

## **SANDRIFF GROUP OY**

### **YLEISET TOIMITUSEHDOT B2C (KULUTTAJAT)**

**1.1.2018**

#### **1. Yleiset ehdot**

Sandriff.com ja Hietakari.fi ovat Sandriff Group Oy:n (28334416) operoimia markkinapaikkoja. Näitä sopimusehtoja sovelletaan Sandriff Group Oy:n ja sen asiakkaiden välisissä kauppasuhteissa. Sandriff Group Oy:llä on oikeus päivittää sopimusehtoja ilman ennakoilmoitusta. Tilauksiin sovelletaan tilaushetkellä voimassaolevia sopimusehtoja, jotka on luettavissa verkkosivuilta.

Sandriff Group Oy ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä. Ylivoimaisena esteenä pidetään sellaista ennalta arvaamatonta seikkaa tai olosuhteiden muutosta joka on Sandriff Group Oy:n vaikutusmahdollisuuden ulkopuolella. Sandriff Group Oy on velvollinen ilmoittamaan asiakkaalle ylivoimaisesta esteestä viivästyksellä.

#### **2. Hinta ja toimitusaika**

Tuotteiden hinnat sisältävät arvonlisäveron (24%) mutta ei rahti- tai toimituskuluja ellei sitä ole erikseen mainittu. Rahti- ja toimituskulut esitetään tilauksen yhteenveto -sivulla. Jos hinnastossa on selviä hintavirheitä, tuotetta ei myydä selvästi alempaan hintaan, jos voidaan olettaa asiakkaan ymmärtäneen virheen olemassaolo.

Sivustolla esitetyt toimitusaikatiedot ovat ohjeellisia, normaaliolosuhteissa tapahtuvien toimitusten keskimääräisiä toimitusaikoja.

#### **3. Tilauksen tekeminen, maksaminen ja tilausvahvistus**

Tuotteet tilataan markkinapaikalta. Tilauksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa omat yhteystietonsa sekä osoitteen johon tilaus toimitetaan. Tilauksen arvo (tuotteet sekä mahdolliset rahti- ja toimituskulut) maksetaan kokonaisuudessaan luottokortilla tilauksen teon yhteydessä. Tilaus käsitellään kahden arkipäivän kuluessa tilauksen jättämisestä. Käsitelyn jälkeen asiakkaalle lähetetään sähköpostilla tilausvahvistus, jossa ilmoitetaan arvio toimitusajasta. Asiakas on velvollinen tarkistamaan tilausvahvistuksen sekä ilmoittamaan välittömästi siitä havaituista puutteista.

#### **4. Toimituksen viivästyminen**

Mikäli toimitus viivästyy, Sandriff Group Oy ilmoittaa asiakkaalle viivästymisestä mahdollisimman nopeasti viivästymisen tultua tietoon. Asiakkaalla on tällöin oikeus peruuttaa tekemänsä tilaus. Sandriff Group Oy ei vastaa mahdollisista kolmannen osapuolen kustannuksista viivästymistilanteissa (esim. asentajan kustannukset).

## **5. Tilauksen toimittaminen ja vastaanotto**

Tuote toimitetaan osoitteeseen, jonka asiakas on ilmoittanut tilauksen teon yhteydessä. Kun tuote on lähtenyt tehtaalta, asiakkaalle lähetetään sähköpostilla lähete, lasku sekä linkki rahdinkuljettajan seurantajärjestelmään. Varsinainen toimitus tapahtuu 2-3 arkipäivän kuluessa siitä kun tuote on lähtenyt tehtaalta. 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.

Tilausta vastaanottaessa 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.

Tilauksen vastaanottamisen jälkeen asiakas on velvollinen tarkistamaan tilaamansa tuotteet. Mahdollisista puutteista, vaurioista tai virheistä on ilmoitettava kolmen arkipäivän kuluessa asiakaspalveluun. Vaurioitunutta, virheellistä tai väärää tuotetta ei saa asentaa paikalleen. Muussa tapauksessa korvaus mahdollisesta kuljetusvauriosta tai muusta virheestä voidaan evätä asiakkaalta.

## **6. Särkynyt, virheellinen tai väärä tuote**

### ***Kuljetuksessa särkynyt tuote***

Kuljetuksessa särkyneen tuotteen tilalle toimitetaan korvaavat osat tai kokonaan uusi tuote ilman kustannuksia alkuperäiseen toimitusosoitteeseen. Uuden tuotteen toimittamisen edellytyksenä on, että kuljetusvauriosta tehdään vahinkoilmoitus asiakaspalveluun kolmen arkipäivän kuluessa tavarán saapumisesta. Asiakas on velvollinen toimittamaan valokuvia särkyneestä tuotteesta sähköpostilla asiakaspalveluun.

### ***Virheellinen tuote***

Mikäli tuotteessa havaitaan poikkeama tai virhe, kauppahinnasta voidaan maksaa erikseen sovittava hyvitys tai tuote voidaan vaihtaa. 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 katseluetaisyydellä 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 särkynyt tuote***

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

### ***Kuljetuksessa särkyneen, virheellisen tai väärän tuotteen tai osien palauttaminen***

Asiakas on velvollinen palauttamaan kuljetuksessa särkyneen, virheellisen tai väärän tuotteet tai osat niin sovittaessa. Tällöin Sandriff Group Oy järjestää kuljetuksen sekä vastaa niiden kustannuksista.

## **7. Tilauksen peruuttaminen tai palauttaminen**

Kaikki tuotteet valmistetaan yksilöllisesti tilausten perusteella. Tällöin jo toimitetulla tuotteella ei ole palautusoikeutta. Tilaus voidaan peruuttaa ja hyvittää mikäli tilausta ei ole toimitettu ja tuotteen valmistusta ei ole aloitettu. Peruutustilanteessa asiakkaan on oltava viipymättä yhteydessä asiakaspalveluun.

## **8. Takuu**

Tuotteen takuu-aika on ilmoitettu sivustolla tuotteen tietojen yhteydessä.. Takuu koskee tuotteiden mekaanisia osia kuten ovien pyörästöjä ja saranoita sekä karkaistun lasin laatua (ns. spontaani rikkoontuminen). Takuu ei korvaa metalliosien tai lasien naarmuuntumista eikä lohkeamista. Takuu on voimassa vain mikäli tuote on asennettu asennusohjeiden mukaisesti ja sitä on käytetty käyttöohjeiden mukaisesti.

Tuotteilla on vakuutusyhtiön myöntämä tuotevastuuvakuutus. Tuotevastuuseen liittyvistä mahdollisista esine- tai henkilövahingoista on tehtävä viipymättä ilmoitus asiakaspalveluun. Valmistaja tekee vahingosta edelleen korvaushakemuksen vakuutusantajalle, jonka korvauspäätös ilmoitetaan asiakkaalle. Tuotevastuuvahingon korvauksen edellytyksenä on

- Vahinko on johtunut tuotteesta olleesta virheestä
- Tuote on asennettu asennusohjeiden mukaisesti
- Tuotetta on käytetty tuotteen käyttöohjeiden mukaisesti

Lisäksi asennusvaiheessa syntyneen vahingon korvauksen edellytyksenä on:

- Tuotetta on käsitelty asennusohjeiden mukaisesti (tuotetta ei ole laskettu suoraan laatta tai kivipinnalle)
- Asentajalla on ollut suojarusteina suojalasit sekä suojahansikkaat.

## **9. Erimielisyydet**

Erimielisyyksien ratkaiseminen ja oikeuspaikka: Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus saattaa tästä sopimuksesta syntyvät erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)). Asiakas voi nostaa sopimuksen velkasuhteesta aiheutuvia riitaisuuksia koskevan kanteen Sandriff Group Oy:tä vastaan joko Sandriff Group Oy:n kotipaikan käräjäoikeudessa tai sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä hänellä on asuinpaikkansa. Jollei Asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään Sandriff Group Oyj:n kotipaikan käräjäoikeudessa.

Asiamieskuluja ei korvata, koska Kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta tarjoavat veloituksetta apua erimielisyyksien ratkaisemiseen.

Sandriff Group Oy FI-28334416

Asiakaspalvelun yhteystiedot:

[myynti@hietakari.fi](mailto:myynti@hietakari.fi)

02 9123 2200

Jäspilänkatu 18 04250 Kerava