

Epoq-tuotteiden myynti- ja toimitusehdot

Kiitos, että olet valinnut Epoq-tuotteen!

Olemme ylpeitä siitä, että voimme tarjota sinulle yksilöllisiä tarpeitasi varten räätälöidyn laadukkaan Epoq-tuotteen, josta on sinulle iloa vielä vuosiksi eteenpäin. Yksinkertaisen ja turvallisen toimituksen varmistamiseksi Gigantti on laatinut seuraavat myynti- ja toimitusehdot.

1. Sopimus

Nämä myynti- ja toimitusehdot tulevat voimaan, kun yksityishenkilö (jäljempänä **asiakas** tai **sinä**) tilaa ja ostaa **Epoq**-tuotteen/tuotteita **Gigantti Oy:ltä** tai jostakin franchise-myyjästämmme. Ostettava Epoq-tuote on yhdistelmätuote, joka on asiakkaalle räätälöity kokonaisuus kuten esim. keittiö, kodinhoituhuone tai vaatesäilytys, ja joka voi sisältää erityisesti asiakasta varten valmistettuja osia. Sen vuoksi on tärkeää, että asiakas tutustuu näihin myynti- ja toimitusehtoihin sekä hankintaan mahdollisesti liittyviin asennusehtoihin.

Nämä ehdot yhdessä tilausvahvistuksen, keittiöpiirustuksen ja työtasopiirustuksen (tarvittaessa) kanssa muodostavat hankintasi sopimuksellisen perustan. Tämä sopimus on Kuluttajansuojalain alainen. Jos sopimusasiakirjojen välillä on ristiriitaisuuksia, tilausvahvistusta sovelletaan ennen näitä ehtoja ja keittiöpiirustusta ja mahdollisia työtasopiirustuksia sovelletaan ennen tilausvahvistusta. Jos asiakas on ostanut keittiön mukana kodinkoneita, niihin sovelletaan erillisiä kodinkoneiden toimitusehtoja (<https://www.gigantti.fi/asiakaspalvelu/toimitus/toimitus-kuljetus>).

Toimitus perustuu asiakkaan antamiin mittoihin, katso kohta 3 jäljempänä. Asiakkaan valitsema piirustukset ja ratkaisut ovat lopullisia, kun nämä ehdot on allekirjoitettu. Jos asiakas haluaa tehdä valittuun yhdistelmätuotteeseen muutoksia toimituksen jälkeen, muutokset tehdään asiakkaan omalla kustannuksella ja riskillä. Asiakkaan ei pidä purkaa entistä keittiötään ja/tai sopia lopullisia päivämääriä asentajien kanssa, ennen kuin olemme toimittaneet uuden Epoq-tuotteen hänelle. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan kaikista asennuskohteeseen liittyvistä olennaisista asioista, jotka voivat vaikuttaa keittiösuunnitelmaan.

2. Toimitus

2.1 Toimitusaika

Tuotteen toimitusaika vaihtelee sen mukaan, onko kyseessä varastotuote tai erikoistilaus, ja toimitusaika mainitaan erikseen tapauskohtaisesti. Arvioitu toimituspäivä on ilmoitettu tilausvahvistuksessa/kuitissa. Tuotteiden toimituksen voi odottaa tapahtuvan +/- viiden arkipäivän sisällä arvioidusta päivämäärästä. Jos toimituksessa ilmenee viiveitä, asiakaspalvelumme ilmoittaa siitä asiakkaalle ja kertoo samalla uuden arvioidun toimituspäivän. Gigantti pidättää oikeuden tehdä toimituksen osissa.

Asiakkaalle ilmoitetaan vahvistettu toimituspäivä tekstiviestillä 1-3 viikkoa ennen arvioitua toimituspäivää. Jos toimitusaika ei sovi asiakkaalle, sitä voidaan siirtää enintään viisi arkipäivää myöhemmäksi ilman lisäkustannuksia. Tällainen toimituspäivän siirtopyyntö on esitettävä asiakaspalveluumme viimeistään kaksi arkipäivää vahvistetusta toimituspäivästä ilmoittavan tekstiviestin vastaanottamisen jälkeen. Jos emme saa pyyntöä toimituspäivän siirrosta ajoissa eikä toimitusta voida tehdä asiakkaasta johtuvista syistä, toimitus palautetaan meille tilapäisesti säilytettäväksi, jos Gigantilla on säilytykseen tarvittava tila. Muussa tapauksessa asiakkaan on huolehdittava toimituksen tilapäisestä säilytyksestä omalla kustannuksellaan. Asiakaspalvelu ilmoittaa asiakkaalle uuden toimitusajan. Asiakkaalta veloitetaan uusi toimitusmaksu sekä mahdolliset tuotteen säilyttämiseen liittyvät kustannukset kulloinkin voimassa olevan hinnastomme mukaisesti (hinnasto on nähtävissä osoitteessa <https://www.gigantti.fi/asiakaspalvelu/toimitus/toimitus-kuljetus>).

Toimituksen yhteydessä asiakkaan on todistettava henkilöllisyytensä. Jos joku toinen henkilö on vastaanottamassa toimitusta asiakkaan puolesta, hänen on oltava täysi-ikäinen ja esitettävä sekä oma henkilöllisyystodistuksensa että kopio asiakkaan henkilöllisyystodistuksesta. Toimitus katsotaan tehdyksi, kun tuotteet on toimitettu annettuun osoitteeseen sovittuun paikkaan ja asiakas on kuitannut toimituksen tai toimitus on kuitattu asiakkaan puolesta.

2.2 Ennen toimitusta

Ennen toimitusta tilauksen koko ostohinnan on oltava maksettuna tai tilaukselle on oltava sovittuna vaihtoehtoinen rahoitus.

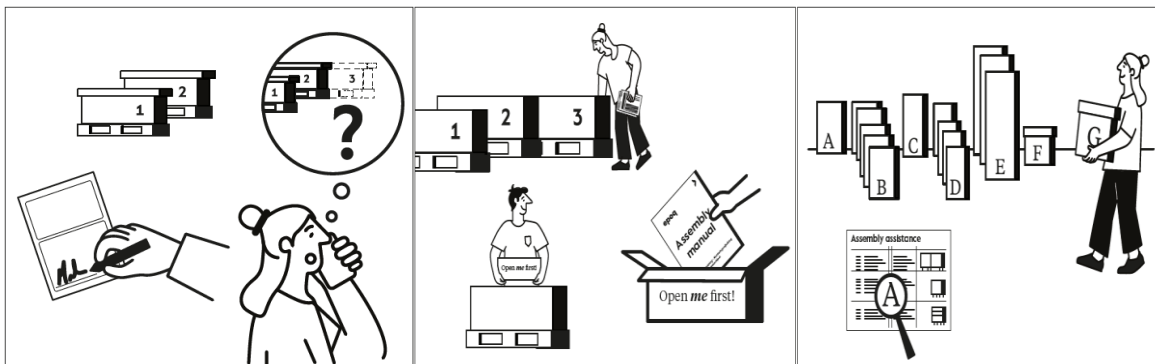
Asiakas on vastuussa siitä, että tilaus voidaan toimittaa annettuun toimitusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava Gigantille toimitukseen mahdollisesti vaikuttavat seikat, kuten kulkurajoitukset, portti, kerros, hissi, kapeat tai jyrkät portaat ym. Asiakkaan on huolehdittava, että reitti on kulkukelpoinen ja että kaikki esteet on poistettu. Jos toimitusosoitteen ja lähimmän pysäköintipaikan välinen etäisyys on yli 50 metriä ja luovutus tapahtuu ulkona, asiakkaan on itse kuljetettava tuotteet suunniteltuun säilytyspaikkaan. Toimituspalvelu on käytettävissä vain toimitusosoitteeseen, johon pääsee ajamaan vapaasti kuorma-autolla tietä pitkin. Tilaukset osoitteisiin, joihin ei ole maayhteyttä tai säännöllistä lauttayhteyttä, toimitetaan lähimpään lauttasatamaan tai muuhun satamaan. Jos toimituksessa tarvitaan nosturia tai hissiä, asiakkaan on varmistettava, että toimitusosoitteessa on sellainen toimituksen aikana. Jos tilaukseen kuuluu suurikokoinen työtaso, asiakkaan on ennen tilaamista varmistettava, että se on mahdollista toimittaa taloon/asuntoon sisälle. Työtasot kuljetetaan telineessä pystyasennossa kuljetusvaurioiden mahdollisuuden minimoimiseksi. Mikäli Gigantti tai sen alihankkija ei pysty toimittamaan toimitusta perille edellä mainituista syistä, jotka ovat asiakkaan vastuulla, niin asiakkaan tulee siinä tapauksessa itse järjestää tuotteiden toimitus kokonaisuudessaan niille varattuun paikkaan. Vaihtoehtoisesti toimitus palautuu ja asiakkaalta peritään uusi toimitusmaksu sekä mahdolliset säilytyskustannukset.

Gigantin kuljettajat käyttävät työturvallisuuden takia turvajalkineita, joten suosittelemme suojaamaan lattiat, kynnykset, huonekalut ja kodinkoneet sekä ahtaissa paikoissa seinät ja katot. Gigantti ei ole vastuussa toimituksen yhteydessä syntyvistä kulumista ja vaurioista, jos asiakas ei ole huolehtinut riittävästä suojauksesta. Kuljettaja siirtää tuotteet osoitettuun paikkaan.

2.3 Toimituksen tarkistus

Tarkista toimituksen yhteydessä, että olet vastaanottanut oikean toimituksen. Tutustu toimitusohjeisiin huolellisesti ja noudata niitä. Varmista, että olet vastaanottanut oikean määrän tuotepakkauksia. Tarvittavien pakkausten määrä mainitaan tuotteen kuormakirjassa. Tarkista, ettei pakkauksissa ole näkyviä vaurioita. Jos et ole saanut oikeaa määrää pakkauksia tai jos havaitset pakkauksessa vaurioita, dokumentoi se valokuvoin ja kirjoita asiasta kuvaus kuormakirjaan. Säilytä kopio kuormakirjasta ja ota yhteyttä Gigantin asiakaspalveluun mahdollisimman pian tai vähintään kahden viikon kuluessa toimituksesta, jotta voimme tarjota apua mahdollisimman pikaisesti.

Tarkista toimituksen jälkeen, että olet saanut kaikki tilaukseen kuuluvat tuotteet. Noudata toimitusohjeita. Kaikista toimitetun tuotteen vaurioista, puuttuvista osista tai vioista on ilmoitettava asiakaspalveluun mahdollisimman pian tai viimeistään kahden kuukauden kuluessa puutteen huomaamisesta. Gigantilla on oikeus toimittaa uudelleen puuttuvat/virheelliset/vaurioituneet osat normaalien toimituskanavien kautta kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun puuttuvasta/virheellisestä/vaurioituneesta tuotteesta on ilmoitettu. Vaurioituneita tuotteita ei saa koota.



Epoq-tuotteet toimitetaan osissa ja kasaamattomina. Toimituksen jälkeen tuotteen käsittely ja säilytys on asiakkaan vastuulla. Tuotetta on säilytettävä sisätiloissa normaaleissa olosuhteissa (kosteus 40–60 % ja lämpötila 15–25 °C). Säilytysohjeet löytyvät Gigantin verkkosivustosta. Tuotteita ei ole pakattu säilytettäväksi ulkona tai lämmittämättömissä tiloissa. Tuotteet ovat Gigantin vakuuttamia toimituksen loppuun asti.

2.4 Toimituksen viivästyminen

Jos tilauksesi toimitus viivästyy, asiakaspalvelumme ottaa sinuun yhteyttä ja kertoo uuden arvioidun toimitusajan. Näin tapahtuu, jos sopimuksen ehtoja ei voida täyttää poikkeuksellisten olosuhteiden ja tapahtumien vuoksi, joita Gigantti ei ole voinut ennakoida sopimuksen tekohetkellä, mukaan lukien sota, poikkeukselliset luonnontapahtumat, tulipalot, lakot ja pandemiat. Gigantti pidättää oikeuden mahdollisiin viivästyksiin, jotka ovat seurausta maailmanlaajuisista toimitusvaikeuksista, eikä takaa, että toimitus tapahtuu arvioituna toimitusaikana. Asiakkaalle ilmoitetaan toimituksen viivästymisistä

3. Mittaukset ja asennus

Toimitus perustuu asiakkaan antamiin mittoihin. Asiakkaalta saaduissa mitoissa olevat poikkeamat/virheet sekä niiden seurauksena syntyneet viat ja/tai viivästykset ovat asiakkaan vastuulla. Asiakas voi asentaa Epoq-tuotteen itse tai antaa asennusalan ammattilaisen tehdä sen. Gigantti tarjoaa asennuspalvelua yhteistyökumppaniensa kautta. Parhaan tuloksen saamiseksi suosittelemme antamaan asentamisen asennusalan ammattilaisen tehtäväksi.

Älä pura entistä keittiötäsi ja/tai sovi lopullisia päivämääriä asentajien kanssa, ennen kuin olet saanut meiltä uuden Epoq-tuotteen. Jos asiakas on toiminut vastoin tätä ohjetta ja toimituksessa ilmenee viivästyksiä, emme vastaa tällaisten viivästysten aiheuttamista taloudellisista menetyksistä, emmekä muusta vahingosta/haitasta. On suositeltavaa aloittaa asennus ja muut asennukseen liittyvät työt aikaisintaan viiden [5] arkipäivän kuluttua toimituksesta, jotta asiakas ehtii tarkistaa toimituksen edellä kohdassa 2.3 esitetyllä tavalla. Jos toimituksessa havaitaan vaurioituneita tai puuttuvia osia, jotka estävät asentamisen, asiasta on heti ilmoitettava asentajille ja asennustyön aloittamista on lykättävä.

Asiakkaan on ilmoitettava Gigantille tilojen erityisominaisuuksista, mitoista ym. seikoista, jotka voivat vaikuttaa Epoq-tuotteen asennukseen. Gigantti ei ota vastuuta siitä, ettei asennusta voida tehdä tai että se kestää tavallista kauemmin asiakkaan vastuulla olevien seikkojen seurauksena. Jos tällaisessa tilanteessa asennus on tehtävä useaan kertaan, asiakas vastaa kustannuksista.

3.1 Asiakkaan tekemät mittaukset ja asennukset

Asiakas vastaa mittauksista ja asennustöistä, jotka hän on tehnyt itse tai teettänyt kolmannella osapuolella, mukaan lukien kaikki siihen liittyvät kustannukset. Gigantti ei vastaa töistä tai palveluista, jotka asiakas on tehnyt tai järjestänyt itse, mukaan lukien kokoaminen, maalaus, muuraus, sähköasennukset, putkiasennukset tai kirvesmiehen työt, eikä tällaisten töiden Epoq-tuotteille aiheuttamista vaurioista. Gigantti ei ole tällaisten sopimusjärjestelyjen osapuoli, ja kaikki näihin palveluihin liittyvä viestintä, maksut, valitukset ym. tapahtuvat suoraan asiakkaan ja palvelujen tarjoajan välillä.

Asennusohjetta on noudatettava ja suosittelemme tutustumaan siihen etukäteen. Asennusohje toimitetaan tuotteen mukana, ja se löytyy myös linkistä: <https://www.gigantti.fi/epoq/epoq-inspiraatiokatalogit-ja-asennusohjeet>. Asennusohjeessa on myös tietoja Epoq-tuotteesi huoltamisesta ja ylläpidosta. Tuotteet on koottava asennusohjeen mukaisesti ja hoito-ohjeita noudatettava, muuten takuu raukeaa.

Jos piirustuksissa havaitaan virheitä, tulee sinun ottaa välittömästi yhteyttä Giganttiin, eikä asennusta saa aloittaa. Gigantti ei ole vastuussa, jos poikkeamista tai muutoksista on sovittu suoraan sinun ja asentajan välillä. Tällaiset poikkeamat ja muutokset tehdään asiakkaan kustannuksella ja vastuulla. Jos haluat tehdä muutoksia Epoq-tuotteeseesi tai sinulle suunniteltuihin ratkaisuihin, suosittelemme, että otat yhteyttä Giganttiin ennen muutosten tekemistä.

4. Työtason toimitusta koskevat erityisehdot

4.1 Yleistä

Jos olet tilannut mittatilatun työtason, se näkyy tilausvahvistuksessasi. Työtasopiirustukset ovat lopullisia, eikä niitä voi muuttaa tilaamisen jälkeen. Työtason säilytyksessä, asennuksessa ja ylläpidossa on noudatettava mukana tulevia ohjeita. Ennen asennusta työtasoja on säilytettävä työtason mukana toimitettavien kokoamisohjeiden mukaisesti. On huomioitavaa, että työtason on mukauduttava huoneen lämpötilaan vähintään 48 tunnin ajan ilman pakkausta ennen asennusta. Säilytä asiakirja asennuksen jälkeen myöhempää ylläpitoa varten. Gigantti ei vastaa vaurioista, jotka ovat seurausta työtason virheellisestä varastoinnista ja käsittelystä. Jos havaitset toimituksen yhteydessä työtasossa vikoja tai vaurioita, asiasta on heti ilmoitettava Gigantin asiakaspalvelulle. Työtasoa ei saa asentaa, jos siinä havaitaan vikoja tai vaurioita.

4.2 Nerosteinin työtaso

Jos olet tilannut Nerosteinin työtason, ota keittiön asennuksen yhteydessä yhteyttä Nerosteinin asiakaspalveluun, jotta he voivat tulla tarkistusmittaamaan työtason paikan. Muutokset materiaaleihin ja mittoihin on tehtävä viimeistään mittauksen yhteydessä. Jos olet estynyt tai haluat muuttaa mittauksen ajankohtaa, ota yhteyttä suoraan Nerosteiiniin. Gigantti pidättää oikeuden periä yhden turhan mittaustilaisuuden kustannukset. Jos Epoq-tuotteiden asennus viivästyy ja edellyttää mittauksen siirtämistä, ota yhteys Nerosteiiniin viimeistään kolme päivää ennen suunniteltua mittauspäivää.

Nerosteinin työtasot toimitetaan kotiin ja asennetaan toimituksen yhteydessä. Nerostein vahvistaa työtasojen lopullisen toimituspäivän. Näiden toimitusehtojen lisäksi Nerostein voi toimittaa omat erityisehtonsa.

5. Takuu ja reklamaatiot

Tarjoamme Epoq-tuotteillemme erilaisia takuita. Kaikki takuut on kuvattu kohdassa <https://www.gigantti.fi/epoq/epoq-keittiotakuu>.

Reklamaatioiden suhteen erottelemme tuotteita ja asennusta koskevat reklamaatiot erilleen. Epoq-tuotteita koskevat reklamaatioilmoitukset voi tehdä verkkosivuillemme, asiakaspalvelussa tai myymälässä, josta tuotteet on ostettu. Älä aloita korjaustöitä tai muita korjaavia toimia itse ilman Gigantin suostumusta. Jos näin tapahtuu, se tapahtuu asiakkaan omalla kustannuksella ja vastuulla. Jos reklamaation kohde on mallistostamme poistunut tuote, pidätämme oikeuden vaihtaa tuote sitä lähinnä vastaavaan tuotteeseen. Katso reklamaatioiden dokumentointivaatimukset kohdasta <https://www.gigantti.fi/asiakaspalvelu/epoq-reklamaatiot-autamme-sinua-ratkaisemaan-ongelmat>. Mikäli reklamaatio on aiheeton, Gigantti voi vaatia asiakasta korvaamaan selvitystyöstä ja/tai korjauksista aiheutuneet kustannukset.

Virheet, jotka johtuvat tuotteen virheellisestä käytöstä ja/tai asennusohjeiden, käyttöohjeiden tai hoito-ohjeiden laiminlyönnistä, ei tarkoita, että tuotteessa olisi vikaa. Gigantti ei ole korvausvelvollinen vikatapauksissa, mikäli Epoq-tuotteeseen on tehty muutoksia tai toimenpiteitä, joita ei ole sovittu yhdessä Gigantin kanssa.

6. Muutokset ja peruutukset

Gigantin asiakkailleen tarjoama 50 päivän palautusoikeus ei koske Epoq-tuotteita.

Epoq-tuote on kokonaisuudessaan yhdistelmätuote vaikka hankinta tapahtuisi etämyyntinä. Tilasta, toimitusosoitetta tai piirustuksia ei voi muuttaa tilauksen tekemisen jälkeen. Peruutustilanteessa asiakas voi joutua korvaamaan peruuttamisesta Gigantille aiheutuvat vahingot ja kustannukset. Jos asiakas ei vastaanota tuotteita sovitulla tavalla, Gigantti voi säilyttää toimitusta asiakkaan kustannuksella ja vastuulla. Tällaista säilytystä ei pidetä tilauksen peruutuksena, ja asiakas on edelleen velvollinen vastaanottamaan toimituksen.

7. Yhteydenotto

Jos tarvitset apua, sinulla on kysyttävä tai haluat esittää valituksen, ota yhteyttä Gigantin asiakaspalveluun:

Puhelin: +358 20 321 321, sähköposti: epoq.service@gigantti.fi

Reklamaatioiden ilmoittaminen: <https://www.gigantti.fi/asiakaspalvelu/epoq-reklamaatiot-autamme-sinua-ratkaisemaan-ongelmat>

Toimituksen puutteiden tai kuljetusvaurioiden kirjaaminen: <https://www.gigantti.fi/asiakaspalvelu/apua-tukea/kuljetusvauriot>

8. Riidanratkaisu

Osapuolten on pyrittävä ratkaisemaan mahdolliset riidat ensisijaisesti neuvotteluteitse keskenään. Kuluttajana voit kuitenkin aina viedä mahdollisen riitaisuuden kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn, kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnan verkko-osoite on www.kuluttajaneuvonta.fi. Voit ottaa yhteyttä kuluttajariitalautakuntaan heidän verkkosivujensa kautta www.kuluttajariita.fi tai postitse:

Kuluttajariitalautakunta
Hämeentie 3, PL 306
00531 Helsinki

Kaikki riidat on ratkaistava Suomen lainsäädännön mukaisesti. Mikäli asiaa joudutaan käsittelemään tuomioistuimessa, se ratkaistaan siinä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Sinulla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka.

Jos sinulla on reklamaatio meiltä ostetusta tuotteesta tai palvelusta, voit tehdä reklamaation osoitteessa:

<https://www.gigantti.fi/asiakaspalvelu/epoq-reklamaatiot-autamme-sinua-ratkaisemaan-ongelmat>

9. Henkilötiedot

Kun rekisteröimme ostosi, rekisteröimme myös sinua koskevia tietoja, kuten nimen, osoitteen, puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen, jotta voimme toimittaa ostetut tuotteet. Säilytämme näitä tietoja enintään 5 vuoden ajan mahdollisia tulevia kyselyitä/valituksia varten. Tietosi annetaan jakelusta ja asennuksesta vastaaville kumppaneillemme, jotta he voivat toteuttaa velvoitteemme. Sinulla on milloin tahansa oikeus saada nähdä omat tietosi, päivittää tai poistaa ne tai rajoittaa niiden käyttöä. Jos haluat lisätietoja tai sinulla on kysyttävää siitä, miten käsittelemme henkilötietojasi, tutustu Gigantin tietosuojaselosteeseen verkkosivustossamme.

10. Tilausvahvistus

Allekirjoittamalla nämä ehdot hyväksyt seuraavat seikat:

- 1) Olet tarkistanut ja hyväksynyt, että kaikki mitat, materiaalivalinnat sekä putki-, sähkö- ja ilmanvaihtopiirustukset, työtasopiirustukset sekä muut olennaiset seikat ovat ilmoitettu oikein.
- 2) Gigantti ei ole vastuussa antamistasi mitoista.
- 3) Tilauksen tiedot, keittiösuunnitelma ja työtasopiirustus, mukaan lukien tiskialtaan paikka, ovat lopullisia eikä niitä voi muuttaa tilaamisen jälkeen.
- 4) Gigantille annetut asiakasta koskevat tiedot ja toimitusosoite ovat oikeita eikä niitä voi muuttaa tilaamisen jälkeen.
- 5) Olet lukenut ja ymmärtänyt tämän sopimuksen ja hyväksyt sen.

Muista säilyttää tilausvahvistus/ostokuitti - se on takuutodistuksesi.

Olen lukenut ja hyväksyn sopimuksen ehdot

Päivämäärä: _____

Tilausnumero: _____

Allekirjoitus: _____