

TOIMITUSEHDOT

Osapuolia sitova sopimus syntyy, kun asiakas ilmoittaa hyväksyvänsä myyjän tarjouksen ja/tai maksaessaan myyjän ilmoittaman kauppahinnan tai sen osan sovitun maksujärjestelyn mukaisesti. Myyjä toimittaa asiakkaalle tilausvahvistuksen tai kuitenkin heti, tai lähettää sen myöhemmin asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan velvollisuutena on tarkistaa, että tilausvahvistus vastaa sisällöltään sovittua.

Toimitusaika, muutokset. Myyntihetkellä myyjä antaa toimitusajaksi sen tiedon toimitusajasta, joka hänellä silloin on. Tieto voi täsmentyä, kun myyjä saa vahvistuksen varastolta, alihankkijoilta tai kuljetusyhtiöltä siitä, kuinka pitkä on juuri kyseisen tilauksen toimitusaika koko toimitusketju huomioiden. Myyjä ilmoittaa uuden toimitusajan asiakkaalle silloin kun se poikkeaa myyntihetken arviosta. Tuotteiden toimitusaika riippuu aina tuotteen saatavuudesta, toimituksen määränpäästä sekä kuljetusliikkeiden toimintakyvystä. On yleistä, että pyhäpäivät, kesälomasesongit ym. pidentävät toimitusaikoja.

Myyjällä on velvollisuus ja oikeus ilmoittaa asiakkaalle mahdollisista muutoksista toimitukseen. Myyjä ei voi aina tietää kaikkien toimitusketjun eri tahojen mahdollisista poikkeustilanteista, joten myyjä varaa oikeuden muuttaa arviota toimituksesta. Tilauksesta valmistettavien tuotteiden toimitusaika on varastotuotteita pidempi, niillä ei ole automaattisesti peruutus-oikeutta. Keskustele asiasta myyjän kanssa tilausta tehdessä.

Myyjä pyrkii ilmoittamaan viivästyksestä asiakkaalle käyttäen asiakkaan ilmoittamia yhteystietoja ja antamaan asiakkaalle uuden arvion tuotteen toimitusajankohdasta. Jos yhteystiedoissa on virhe tai myyjä ei saa asiakkaaseen yhteyttä myyjästä riippumattomista syistä johtuen, sitä ei tulkita myyjän toiminnan virheeksi tai syyksi kaupanpurkuun.

Jos toimitusaikaa on muutettu usein, jatkuvista muutoksista ja toimitusajan useista pidennyksistä on myyjä velvollinen hyvittämään asiakasta myymälän käytäntöjen mukaisesti (ohje on myymälässä asiakkaan luettavissa. Normaalitapauksissa asiakkaalle annetaan lahjakortti/-kortteja hyvitystaulukon mukaisesti).

Tarvittaessa myyjä järjestää asiakkaan käyttöön varavuoteen viivästyksen ajaksi. Kustannukset näistä toimenpiteistä ja asiakkaan todellista kuluista asian selvittämisen suhteen (puhelin ym. välttämätön toimenpide) maksaa myyjä.

Emme hyväksy yrityksiä hyötyä rahallisesti myyjän kohtaamista yllättävistä ongelmista, vedoten mm. mielipahaan. Myyjälle koituu aina ylimääräisiä kuluja, työtä ja mielipahaa.

Näihin edellä mainittuihin ehtoihin tulee muutos silloin, kun toimituksen viivästyminen on vähäinen tai toimitus on muualle kuin Manner-Suomeen tai muuhun poikkeuksellisen hankalaan tai pitkällä olevaan

osoitteeseen. Silloin esim. varavuoteen toimittaminen on myyjälle kohtuuton kulu.

Asiakkaalla on oikeus kaupan purkuun, jos kauppoja sovittaessa on kerrottu ehdoton toimitusaika. Kaupan purkuun on oikeus myös silloin, jos toimitusaika poikkeaa siitä mitä edellä on kerrottu kauppaa koskevista myymälän yleisistä toimitusajoista, -tavoista ja -ehdoista.

Asiakkaalla on oikeus vedota tuotteiden toimittamisen viivästyksistä johtuviin kuluttajansuojalain mukaisiin oikeuksiinsa. Myyjä ei kuitenkaan vastaa viivästyksestä, jos kuljetus viivästyy tai tilausta ei voida lainkaan toimittaa asiakkaasta johtuvasta syystä.

Jos asiakas yksipuolisesti haluaa purkaa kaupan toimitusehdoista poiketen, myyjä perii asiallisen kaupanpurkukulun, joka on enintään 30 % patjojen, petauspatjojen ja sänkyjen hinnasta ja enintään 40 % peittojen, tynyjen ja pientuotteiden hinnasta. Rätälöityjä tuotteita tai mittatilaustuotteita ei hyvitetä.

Hinnat. Tuotteiden hinnat ovat voimassa toistaiseksi tai erikseen ilmoitetun ajan. Tuotteet veloitetaan tilaushetkellä voimassa olevan, tilausvahvistuksesta ilmenevän hinnan perusteella.

Jos myymälän tarjoukseen tai verkkokauppaan on tullut virheellinen hinta (esim. kirjoitusvirhe), hinta ei sido myyjää, mikäli asiakas on tiennyt tai hänen olisi pitänyt tietää hinnan olevan virheellinen. Huomattavan suuret alennukset ovat harvinaisia ja ne on merkitty selvästi poikkeushinnoiksi tarjouksissa, ilmoituksissa ja hinnastoissa. Jos tavallinen rivi hinta on poikkeuksellisen alhainen, se tulkitaan vahingoksi.

Hinnat ilmoitetaan euroissa ja ne sisältävät arvonlisäveron. Tuotteiden hinnat eivät sisällä toimitus-, asennus- ja käsittelykuluja, vaan ne ilmoitetaan erikseen sekä välittömästi tilauksen yhteydessä, että tilauksesta asiakkaalle lähetettävässä vahvistuksessa. Jos ne puuttuvat laskelmasta, ne eivät sisälly hintaan ja toimitukseen.

Maksutavat. Asiakas voi maksaa tilauksen seuraavilla tavoilla: verkkopankkimaksu, yleisimmät maksu- ja luottokortit, Tuohi-rahoitus, OP Rahoitus, Klarna sekä käteinen. Luottokelpoisille yrityksille voidaan myydä laskulle, mutta yksityishenkilöille vain luottokelpoisuuden tarkistuksen jälkeen ja laskutusluvan myöntäminen riippuu myymälän sisäisestä ohjeistuksesta. Näissä tilanteissa maksetaan käsiraha, joka on vähintään puolet kauppasummasta.

Laskutusasiakkaan omistusoikeus tavaraan syntyy vasta kun tavara on maksettu kokonaan. Jos laskua ei makseta perinnän jälkeenkään, tavara noudetaan takaisin myyjälle. Jos tilauksen hinnasta on maksettu osa, siitä palautetaan asiakkaalle takaisin vain, jos se tavaran kunnan (jälleenmyyntiarvon) mukaan on mahdollista (arvion tekee myyjä).

Toimituspaikka. Asiakas voi valita tuotteiden toimitustavaksi joko noudon myymälästä tai

kotiinkuljetuksen kuljetusyhtiön avulla, jonka myyjä määrittelee. Myyjä toimittaa tuotteita vain Suomessa sijaitseviin toimitusosoitteisiin. Kuljetus- ja asennuskulut veloitetaan aina erikseen.

Jos ostos jää noutamatta, myymälä kontaktioi asiakkaan ja tarvittaessa säilyttää tuotetta (sovitun noutoajan jälkeen) 6 kk:n ajan hintaan 50 €/kuukausi, jonka jälkeen se hävitetään myymälän parhaaksi katsomalla tavalla. Asiakkaalle ilmoitetaan hävityksestä ennalta. Jos asiakas on maksanut tuotteesta osan, hyvityksestä pidätetään kaupanperuutuskulut.

Tuotteiden tarkastaminen ja reklamointivelvollisuus.

Kun asiakas vastaanottaa toimituksen, hänen tulee viipymättä tarkistaa, että toimitetut tuotteet ovat ehjiä ja virheetömiä. Asiakkaan tulee myös varmistaa, että toimitus sisältää kaikki asiakkaan tilaamat tuotteet. Toimitusta koskeva tarkastus on tehtävä kuljetusliikkeen edustajan läsnä ollessa, jos kyseessä on kotiinkuljetus. Mikäli toimitettu tuote tai edes sen pakkaus on vaurioitunut kuljetuksen yhteydessä, tulee asiakkaan pyytää kuljetusliikkeen edustajaa tekemään asiasta vahinkoilmoitus eli merkintä vauriosta allekirjoituksineen rahtikirjaan. Tämän lisäksi asiakkaan tulee olla yhteydessä myyjään. Pakkauksesta ja tuotteesta tulee ottaa valokuvat todisteeksi toimitustilanteesta ja mahdollisista vahingoista.

Jos asiakas havaitsee toimituksen tai tuotteen olevan muutoin virheellinen, asiakkaan tulee viipymättä virheen havaittuaan ja viimeistään 14 vuorokauden kuluessa ilmoittaa virheestä myyjälle.

Mikäli toimituksessa tai tuotteessa vahvistetaan olevan virhe, myyjällä on ensisijaisesti oikeus korjata virhe tai toimittaa tilalle virheetön tuote kohtuullisessa ajassa. Myyjä vastaa tuotteen virheestä kuluttajansuojalainsäädännön mukaisesti yksin tai yhdessä tuotteen valmistajan tai maahantuojan kanssa.

Tuotteen palautusoikeutta rajoittavat kuluttajansuojalain määräykset. Räätelöidyillä tuotteilla ei ole palautusoikeutta. Tuotteelle ei myönnetä palautusoikeutta, jos se on erityisesti asiakkaan toivomuksesta valmistettu, tilattu tai muokattu hyödyke. Vain verkkokaupassa ja etämyyntinä tehdyillä tilauksilla on kuluttajansuojalain edellyttämä palautusoikeus. Se ei koske esim. myymälöissä tai messuilla tapahtuvaa kaupankäyntiä. Myyjän verkkokaupassa, on maininta tuotteen yhteydessä, kun tuotteella ei ole palautusoikeutta. Palautusoikeuden puuttuminen on poikkeuksellista, se koskee tuotteita yksilöllisesti ja tuotteen tilaamalla asiakas hyväksyy tämän.

Jos tuote palautetaan, on palautettavan tuotteen oltava siinä kunnossa, kun voidaan olettaa sen käyttöiän mukaan olevan normaalissa käytössä. Mikäli palautettua tuotetta on käytetty vastoin asiakkaalle kuuluvaa huolenpitovelvollisuutta, voidaan asiakkaalta periä tuotteen arvonalennus aina tuotteen täyteen hintaan asti sekä lisäksi palautuskulut.

Takuu. Tuotteisiin voi liittyä normaalin takuun ja virhevastuun ylittävä lisätakuu, mikäli tuotteen valmistaja on sellaisen antanut. Takuuehdot ovat valmistajan määrittelemät. Takuut ovat usein tuotekohtaisia ja takuu ei ole kaikissa tuotteissa samanlainen. Takuutiedot löytyvät nettisivulta (<https://fi.tempur.com/laatutakuu.html>), kuvastosta ja myyjältä. Takuu ei kata normaalia kulumista tai tuotteen väärinkäyttöä.

Ylivoimainen este. Myyjä ei vastaa sellaisesta tuotteen virheellisyydestä, toimituksen viivästyisestä tai muusta sopimusrikkomuksesta, joka johtuu myyjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta seikasta (Force majeure).

Sovellettava laki ja riitojen ratkaisu. Näihin ehtoihin sovelletaan Suomen lakia, lukuun ottamatta sen lainvalintasäännöksiä. Mikäli osapuolten välille syntyy tästä sopimuksesta tai sen soveltamisesta erimielisyyttä, osapuolet pyrkivät ratkaisemaan erimielisyydet ensisijaisesti neuvotteluin.

Mikäli osapuolet eivät pääse asiassa sovinnolliseen neuvottelutulokseen, erimielisyys ratkaistaan myyjän kotipaikan käräjäoikeudessa Suomessa. Kuluttaja-asiakas voi viedä riidan kotipaikkansa yleisen alioikeuden tai kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Tällöin asiakkaan on otettava yhteyttä kuluttajaneuvojaan. Paikalliset yhteystiedot löytyvät osoitteesta: <https://kuluttajariita.fi/fi> Kuluttajaneuvonta. Ennen kuin teet ratkaisupyynnön kuluttajariitalautakuntaan, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan, josta saat opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.