



Heatco Shop verkkokaupan toimitus- ja maksuehdot

1. Verkkokauppa

Heatco Finland Oy (y-tunnus 2252787-4) myy ilmanvaihtokoneen suodattimia ja LVI-tarvikkeita täysi-ikäisille yksityishenkilöille ja yrityksille Suomessa. Tuotteiden hinnat sisältävät arvonlisäveron. Pidätämme oikeuden hintojen muutoksiin.

2. Tilaaminen

Asiakas voi tilata verkkokaupassa rekisteröityneenä asiakkaana tai ilman rekisteröitymistä. Rekisteröitymättömänä tilaajana on annettava kunkin tilauksen yhteydessä pakolliseksi merkityt tilaajatiedot, että tilaus voidaan toimittaa asiakkaalle.

Rekisteröitynyt asiakas saa tarvittavat tiedot sähköpostiin ja pääsee kirjautumaan Heatco Shop verkkokauppaan. Rekisteröityneenä asiakkaana voit tarkistaa aikaisemmat tilauksesi. Asiakkaan vastuulla on pitää käyttäjätunnus ja salasana tallessa sekä suojattuina väärinkäytösten ehkäisemiseksi.

Tilaamisen edellytyksenä on asiakkaan toimiva sähköpostiosoite.

Tuotteet tilataan verkkokaupassa siirtämällä ne ostoskoriin ja maksamalla ostoskorin sisältö verkkokaupan kassalla. Kaikki asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti. Tilauksen yhteydessä kysytyjä yhteystietoja käytetään vain tilauksen toimitukseen tai siinä ilmenevien epäselvyyksien selvittämiseen, mikäli asiakas ei erikseen antanut lupaa markkinointiviestien lähettämiseen.

Tilatessasi verkkokaupasta sinun edellytetään tutustuneen ja sitoutuneen kulloinkin voimassa oleviin toimitusehtoihin.

3. Maksaminen

Maksunvälittäjä

Maksunvälityspalvelun toteuttajana ja maksupalveluntarjoajana toimii Paytrail Oyj (2122839-7) yhteistyössä suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa. Paytrail Oyj näkyy maksun saajana tiliotteella tai korttilaskulla ja välittää maksun kauppialle. Paytrail Oyj:llä on maksulaitoksen toimilupa. Reklamaatiotapauksissa pyydämme ottamaan ensisijaisesti yhteyttä tuotteen toimittajaan.



Paytrail Oyj, y-tunnus: 2122839-7

Innova 2

Lutakonaukio 7

40100 Jyväskylä

www.paytrail.com

Maksutavat

Heatco Shop verkkokaupassa voidaan maksaa seuraavilla maksutavoilla:

Pankkimaksut

Käytössäsi on kaikkien suomalaisten pankkien maksupainikkeet. Voit maksaa Aktian, Danske Bankin, Handelsbankenin, Nordean, Oma Säästöpankin, Osuuspankin, POP-pankin, Säästöpankin, S-pankin ja Ålandsbankenin maksupainikkeilla. Tiliotteellasi maksunsaajana näkyy Paytrail Oyj, joka välittää maksusi verkkokauppiaille. Verkkokaupasta sinut ohjataan suoraan omaan pankkiisi suorittamaan maksu turvallisesti.

Luottokorttimaksut

Voit maksaa verkkokaupassa Visa-, Visa Electron-, MasterCard- ja Maestro-korteilla. Verkkokaupassa ovat käytössä kansainväliset Verified by Visa - ja MasterCard SecureCode -todentamispalvelut. Paytrail Oyj näkyy maksun saajana korttilaskulla ja välittää maksukorttimaksun suoraan kauppiaille. Korttimaksaminen tapahtuu turvallisesti suojatulla maksulomakkeella, eikä maksukortin tietoja tallenneta verkkokaupan järjestelmiin.

Mobiilimaksutavat

Mobiilimaksutavoista MobilePay on sovelluksessa toimiva palvelu, joilla voi maksaa verkkokaupassa tilisiirtona tililtään tai korttimaksuna korttiltaan hyväksymällä maksun kyseisessä sovelluksessa.

Lasku

Kertatilauksessa laskun lähettäjänä toimii Paytrail Oyj:n yhteistyökumppani OP Rahoitus. Kestotilauksessa laskuttajana toimii Heatco Finland Oy.

4. Tilaus- ja maksuvahvistus

Asiakkaalle lähetetään hyväksytyn maksutapahtuman jälkeen sähköpostilla tilausvahvistus, joka sisältää tilauksen tiedot. Tilausvahvistuksen saaminen edellyttää oikeaa sähköpostiosoitetta ja sen toimivuutta. Asiakkaan tulee tarkistaa tilausvahvistukseen merkittyjen tietojen oikeellisuus. Rekisteröitynyt asiakas voi tarkistaa tilauksen ja tilaushistoriansa kirjautumalla verkkokaupassa omille sivuilleen. Heatco Finland Oy pidättää oikeuden olla hyväksymättä tilauksia.

5. Toimitus

Toimitusajat

Heatco Finland Oy pyrkii toimittamaan tuotteet normaalitapauksessa 2-5 arkipäivän kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Toimitus voi kuitenkin poikkeuksellisesti, muun muassa tuotteiden tilapäisen loppumisen vuoksi, kestää normaalia pidempään. Mikäli toimitus viivästyy, Heatco Finland Oy pyrkii ilmoittamaan viivästyksestä sekä antamaan arvion uudesta toimitusajasta.

Toimitustavat

Verkkokaupan kautta toimituksia tehdään vain Manner-Suomeen eli ei Ahvenanmaalle. Ahvenanmaalaiset voivat olla yhteydessä asiakaspalveluumme. Tilaukset toimitetaan asiakkaan valitsemaan Postin noutopisteeseen. Tuotteille voi myös tilata kotiinkuljetuksen, jolloin Posti tuo tilauksen perille asti. Tilauksen yhteydessä tulee aina ilmoittaa vastaanottajan puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Saapumisilmoitus lähetetään ainoastaan sähköisesti joko tekstiviestillä tai sähköpostilla.

Nouto Postista tai Postin noutopisteestä, Posti Postipaketti:

Tilaus toimitetaan valitsemaasi Postin noutopisteeseen, josta voit noutaa sen saatuasi sähköisen saapumisilmoituksen joko tekstiviestillä tai sähköpostilla. Voit noutaa tilauksen myös seurantatunnuksella.

Huomioithan, että pakettiautomaatin ollessa täynnä Posti pidättää oikeuden ohjata paketin automaattia lähimpänä olevaan postitoimipaikkaan noudettavaksi. Käytäntö pätee myös paketin koon ylittäessä automaatin mitat.

Kotiinkuljetus, Posti Kotipaketti:

Tilauksen yhteydessä tulee aina ilmoittaa vastaanottajan puhelinnumero. Postista soitetaan ja sovitaan toimitus ilmoittamaasi osoitteeseen arkisin klo 9:00 - 21:00 välisenä aikana. Kotiinkuljetuspalvelu koskee vain Manner-Suomen osoitteita, joihin on kiinteä tieyhteys.



Nouto Heatcon varastolta

Nouto Heatcon varastolta on asiakkaalle maksuton. Asiakkaan tulee kuitenkin sopia noudosta erikseen myynnin myynti@heatco.fi kanssa.

Toimituskulut

Toimituskulut menevät postin voimassa olevan hinnaston mukaan.

Toimitukset EU-maihin

Heatco Finland Oy ei toimita tuotteita muihin EU-maihin, kuin Suomeen.

Toimitukset EU-alueen ulkopuolelle

Heatco Finland Oy ei toimita tuotteita EU-maiden ulkopuolelle.

Lähetyksen seuranta

Voit seurata lähetyksen kulkua verkossa. Sähköpostiin lähetetyssä toimitusvahvistuksessa tulee linkki seurantaan.

Paketti, jota ei noudeta

Mikäli paketti jätetään noutamatta ja se palautuu Heatco Finland Oy:lle. Perimme paketin uudelleenlähettämisestä 10 € postikulut. Mikäli haluat perua ostoksesi niin se pitää noutaa ja palauttaa alla olevien ohjeiden (kohta 8) mukaisesti.

7. Tilauksen muuttaminen tai peruuttaminen

Mikäli haluat muuttaa tai peruuttaa tilauksesi, ole puhelimitse tai sähköpostitse yhteydessä asiakaspalveluumme mahdollisimman pian tilauksen tehtyäsi. Asiakaspalvelumme tarkistaa, onko tilausta mahdollista muuttaa tai peruuttaa, vai onko se jo valmisteltu toimitukseen.

Asiakaspalvelumme on avoinna arkisin 8-16.

sähköposti: myynti@heatco.fi

puh. +358 (0) 20 720 9080

8. Vaihto- ja palautusehdot

Verkkokaupastamme tilatuilla tuotteilla on 14 päivän vaihto- ja palautusoikeus. Tuote on palautettava viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksesta.



Heatco Finland Oy ei peri palautuskuluja ja hyvitämme palautettujen tuotteiden arvon viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun verkkokauppa on vastaanottanut palautuksen. Asiakkaalle palautettava maksu palautetaan samalla maksutavalla, jolla tilaus on tehty. Mikäli tuotteet ovat tilattu laskulla verkkokaupasta asia selvitetään tapauskohtaisesti, joka kannattaa varmistaa asiakaspalvelusta. Osapalautuksissa asiakkaalle lähetetään uusi lasku, josta on vähennetty palautetun tuotteen hinta.

Palautuksissa asiakkaan tulee aina olla yhteydessä Heatcon asiakaspalveluun.

Palautusosoite on:

Heatco Finland Oy
Koivupurontie 6 A
40320 Jyväskylä

Ilmainen palautusoikeus Heatco Finland Oy:n verkkokaupasta koskee seuraavia tilanteita

- Reklamaatiotapaukset käsitellään aina tapauskohtaisesti ja alla olevat palautusohjeet eivät koske kaikilta osin reklamaatiotapauksia.
- Palautukset tulee palauttaa aina alkuperäispakkauksessa ja käyttämättömänä sekä myyntikelpoisena.
- Tuotteen käyttäminen ei oikeuta palautukseen, kuin reklamaatiotapauksissa.
- Ilmainen palautusoikeus ei koske tuotteita, joita ei voi palauttaa tavanomaisella toimitustavalla. Sellaisia tuotteita ovat kaikki, jotka täytyy kuljettaa rahtina kotiin asti useamman kollin tilaukset kotiin- tai yritykseen toimitettuna. Ilmainen palautusoikeus ei myöskään koske, jos olet saanut tuotteita kahdessa tai useammassa kollissa osoitteeseen toimitettuna tai noudettuna noutopisteestä. Rahtina kotiin tai yritykseen toimitettujen tuotteiden palautuksesta perimme vähintään saman toimituskulun, jonka tilaaja on maksanut.

Mikäli reklamaatiotapauksessa palautetaan osoitteeseen toimitettu usean kollin lähetys, se täytyy asiakkaan viedä Postin toimipisteeseen.

- Palautusoikeus koskee koko toimituksen palauttamista käyttämättömänä yhdellä lähetyksellä. Tuotteeseen liittyvät kaikki osat tulee liittää palautettavaan pakettiin.

Palauttaaksesi tuotteen ilmoita siitä Heatco Finland Oy:n sähköpostiin myynti@heatco.fi, joka nopeuttaa asian käsittelyä ja rahojen palautusta. Ilmoita samalla mahdollisimman tarkat tiedot palautettavasta tuotteesta. Ilmoita vähintään tilauksen tunnus, tilaajan nimi, tuote ja tilauspäivä.

Palauta tuotteet sillä toimitustavalla, jolla ne saapuivatkin. Noudata seuraavia ohjeita palautuksissa.

- Pakkaa palautettava lähetys vähintään samanlaiseen pakettiin, jolla se saapui.



- Vie lähetys Postin toimipisteeseen.
- Ilmoita Postissa palautusnumero 642275.

Voit palauttaa tuotteen myös Heatcon varastoihin. Ota mukaan lähetyksen mukana tullut palautuslomake sekä lähetyalista, joka toimii kuittina palautustilanteessa.

Virheelliset toimitukset ja reklamaatiot

Vastaanotettuaan toimituksen, asiakkaan tulee tarkastaa, että toimitus on sisältänyt hänen tilaamansa tuotteet ja että tuotteet ovat virheettömiä. Mikäli asiakas havaitsee virheen tilauksessa tai tuotteessa, asiakkaan tulee ilmoittaa siitä 7 päivän kuluessa Heatco Finland Oy:lle.

Palautuksen käsittely ja maksujen palautus

Käsitlemme palautukset tuotteen/tuotteiden saavuttua meille. Maksunpalautus tehdään aina käytetylle maksutavalle.

Palautamme saamamme suoritukset viivytystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua hyväksytyyn palautuksen saatuaamme. Tuotteesta hyvitetään käyttäjän maksama hinta, vaikka tuotteen hinta olisi myöhemmin muuttunut. Postin asiakaspalautuskuitti tulee aina säästää, kunnes olet saanut rahasi takaisin. Palautuskuitin koodin avulla jäljitämme tarvittaessa paketin nopeasti.

9. Ongelmatilanteet

Emme vastaa muista osapuolista (esimerkiksi maksuntarjoajista) johtuvista ongelmista tilauksen tekemisessä.

Pidätämme oikeuden olla toimittamatta tuotteita, jos esimerkiksi järjestelmävirheen vuoksi tuotteita on pystynyt tilaamaan olennaisesti väärällä hinnalla. Tällöin voimme perua tilauksen ja palauttaa tilauksen summan asiakkaalle.

Riitatapaukset

Jos Heatco Finland Oy ja asiakkaan kauppasopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Lisää tietoa osoitteessa www.kuluttajariita.fi

(Päiväys 9.8.2022)