

# Yleiset ehdot

## 1. Yleiset sopimusehdot ja soveltamisala

Lämpöjokeri.fi/verkkokauppa on Lämpöjokeri Ky:n (1780527-8) verkkokauppa. Näitä yleisiä sopimusehtoja noudatetaan ja sovelletaan Lämpöjokeri Ky:n (jäljempänä "Lämpöjokeri") ja sen Asiakkaan välisessä asiakas- ja sopimussuhteessa.

Lämpöjokerin verkkokauppaa käyttämällä, tilatessaan sieltä tuotteita, Asiakas hyväksyy nämä Yleiset sopimusehdot ja sitoutuu noudattamaan ehtoja. Lämpöjokerin verkkokauppa tarjotaan Asiakkaalle sellaisena kuin se kulloinkin ilmenee [www.lampojojeri.fi/verkkokauppa](http://www.lampojojeri.fi/verkkokauppa) -sivulla.

## 2. Asiakas ja kuluttajansuoja

Lämpöjokerin verkkokaupan Asiakkaana voivat olla yksityishenkilö (jäljempänä "kuluttaja-asiakas") ja yritys tai yhteisö (jäljempänä "Yritysassiakas"). Kuluttaja-asiakkaan ja Lämpöjokerin välisessä asiakassuhteessa noudatetaan näiden Yleisten sopimusehtojen lisäksi kulloinkin voimassa olevaa kuluttajansuojalainsäädäntöä. Yritysassiakkaan ja Lämpöjokerin välisessä asiakassuhteessa noudatetaan ensisijaisesti näitä Yleisiä sopimusehtoja ja toissijaisesti kulloinkin voimassa olevaa kauppalakia.

Asiakas voi asioida Lämpöjokerin verkkokaupassa ilman rekisteröitymistä. Kuluttajansuojan kannalta ei ole merkitystä, onko kuluttaja-asiakas rekisteröitynyt vai ei.

## 3. Asiakkaan tiedot ja tietosuoja

Lämpöjokerin verkkokaupassa asioidessaan Asiakkaasta syntyy asiakastietoja, esimerkiksi ostohistoriaa, jotka talletetaan asiakasrekisteriin. Asiakkaasta asiakasrekisteriin tallennettavat tiedot ja niiden käsittelytarkoitus sekä käsittely ilmenevät tietosuojaselosteesta, jonka kulloinkin voimassa oleva kappale löytyy osoitteesta [www.lampojojeri.fi/verkkokauppa/tietosuojaseloste](http://www.lampojojeri.fi/verkkokauppa/tietosuojaseloste). Tietosuojaselosteesta ilmenevät Asiakkaan oikeudet sekä mahdollisuudet vaikuttaa tietojensa käsittelyyn. Tietosuojaseloste voi muuttua Lämpöjokerin, lainsäädännön tai viranomaismääräysten muuttuessa.

Lämpöjokerin tuotteiden tilaaminen edellyttävät, että Asiakas antaa Lämpöjokerin tiedoksi vähintään nimen, postiosoitteen, sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron. Yritysassiakailta vaaditaan lisäksi y-tunnus. Asiakkaan antamat tiedot tallennetaan Lämpöjokerin asiakasrekisteriin. Asiakkaan velvollisuutena on huolehtia, että annetut tiedot ovat oikeat ja täsmälliset sekä ilmoittaa tiedoissa tapahtuneista muutoksista.

Lämpöjokeri huolehtii Asiakkaan antamien tietojen asianmukaisesta käsittelystä. Asiakastietoja käytetään asiakassuhteen ylläpitämiseen ja hoitamiseen sekä muihin perusteltuihin tarkoituksiin kuten suoramarkkinointiin.

Asiakkaalle voidaan lähettää Lämpöjokerin verkkokaupassa asiointin jälkeen tuotearvostelupyynnö koskien tuotteita, jotka Asiakas on tilannut. Tuotearvostelusta ei ilmene Asiakkaan nimeä.

Lämpöjokerin -sivustolla käytetään evästeitä asiakasystävällisen käyttökokemuksen toteuttamiseksi. Eväste ("cookie") on pieni tekstitiedosto, jonka selain tallentaa Asiakkaan päätelaitteelle. Evästeiden käyttö on hyväksyttävä, jotta Lämpöjokerin -sivusto on käytettävissä kokonaisuudessaan. Tyypillisesti päätelaitteet hyväksyvät evästeiden käytön, mutta Asiakas voi itse päättää evästeiden käytöstä päätelaitteessaan.

## 4. Tuotteiden tilaaminen

Lämpöjokerin verkkokaupasta tilattaessa sitova kauppasopimus syntyy, kun Asiakkaalle lähetetään tilausvahvistus. Kauppasopimus koskee tilausvahvistuksessa vahvistettuja tuotteita. Toimitusvahvistuksessa vahvistetaan tilattujen tuotteiden saatavuus ja toimitus. Asiakkaan

tilaukset pyritään käsittelemään 24 tunnin kuluessa. Lämpöjokerin pidättää oikeuden olla hyväksymättä tilausta.

Lämpöjokerin pidättää oman riskienhallintakäytäntönsä mukaisesti oikeuden olla hyväksymättä Asiakkaan tilausta sekä oikeuden peruuttaa Asiakkaan tilaus missä tahansa tilauksen tai toimituksen käsittelyvaiheessa riippumatta siitä, onko tilaus- tai toimitusvahvistusta toimitettu. Mikäli yksittäisiä tuotteita ei ole saatavilla, Lämpöjokeri voi peruuttaa tilauksen pelkästään kyseisten tuotteiden osalta. Tilauksen hylkääminen tai peruutus ei aiheuta Lämpöjokerille korvausvelvoitetta Asiakkaalle. Lämpöjokerin tulee tehdä tilauksen peruutus seitsemän päivän kuluessa tehdystä tilauksesta.

## 5. Tuotteiden hinnat

Lämpöjokerin verkkokaupassa tarjottujen tuotteiden kulloinkin voimassa olevat hinnat ilmenevät Lämpöjokerin -sivulla tuotetietojen yhteydessä tilaushetkellä. Hinnat sisältävät arvonlisäveron ellei toisin ole mainittu. Hinnat voivat muuttua milloin tahansa lukuun ottamatta sellaisia hintoja, joille on ilmoitettu voimassaoloaika. Hinnat eivät sisällä tilauksen toimituskuluja.

Tarjous- ja kampanjatuotteiden hinnat ovat voimassa ilmoitetun voimassaoloajan edellyttäen, että tuotteita on saatavilla. Mikäli tarjous- ja kampanjahinnoitteluun varatut tuotteet ovat loppu tai tuotteita ei ole saatavilla, Lämpöjokerilla ei ole velvollisuutta toimittaa kyseisiä tuotteita tai korvata niitä jollakin muulla tuotteella.

Lämpöjokerilla on oikeus peruuttaa tai korjata tilaus, jos tuote on myyty virheellisellä hinnalla hinnoitteluvirheen tai järjestelmähäiriön taikka muun vastaavan virhetilanteen johdosta. Lämpöjokerilla on oikeus peruuttaa tai korjata tilaus myös silloin, jos Asiakkaalle on toimitettu väärä tuote, tuotteita on toimitettu virheellinen määrä, tuotteita on toimitettu enemmän kuin veloitetulla hinnalla olisi pitänyt toimittaa taikka ilmenee muu vastaava virhe- tai erehdystilanne. Lämpöjokeri voi peruuttaa tilauksen myös, jos ilmenee, että kampanjassa olevaa tuotetta ostetaan poikkeuksellisen suuri määrä tai sitä ilmeisesti hankitaan jälleenmyyntiin. Tilauksen peruutus tai korjaus ei aiheuta Lämpöjokerille korvausvelvoitetta Asiakkaalle. Lämpöjokerin tulee tehdä tilauksen korjaus tai peruutus seitsemän päivän kuluessa tehdystä tilauksesta.

## 6. Tilauksen maksaminen

Tilauksen maksamiseksi Lämpöjokeri tarjoaa Asiakkaalle useita eri maksutapoja kolmannen osapuolen kanssa tekemiensä yhteistyösopimusten perusteella. Kulloinkin tarjolla olevat maksutavat ja niiden kustannukset sekä ehdot ilmenevät Lämpöjokerin -sivulta tai sivulla olevan linkin kautta lain edellyttämällä tavalla. Tarjolla olevat maksutavat voivat olla kokonaan ulkopuolisen kuten Checkout Finland Oy:n, Svea Ekonomin tai Collectorin tarjoamia maksutapoja ja niihin sovelletaan heidän asettamia ehtoja. Lämpöjokeri tarjoaa vain luotettavaksi arvioimien tahojen maksutapoja Asiakkailleen.

Lämpöjokerilla on oikeus kieltäytyä hyväksymästä oman riskienhallintakäytäntönsä mukaisesti Asiakkaan tilausta vaikka Asiakas olisi saanut maksutavan tarjoajalta hyväksynnän valitsemaalleen maksutavalle kuten laskulle tai erä- tai osamaksulle. Lämpöjokerin kieltäytyessä hyväksymästä tilausta, Lämpöjokerilla on oikeus peruuttaa Asiakkaan tilaus ilman korvausvelvoitetta. Lämpöjokerin tulee tehdä tilauksen peruutus seitsemän päivän kuluessa tehdystä tilauksesta.

## 7. Tilauksen toimitus

Tilattujen tuotteiden toimittamiseksi Lämpöjokeri tarjoaa Asiakkaalle useita eri toimitusvaihtoehtoja kolmannen osapuolen kanssa tekemiensä kuljetussopimusten perusteella. Kulloinkin voimassa olevat toimitusvaihtoehdot ja niiden ehdot ilmenevät Lämpöjokerin -sivulta. Toimituskustannukset lisätään tilauksen hintaan. Kunkin tilauksen toimituskustannukset ilmenevät ostoskorista alkaen hinnoin.

Asiakkaan tilaamien tuotteiden toimitusajat voivat vaihdella riippuen tuotteen saatavuudesta. Mikäli Asiakas on tilannut tuotteen ja ilmenee, että tuotetta ei ole saatavilla, Lämpöjokeri voi perua

tilauksen ilman korvausvelvoitetta. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi silloin, jos tuote oli rajoitetusti saatavilla oleva kampanjatuote, tuotetiedoissa oli saldovirhe tai tuotetta ei ole saatavilla maahantuojalta.

Tilaus voidaan jakaa Lämpöjokerin toimesta ja toimittaa useassa eri lähetyksessä, mikäli Lämpöjokeri katsoo sen tarkoituksenmukaiseksi. Lämpöjokeri voi toimittaa välittömästi saatavilla olevat tuotteet heti ja myöhemmin saatavilla olevat tuotteet jälkitoimituksena.

Lämpöjokeri ei vastaa ylivoimaisen esteen (force majeure) aiheuttamista toimituksen viivästymisistä tai viivästymisen aiheuttamista välillisistä haitoista tai vahingoista. Ylivoimainen este on Lämpöjokerin näkökulmasta katsottuna sellainen ennalta arvaamaton seikka tai olosuhteiden muutos, joka on Lämpöjokerin kohtuullisten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

## **8. Tilauksen peruuttaminen ja palautukset**

Lämpöjokeri antaa tilatuille tuotteille ilmaisen 14 päivän vaihto- ja palautusoikeuden. Vaihto- ja palautusoikeuden käyttäminen edellyttää, että tuote on käyttämätön, tuote on siinä kunnossa, missä ostaja sen vastaanotti, kaikki tuotteeseen kuuluvat osat ovat tallella ja tuote on alkuperäisessä ja ehjässä pakkauksessa. Tuotetta vaihdettaessa tai palautettaessa Asiakkaan on esitettävä tuotteesta kuitti tai muu vastaava ostotodistus. Tuote on palautettava välittömästi tilauksen peruutuksen jälkeen. Ilmainen vaihto- ja palautusoikeus ei koske tuotteita, jotka noudetaan kotoa. Vaihto- ja palautusoikeuden rajaukset määräytyvät kuluttajansuojalain mukaisesti.

Tuotteelle ei myönnetä palautusoikeutta, jos se on erityisesti Asiakkaan toivomuksesta valmistettu, tilattu tai muokattu hyödyke, kun työn suorittaminen on ehditty aloittaa tai juuri Asiakasta varten hankittavan tuotteen ostotilaus on valmistunut. Tällaisia tuotteita ovat esimerkiksi lämpöpumput, jotka toimitetaan asennuspalvelun kanssa. Jos tuote on asennettu, ei Asiakkaalla ole vaihto- tai palautusoikeutta.

Palautuksissa on noudatettava ohjeita, jotka toimitetaan asiakkaalle toimituksen yhteydessä. Lämpöjokeri vastaa palautuskustannuksista, kun palautuksessa noudatetaan ohjeita ja käytetään ohjeen mukaista palautusrahtia. Palautettaessa tuotteet lähettämällä, palautettavat tuotteet on pakattava huolellisesti siten, että ne eivät vaurioidu kuljetuksessa. Säilytä palautukseen liittyvät asiakirjat ainakin siihen saakka, että olet saanut Lämpöjokerilta mahdollisen hyvityksen tai vaihdettavan tuotteen.

## **9. Takuu ja virhevastuu**

Lämpöjokerin verkkokaupasta tilattujen tuotteiden takuehdot määräytyvät valmistajan määrittelemien takuehtojen ja takuuajan perusteella. Asiakkaan tulee ennen tuotteen käyttöönottoa perehtyä tuotteen käyttöohjeisiin ja takuehtoihin. Käyttöohjeet ja takuehdot löytyvät tuotteen paketista tai tuotteen pakkauksessa olleesta erillisestä asiakirjasta taikka valmistajan edellä mainitussa paikassa ilmoittamasta verkko-osoitteesta. Kaikki tuotteiden yleinen takuehto on, että se kattaa ainoastaan tuotteessa olevat valmistus- ja materiaalivirheet eikä esimerkiksi väärästä käytöstä aiheutuneista vikoja. Asiakkaan on esitettävä tuotteesta kuitti tai muu vastaava ostotodistus vedotessaan takuehtoihin.

Tuotteen takuun kattamat puutteet ja virheet korjataan takuukorjauksena valmistajan takuehtojen mukaisesti. Lämpöjokeri ei korvaa mahdollisen tuotteen virheen, puutteen tai takuuhuollon aiheuttamaa tuotteen käyttömahdollisuuden menettämistä tai muuta aiheutunutta haittaa tai vahinkoa.

## **10. Virhe ja virhevastuu**

Lämpöjokeri vastaa kaikissa tilanteissa tuotteen virheistä ja puutteista kulloinkin voimassa olevan kuluttajalainsäädännön mukaisesti tai tehdyn sopimuksen mukaisesti. Asiakkaan on esitettävä tuotteesta kuitti tai muu vastaava ostotodistus vedotessaan virheeseen.

Asiakkaan on ilmoitettava virheestä viivytyksettä kirjallisesti Lämpöjokerille virheen havaittuaan. Ilmoitus on tehtävä osoitteeseen [asiakaspalvelu@lampojokeri.fi](mailto:asiakaspalvelu@lampojokeri.fi) tai Lämpöjokerin -sivulta löytyvällä yhteydenottolomakkeella.

Lämpöjokeri ei korvaa mahdollisen tuotteen virheen, puutteen tai huollon aiheuttamaa tuotteen käyttömahdollisuuden menettämistä tai muuta aiheutunutta haittaa tai vahinkoa. Lämpöjokeri ei ole vahingonkorvausvastuussa Asiakkaalle, jos Lämpöjokeri peruuttaa tai korjaa tilauksen näiden sopimusehtojen perusteella.

## **11. Yritysasiakkaita koskeva vastuunrajaus ja poikkeukset Yleisistä sopimusehdoista**

Lämpöjokerin virhe- ja korvausvastuu yritysasiakkaille on kaikissa tilanteissa rajattu korkeintaan yritysasiakkaan tilaaman tuotteen hintaan vähennettynä yritysasiakkaan saamalla käyttöhyödyllä. Lämpöjokeri ei vastaa välillisistä vahingoista kuten tulon menetyksestä. Yritysasiakkaisiin ei sovelleta kuluttajansuojalainsäädäntöä. Näissä sopimusehdoissa olevia kuluttajansuojalainsäädäntöön viittaavia kohtia ei siten sovelleta yritysasiakkaisiin.

## **12. Ylivoimainen este**

Lämpöjokeri vapautuu näiden Yleisten sopimusehtojen mukaisista velvoitteistaan, mikäli se kohtaa ylivoimaisen esteen (force majeure). Lämpöjokeri ei vastaa Asiakkaalle aiheutuneista haitoista tai vahingoista, jotka johtuvat siitä, että Lämpöjokeri on vapautunut tai estynyt suorittamaan sopimusehtojen mukaisia velvoitteitaan ylivoimaisen esteen vuoksi. Ylivoimainen este on Lämpöjokerin näkökulmasta katsottuna sellainen ennalta arvaamaton seikka tai olosuhteiden muutos, joka on Lämpöjokerin kohtuullisten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

## **13. Muutokset palveluun ja tähän sopimukseen**

Lämpöjokeri voi muuttaa Lämpöjokerin -sivustoa tai sen sisältöä taikka näitä Yleisiä sopimusehtoja, mikäli katsoo siihen olevan aiheutta. Kulloinkin voimassa olevat Yleiset ehdot ovat saatavilla [Lämpöjokeri.fi/verkkokauppa](http://lampojokeri.fi/verkkokauppa) -sivustolla tuotteen tilaushetkellä.

## **14. Riitojen ratkaisu**

Kaikki tätä sopimusta koskevat erimielisyydet, joita ei voida neuvotteluteitse sopia, ratkaistaan Lämpöjokerin kotipaikan mukaisessa tuomioistuimessa. Suomessa asuinpaikkaa pitävän kuluttaja-asiakkaan osalta tuomioistuin voi olla myös kuluttaja-asiakkaan asuinpaikan mukainen tuomioistuin.

Kuluttaja-asiakas voi olla yhteydessä myös kuluttajaneuvontaan tai saattaa riita-asian kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi.