

Enervent Zehnder Oy:n (2928724-4) verkkokaupan yleiset sopimusehdot

1 YLEISET EHDOT

- 1.1 Enervent Zehnder Oy myy tuotteita ja palveluita täysi-ikäisille yksityishenkilöille (jäljempänä "kuluttaja") Suomeen.
- 1.2 Hyödykkeitä myydään yrityksille ja organisaatioille (jäljempänä "yritysassiakas") Suomeen luvussa 9 määritellyillä erityisehdoilla.
- 1.3 Enervent Zehnder Oy on sitoutunut noudattamaan kuluttajankaupasta säädettyjä lakeja, kuten kuluttajansuojalaki (38/1978, muutoksineen).
- 1.4 Enervent Zehnder Oy pidättää oikeuden muuttaa näitä sopimusehtoja yksipuolisella päätöksellä ilman ennakoilmoitusta. Sopimusehdot ovat voimassa sellaisena kuin ne olivat tilausta tehtäessä. Uusiin tilauksiin sovelletaan aina kulloinkin voimassa olevia sopimusehtoja, jotka ilmenevät Enervent Zehnder Oy:n verkkokaupasta osoitteessa <https://webshop.enervent.com>. Poikkeuksena ovat laissa tapahtuvat muutokset, jotka astuvat voimaan heti sellaisenaan, ellei laissa ole toisin määrätty.
- 1.5 Enervent Zehnder Oy:n yhteystiedot löytyvät täydellisinä osoitteesta <https://www.enervent.fi>.
- 1.6 Enervent Zehnder Oy:n ylläpitämä asiakasrekisteri on luottamuksellinen. Tarkemmin asiakasrekisteristä kerrotaan rekisteriselosteessa.
- 1.7 Sitova kauppasopimus astuu voimaan tilauksen kirjauduttua Enervent Zehnder Oy:n järjestelmään. Enervent Zehnder Oy:n vastuu tuotteen huonosta saatavuudesta, viranomais- tai maahantuontirajoituksista rajoittuu aina kaupan perumiseen ja kauppahinnan mahdolliseen palauttamiseen.
- 1.8 Kuluttajakaupassa noudatetaan voimassa olevia Suomen ja Euroopan Unionin määrittelemiä kuluttajakauppaan ja etämyyntiin liittyviä lakeja. Nämä sopimusehdot eivät ole voimassa siltä osin kuin ne rajoittavat kuluttajan oikeuksia siitä mitä kuluttajansuojalaissa on määrätty. (Yritysassiakkaitamme pyydämme tutustumaan kohtaan 9.1.)
- 1.9 Asiakkaan on reklamoidessaan tavaran virheestä tai palauttaessaan tuotteen esitettävä ostotodistus, kuitti tai muutoin todistettavasti osoitettava, että kyseinen tuote on ostettu Enervent Zehnder Oy:stä asiakkaan esittämänä ajankohtana. Enervent Zehnder Oy pidättää oikeuden periä sille kuitenkin mahdollisen etsinnän aiheuttamat kustannukset ostajalta.

2 HINNAT

- 2.1 Hinnaston hinnat sisältävät arvonlisäveron, mutta eivät kuljetusta, ellei toisin nimenomaisesti mainita.
- 2.2 Tilatut tuotteet toimitetaan tilausajankohdan hinnalla, joka on vahvistettu tilausvahvistuksessa.
- 2.3 Jos hinnastossa on selviä hintavirheitä, tuotetta ei myydä virheelliseen hintaan, jos voidaan olettaa asiakkaan ymmärtäneen virheen olemassaolon.

3 TILAAMINEN JA TILAUKSEN PERUMINEN

- 3.1 Asiakas on velvoitettu luovuttamaan tilausta tehdessään täydelliset yhteystietonsa, jotka sisältävät nimen, osoitteen ja puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen. Yritysassiakkailla vaaditaan yhteys henkilön nimi, puhelinnumero ja sähköposti sekä postiosoite.
- 3.2 Enervent Zehnder Oy pidättää oikeuden rajoittaa tuotteiden myyntiä poikkeuksellisen suurissa erissä, jos voidaan epäillä ostajan jälleenmyyntitarkoitusta.
- 3.3 Enervent Zehnder Oy ei ole velvollinen varaamaan muita saman tilauksen tuotteista asiakkaalle, jos yhden tuotteen saatavuus on huono, tai toimitus viivästyy Enervent Zehnder Oy:stä riippumattomista syistä. Enervent Zehnder Oy ilmoittaa tilanteesta asiakkaalle asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Kuluttaja voi vaihtoehtoisesti hyväksyä joko viivästyneen tuotteen jälkitoimituksen tai tilauksen peruuttamisen. Jälkitoimituksen postikulut veloitetaan normaalisti. Tilauksessa olevia tuotteita varataan enintään 14 päivää tilauksen tekemisestä, minkä jälkeen tilaus perutaan, ellei asiakas ole suostunut jälkitoimitukseen Enervent Zehnder Oy ehtojen mukaisesti.

4 MAKSAMINEN, TOIMITUS JA ASENNUSPALVELU

- 4.1 Valmiit tilaukset lähetetään kuljetukseen keskimäärin 2-4 työpäivän käsittelyajalla. Kuljetusaika on yleensä 1-2 arkipäivää. Valmiilla tilauksella tarkoitetaan tilausta, jonka (kaikki) tuotteet ovat toimitettavissa varastossamme ja varattuina tilaukseen, sekä tilauksen maksutapa on hyväksytty. Keskikesän lomakaudella sekä joulupyhinä tehtaamme on yleensä joitakin viikkoja kiinni, tämä saattaa venyttää toimituksia jonkin verran. Tieto poikkeavista toimituksista esitetään verkkokaupan etusivulla.
- 4.2 Ajankohtainen lista Enervent Zehnder Oy:n toimitustavoista löytyy verkkosivuiltamme osoitteesta <https://webshop.enervent.com> kohdasta Toimitus- ja maksutavat. Toimituskulut vaihtelevat toimitustapojen mukaan ja ovat nähtävissä tilausta tehtäessä
- 4.3 Ajankohtainen lista maksutavoista löytyy verkkokaupastamme.
- 4.4 Osalle maksutavoista asetetut edellytykset kerrotaan kyseisten maksutapojen yhteydessä.
- 4.5 Asiakkaan on mahdollista sopia erikseen tuotteiden asennuspalvelusta ottamalla yhteyttä Enervent Zehnder Oy:öön. Asennuspalvelusta veloitetaan erikseen julkaistavan kulloinkin voimassa olevan hinnaston perusteella.

5 PALAUTUSOIKEUS JA PALAUTTAMINEN

- 5.1 Käyttämättömillä tuotteilla on etämyynnissä kuluttajansuojalain 6 luvun mukainen 14 vuorokauden palautusoikeus. Lain tarkoituksena on antaa kuluttajalle oikeus tutustua tuotteeseen ottamatta sitä käyttöön. Enervent Zehnder Oy myöntää asiakkaalle lain hengen

mukaisesti oikeuden tutustua pakkauksen sisältöön. Tuotepakkauksen avaaminen tulee suorittaa huolellisuutta noudattaen ja pakkausta tarpeettomasti vahingoittamatta.

- 5.2 Tuotteelle ei myönnetä palautusoikeutta, jos se on erityisesti ostajan toivomuksesta valmistettu, tilattu tai muokattu hyödyke.
- 5.3 Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Enervent Zehnder Oy:n asiakaspalveluun ennen palautus- tai huoltotoimituksia.
- 5.4 Asiakaspalautukset toimitetaan aina ilmaisella asiakaspalautuksella. Toimitusmuotona on käytettävä pakettia. Asiakas saa asiakaspalautustunnuksemme ja tarkemmat ohjeet palautuksen tekemiseen Enervent Zehnder Oy:n asiakaspalvelusta.
- 5.5 Asiakaspalvelumme antaa ohjeet huoltotoimituksia varten.
- 5.6 Asiakas on velvollinen säilyttämään palautusasiakirjoista tarvittavat kopiot. Palautuksesta saatava kuitti/kuittaus on ainoa keino lähettämisen todistamiseksi.
- 5.7 Palautuksen tai huoltotoimituksen mukana tulee esittää kuitti tai muutoin todistettavasti osoitettava, että kyseinen tuote on ostettu Enervent Zehnder Oy:stä asiakkaan esittämänä ajankohtana. Enervent Zehnder Oy pidättää oikeuden periä sille kuitenkin mahdollisen etsinnän aiheuttamat kustannukset ostajalta. Huoltotoimituksen mukana tulee lisäksi esittää selvitys asiakkaan tuotteesta havaitsemasta viasta.
- 5.8 Lähetys tulee pakata huolellisesti, jotta tuotteet eivät vahingoitu kuljetuksessa. Enervent Zehnder Oy suosittelee käyttämään aina tuotteen alkuperäistä pakkausta, jonka valmistaja on suunnitellut tuotteen turvalliseen kuljettamiseen.
- 5.9 Enervent Zehnder Oy ei ole vastuussa huolimattomasti ja sopimusehtojen vastaisesti pakattujen palautusten vahingoittumisesta. Asiakkaan puolelta tulleesta virheestä aiheutuneet kustannukset peritään asiakkaalta.
- 5.10 Enervent Zehnder Oy pidättää oikeuden periä kustannukset asiakkaalta, jos palautus on tehty aiheetta tai sopimusehtojen vastaisesti. Asiakkaalta peritään Enervent Zehnder Oy:n käsittely- ja postituskulut.
- 5.11 Yritysassiakkaiden palautusoikeudesta löydätte lisää tietoa kohdasta 9.4.

6 TAKUU JA HUOLTO

- 6.1 Enervent Zehnder Oy pidättää oikeuden todentaa tuotteissa ilmoitetut virheet. Tähän varataan 14 päivää siitä lukien, kun Enervent Zehnder Oy on vastaanottanut kyseisen tuotteen.
- 6.2 Asiakkaalla on mahdollisuus toimittaa tuote Enervent Zehnder Oy:n kautta huoltoon.
- 6.3 Enervent Zehnder Oy ei ole vastuussa ostajan toimista aiheutuneista vahingoista. Oikeus tuotteessa olevan vian luonteen ja laadun tarkastamiseen säilyy Enervent Zehnder Oy:llä myös kaupan perumisen yhteydessä.
- 6.4 Enervent Zehnder Oy pidättää oikeuden periä aiheettoman takuuhuollon kulut asiakkaalta. Aiheettoman huollon kuluina peritään mahdolliset huoltoyhtiön kulut, Enervent Zehnder Oy:n käsittelykulut ja logistiset kustannukset.
- 6.5 Virheeksi ei katsota yhteensopivuusongelmaa, ellei asiakas ole nimenomaisesti ostohetkellä todistettavasti ilmoittanut Enervent Zehnder Oy:lle yhteensopivuustarpeesta.

Ilmanvaihtotuotteiden asentaminen saattaa edellyttää asentajan ammattitaitoon rinnastettavaa erityisosaamista.

- 6.6 Tuotteen fyysinen avaaminen laitteen muokkaamiseksi lakkauttaa takuun ja kuluttajansuojalain mukaisen virhevastuun, ellei valmistaja ole toisin ilmoittanut.
- 6.7 Enervent Zehnder Oy:n huolto säilyttää tuotteita kolme (3) kuukautta asiakkaalle huollon/työn valmistumisesta toimitetun ilmoituksen jälkeen.

7 REKLAMAATIOT

- 7.1 Enervent Zehnder Oy käsittelee ainoastaan kirjalliset reklamaatiot, jotka voidaan toimittaa joko sähköpostilla osoitteeseen EnerventKauppa@enervent.com tai kirjeenä osoitteeseen Enervent Zehnder Oy, Kipinätie 1, 06150 PORVOO.
- 7.2 Reklamaatio tulee tehdä kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisen jälkeen.

8 RIIDANRATKAISU

Jos kauppa- tai palvelusopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan on suotavaa olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi).

9 YRITYSASIAKKAITA KOSKEVAT ERILLISET EHDOT

- 9.1 Enervent Zehnder Oy:n ja sen yritysasiakkaiden välisissä kauppasopimuksissa sovelletaan Enervent Zehnder Oy:n yleisiä myyntiehtoja siltä osin kuin muuta ei ole näissä sopimusehdoissa mainittu tai erillisellä kirjallisella sopimuksella sovittu. Enervent Zehnder Oy:n

yleisetmyyntiehdot ovat nähtävillä Enervent Zehnder Oy:n verkkokaupassa <https://webshop.enervent.com>.

- 9.2 Tuotteet ja palvelut myydään sellaisena kuin ne ovat. Asiakas on velvollinen tutustumaan käyttöohjeisiin ennen käyttöönottoa.
- 9.3 Yritysassiakkaille myönnetään rajoitettu palautusoikeus. Tuotteiden tulee olla käyttämättöminä avaamattomissa myyntipakkauksissaan. Poikkeukset käsittelee Enervent Zehnder Oy:n asiakaspalvelu.
- 9.4 Enervent Zehnder Oy ei ole vastuussa välillisistä tai välittömistä kustannuksista, joita saattaa aiheutua tuotteen vioittuessa. Enervent Zehnder Oy:n vastuu rajoittuu korkeintaan tuotteen myyntihinnan palauttamiseen, josta on vähennetty käyttöhyöty.