa. Hylätystä tilauksesta ilmoitamme erikseen asiakkaalle.

3 § Tuotteiden hinnat

Tuotteiden hinnat sisältävät kulloinkin voimassa olevan arvonlisäveron, mutta ei rahti- tai toimituskuluja, ellei sitä ole erikseen mainittu. Rahti- ja toimituskulut esitetään tilauksen yhteenveto -sivulla.

Pidätämme oikeuden tilauksen perumiseen selvien hintavirheiden kohdalla. Selvällä hintavirheellä tarkoitetaan tuotteen mahdollista hinnoitteluvirhettä siten, että tuotteen hinta poikkeaa niin merkittävästi tuotteen oikeasta hinnasta, että asiakkaan katsotaan ymmärtävän virheellisyys.

Jos hinnastossa on selviä hintavirheitä, Hietakari-Yhtymä Oy:llä ei ole velvollisuutta myydä tuotetta selvästi alennettuun hintaan asiakkaalle.

4 § Toimitusaika

Markkinapaikalla esitetyt toimitusaikatiedot ovat ohjeellisia, normaaliolosuhteissa tapahtuvien toimitusten keskimääräisiä toimitusaikoja. Mikäli tuotteen toimitus jostain syystä viivästyy arvioidusta ajankohdasta, ilmoitamme siitä asiakkaalle mahdollisimman pian.

5 § Tilauksen toimittaminen

Tuote toimitetaan osoitteeseen, jonka asiakas on ilmoittanut tilauksen yhteydessä. Asiakkaan tulee tilauksen yhteydessä ilmoittaa matkapuhelinnumero, johon rahdinkuljettaja voi ottaa yhteyttä sopiakseen toimituksen ajankohdasta. Kun tuote on lähtenyt tehtaalta, asiakkaalle lähetetään sähköpostilla lähete, lasku sekä linkki rahdinkuljettajan seurantajärjestelmään.

Rahdinkuljettaja on puhelimitse yhteydessä asiakkaaseen ilmoittaakseen toimitusajankohdan. Asiakkaan on oltava rahdinkuljettajan tavoitettavissa ja kyettävä vastaanottamaan toimitus rahdinkuljettajan ilmoittamana toimitusajankohtana. Jos asiakasta ei ole tavoitettu puhelimitse tai asiakas ei ole kyennyt vastaanottamaan toimitusta rahdinkuljettajan ilmoittamana ajankohtana tai asiakas ei ole vastaanottanut toimitusta sovittuna ajankohtana, rahdinkuljettajan veloittamat ylimääräiset säilytys- tai jakelukustannukset voidaan veloittaa asiakkaalta.

6 § Tilauksen vastaanotto

Tilausta vastaanottaessaan asiakkaan on tarkastettava tuotteiden pakkaukset ja jos niissä havaitaan vaurioita, on vauriot ja niiden laatu merkittävä rahdinkuljettajan rahtikirjaan. Muussa tapauksessa korvaus mahdollisesta kuljetusvauriosta voidaan evätä asiakkaalta.

Asiakas on velvollinen tarkistamaan tilaamansa tuotteet viimeistään 3 päivän kuluttua tilauksen vastaanottamisesta. Mahdollisista puutteista, vaurioista tai virheistä on ilmoitettava asiakaspalveluun. Vaurioitunutta, virheellistä tai väärää tuotetta ei saa asentaa paikalleen. Muussa tapauksessa korvaus mahdollisesta kuljetusvauriosta tai muusta virheestä voidaan evätä asiakkaalta.

7 § Toimituksen viivästyminen

Mikäli toimitus viivästyy, Hietakari-Yhtymä Oy ilmoittaa asiakkaalle viivästymisestä mahdollisimman nopeasti viivästymisen tultua tietoon.

Hietakari-Yhtymä Oy ei vastaa mahdollisista kolmannen osapuolen kustannuksista viivästymistilanteissa (esim. asentajan kustannukset).

Jos toimitus viivästyy sen takia, että vastaanottajaa ei tavoiteta sovittuna aikana, tavaran säilyttämisestä aiheutuvat kulut voidaan periä asiakkaalta.

8 § Tilauksen peruuttaminen ja tuotteen palauttaminen

Kaikki tuotteet valmistetaan yksilöllisesti asiakkaan tilauksen perusteella (pl. kylpyhuonevarusteet kuten esim. pyyhekoukut). Yksilöllisesti valmistetulla tuotteella ei ole palautusoikeutta. Tilaus voidaan peruuttaa ja hyvittää ainoastaan, mikäli tilausta ei ole toimitettu eikä tuotteen valmistusta ole aloitettu. Peruutustilanteessa asiakkaan on oltava viipymättä yhteydessä asiakaspalveluun.

Mikäli olemme lähettäneet asiakkaalle virheellisen tai väärän tuotteen, asiakkaan tulee viipymättä ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme tarkempien ohjeiden saamiseksi.

9 § Tuote- ja virhevastuu

Kuljetuksessa vaurioitunut tuote

Kuljetuksessa vaurioituneen tuotteen tilalle toimitetaan uusi tuote ilman kustannuksia alkuperäiseen toimitusosoitteeseen. Mikäli vain joitakin osia on vaurioitunut, toimitetaan korvaavat osat. Uuden tuotteen toimittamisen edellytyksenä on, että kuljetusvauriosta tehdään vahinkoilmoitus asiakaspalveluun kolmen arkipäivän kuluessa tavaran saapumisesta. Asiakas on velvollinen toimittamaan valokuvia särkyneestä tuotteesta sähköpostilla asiakaspalveluun.

Virheellinen tuote

Mikäli tuotteessa havaitaan poikkeama tai virhe, kauppahinnasta maksetaan erikseen sovittava hyvitys tai vaihdetaan tuote uuteen. Mikäli virheellinen tuote on ehditty asentaa, myyjä ei vastaa mahdollisen korvaavan tuotteen asennuksesta. Mahdollisen korvaavan tuotteen tai kauppahintahyvityksen saamisen edellytyksenä on, että virhe ilmoitetaan asiakaspalveluun kahden kuukauden kuluessa toimituksesta.

Asiakas on velvollinen toimittamaan valokuvia virheellisestä tuotteesta sähköpostilla asiakaspalveluun. Tuotteiden pintamateriaalit tarkistetaan tehtaalla niin, että niissä ei sallita metrin katseluetäisyydellä näkyviä naarmuja tai muita poikkeamia.

Väärä tuote

Mikäli asiakkaalle on toimitettu toinen kuin tilausvahvistuksessa esitetty tuote, tilalle toimitetaan korvaava tuote mahdollisimman nopeasti ilman kustannuksia. Asiakas on velvollinen toimittamaan valokuvia väärästä tuotteesta sähköpostilla asiakaspalveluun. Korvaavan tuotteen edellytyksenä on, että tuotetta ei ole asennettu paikalleen.

Asennuksessa vaurioitunut tuote

Asennuksessa vaurioitunutta tuotetta ei korvata. On huomioitava, että karkaistu lasi ei rikkoonnu itsestään. Paljas lasipinta on erittäin arka kolhuille eli pienikin kolhaisu esim. laatta- tai kivipintaan riittää rikkomaan lasin.

Kuljetuksessa vaurioituneen, virheellisen tai väärän tuotteen tai osien palauttaminen

Asiakas on velvollinen palauttamaan kuljetuksessa vaurioituneen, virheellisen tai väärän tuotteen tai osat niin sovittaessa. Tällöin Hietakari-Yhtymä Oy järjestää kuljetuksen sekä vastaa sen kustannuksista. Asiakkaan on tehtävä viipymättä kirjallinen virheilmoitus sähköpostilla asiakaspalveluun.

10 § Takuu

Suihkuseinät, lasiseinät ja ovet

Kaikilla suihkuseinillä, lasiseinillä ja ovilla on 20 vuoden takuu, lukuun ottamatta Classic- ja Lite-sarjojen tuotteita, joiden takuuaika on viisi (5) vuotta.

Takuu koskee tuotteiden mekaanisia osia ja kattaa esimerkiksi pyörästöjen, saranoiden ja tukipalkkien rikkoutumisen normaalissa kotikäytössä edellyttäen, että tuote on asennettu asennusohjeiden mukaisesti ja sitä on käytetty ja huollettu käyttöselosteen mukaisesti.

Takuu ei kata lasin tai metalliosien halkeamia, naarmuja eikä normaalia kulumista. Takuu ei myöskään kata kulutusosien, kuten laahustiivisteiden, magneettitiivisteiden ja saranoiden itsekeskittävien levyjen, kulumista eikä pintakäsittelyjen, kuten kalkkia hylkivien pinnoitteiden, kulumista.

Karkaistun lasin rikkoutuminen

Karkaistu lasi voi poikkeuksellisesti rikkoutua myös ilman siihen rikkoutumishetkellä kohdistuvaa ulkoista rasitusta. Tällaisen rikkoutumisen taustalla voi olla esimerkiksi kuljetuksen aikana syntynyt vaurio tai lasin karkaisuprosessiin liittyvä virhe.

Näistä syistä johtuva rikkoutuminen ilmenee yleensä tuotteen käyttöönoton yhteydessä tai pian sen jälkeen.

Takuu kattaa myös ilman havaittavaa ulkoista syytä tapahtuvan lasin rikkoutumisen, mikäli se tapahtuu neljän (4) viikon kuluessa tuotteen toimituspäivästä. Tämän ajanjakson jälkeen tapahtuva lasin rikkoutuminen ei kuulu tämän erityisen takuuehdon piiriin.

Kylpyhuonekalusteet ja peilikaapit

Kaikilla kylpyhuonekalusteilla ja peilikaapeilla on viiden (5) vuoden takuu.

Takuu kattaa mekaanisten osien, kuten laatikoiden avausmekanismien ja peilikaappien ovien saranoiden, rikkoutumisen ja ennenaikaisen kulumisen normaalissa kotikäytössä edellyttäen, että tuotteita on käytetty ja huollettu ohjeiden mukaisesti.

Kalusteet on suojattava suoralta suihkuvedeltä esimerkiksi suihkuseinällä. Roiskeet ja valumavedet on pyyhittävä tuotteiden pinnoilta. Takuu ei kata puutteellisesta suojauksesta tai kuivaamisesta aiheutuvia kosteus- ja pintavaurioita.

Tuotteiden sähköosilla on kahden (2) vuoden takuu.

Yleiset takuuehdot

Tuote on tarkastettava ennen asennusta. Havaittavasti viallista, väärää tai vaurioitunutta tuotetta ei saa asentaa, vaan havaitusta virheestä on ilmoitettava myyjälle ennen asennusta.

Takuu koskee ainoastaan tuotteita, jotka ovat olleet yksinomaan yksityisessä kotikäytössä.

Takuu koskee tuotteen ensimmäistä omistajaa, eikä sitä voi siirtää seuraavalle omistajalle. Poikkeuksena ovat rakennusliikkeiden toteuttamat asuntoluovutukset.

Takuu ei kata korjaus- tai vaihtotyöstä aiheutuvia kustannuksia eikä välillisiä vahinkoja.

Takuun voimassaolo on voitava osoittaa ostokuitilla, ostotositteella tai tilausvahvistuksella.

Kuluttajan lakisääteiset oikeudet

Tämä takuu on vapaaehtoinen lisäetu, eikä se rajoita kuluttajansuojalain mukaista myyjän virhevastuuta tai kuluttajan muita lakisääteisiä oikeuksia. Lakisääteinen virhevastuu voi tulla sovellettavaksi myös silloin, kun vika tai vahinko ei kuulu tämän takuun piiriin tai takuuaika on päättynyt.

11 § Ylivoimainen este

Hietakari-Yhtymä Oy ei vastaa viivästyksistä ja vahingoista, jotka johtuvat sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä (force majeure), jota se ei ole kohtuudella voinut ennakoida tai jonka seurauksia se ei voi välttää. Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan mm. työtaistelutoimenpiteet, henkilökunnan sairastuminen, työvoiman tai raaka-aineiden puute, tuonti- ja vientikiellot, pandemia sekä häiriöt kuljetuksissa.

Mikäli ylivoimainen este jatkuu yli kolme kuukautta, on sekä Hietakari-Yhtymä Oy:llä että asiakkaalla oikeus purkaa tilaukset ilman vahingonkorvaus- tai viivästysseuraamuksia.

12 § Yleisten toimitusehtojen muuttaminen ja niiden irtisanominen

Hietakari-Yhtymä Oy:llä on oikeus päivittää toimitusehtoja ilman ennakkoilmoitusta, esimerkiksi lakimuutosten vuoksi. Tilauksiin sovelletaan tilaushetkellä voimassa olevia toimitusehtoja, jotka ovat nähtävillä yhtiön verkkosivuilla.

13 § Tietosuoja

Tilausosoite ja muut asiakastiedot tallennetaan Hietakari-Yhtymä Oy:n asiakastietojärjestelmään asiakassuhteen ajaksi. Tarkempia tietoja asiakastietojen käsittelystä saat tietosuojaselosteestamme.

15 § Oikeustoimipaikka ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyyksien ratkaiseminen ja oikeuspaikka: Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus saattaa tästä sopimuksesta syntyvät erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta). Asiamieskuluja ei korvata, koska Kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta tarjoavat veloituksetta apua erimielisyyksien ratkaisemiseen.

Asiakas voi nostaa sopimuksesta aiheutuvia riitaisuuksia koskevan kanteen Hietakari-Yhtymä Oy:tä vastaan Hietakari-Yhtymä Oy:n kotipaikan käräjäoikeudessa (Helsinki, Suomi).

16 § Yhteystiedot

Hietakari-Yhtymä Oy, FI-23315216

Asiakaspalvelun yhteystiedot:

sales@hietakari.fi

Puh: +358 291 232 200