

## Ruokaasuomesta.fi –palvelun käyttö-, tilaus- ja toimitusehdot

### Yleistä

Tässä dokumentissa on esitetty Ruokaasuomesta.fi –palvelun (myöhemmin Palvelu) tilaus- ja toimitusehdot sekä asiakkuuteen ja asiakkuuden käsittelyyn liittyvät keskeiset periaatteet. Palvelu noudattaa kaikessa toiminnassaan yleisiä kuluttajakauppaan, mainontaan ja markkinointiin liittyviä suosituksia. Palveluntarjoaja on LähiPro Oy (2567215-3). Palvelussa yksittäisillä kauppiaille on omat tilit ja profiilisivut, joiden avulla he voivat myydä tuotteitaan tai palveluitaan. Palvelun tuotteiden tuotevastuu on aina kyseisen tuotteen kauppialla ja heillä voi olla omia, näitä ehtoja täydentäviä, tilaus- ja toimitusehtoja

### 1. Tilaaminen

Palvelussa tuotteita voi ostaa normaaliin tapaan lisäämällä ne ostoskoriin ja maksamalla ne käytössä olevilla maksutavoilla. Tuotteita voi ostaa usealta eri kauppialta samalla kertaa. Tuotteista, niiden sisällöstä ja toimitustavoista löytyy kattavasti tietoa. Tuote kuuluu aina tietylle kauppialle. Kauppiasta sekä heidän toimitustavoistaan ja -ehdoistaan löytyy kattavasti tietoa kauppiaan omalta profiilisivulta. Kauppias vastaa itse omista tuotteistaan ja tiedoistaan.

### 2. Asiakkuus ja rekisteröityminen

Palvelu on avoinna kaikille yli 18-vuotiaille ja palvelussa voi tehdä ostoksia myös ilman rekisteröitymistä. Rekisteröitymällä saat käyttöösi asiakastilin, jossa voit mm. päivittää omia tietojasi ja tarkastella tekemiäsi tilauksia. Rekisteröitymällä asiakkaaksi ja kirjautumalla omalle asiakastilillesi sinun ei tilausta tehdessäsi tarvitse kirjoittaa osoitetietojasi uudelleen. Voit rekisteröityä asiakkaaksi painamalla yläkulman kirjautu-painiketta. Rekisteröityneille asiakkaille lähetämme sähköpostilla palvelun uutiskirjeen noin kerran kuussa. Rekisteröitymisen yhteydessä kerätyt tiedot ovat luottamuksellisia eikä palvelu ilmoita niitä ulkopuolisille tahoille.

### 3. Toimitustapa ja –aika

Toimitustavat ovat kauppias- ja tuotekohtaisia eli jokainen kauppias valitsee tai määrittää itse käyttämänsä toimitustavat. Tilatessa näet valittavissa olevat tuotekohtaiset toimitustiedot tuotteen tiedoista. Toimitustavat valitaan ja vahvistetaan tilausvaiheessa ennen ostosten maksamista. Tilaukset toimitetaan kauppiaskohtaisesti eli jos tilaat tuotteita useilta tuottajilta ne tulevat erillisinä toimituksina. Joissain tilanteissa voit kuitenkin tilata tuotteita useilta tuottajilta esimerkiksi samaan noutopisteeseen tai jakotilaisuuteen. Mahdollisen noutotuotteen noutopaikka, aukioloajat sekä yhteystiedot selviävät tuotteen

26.11.2016

yhteydessä sekä tuotetta myyvän kauppiaan profiilista. Toimitusajat voivat vaihdella kauppiaittain. Toimitusaika on jokaisen kauppiaan omalla vastuulla. Kauppias voi ilmoittaa lähettävänsä tuotteita vain kerran viikossa. Tarkistathan toimitusajan aina tuotteen yhteydessä. Toimitustavoista kerrotaan tarkemmin palvelun toiminnan kuvauksessa.

#### 4. Toimituskulut

Toimitus- ja käsittelykulut lasketaan jokaisen kauppiaan lähetykselle erikseen. Toimituskulut määräytyvät useimmiten tuotteen/tuotteiden painon sekä pakkaus- ja lähetyskulujen mukaan ja ovat kauppiaan määriteltävissä. Tilauksen sisältämät toimituskulut näkyvät kassalla. Tuotteen toimitustapa on ilmoitettu tuotteen yhteydessä.

#### 5. Hinnat

Palvelun tuotteiden voimassa olevat hinnat ovat näkyvissä tuotesivuilla. Kaikkien tuotteiden ja kuljetusten hinnat sisältävät arvonlisäveron. Palvelun kauppias pidättää oikeuden tilauksen perumiseen selvän hintavirheen kohdalla. Em. tapauksissa virheellinen hinta on niin selkeästi oikeasta hinnasta poikkeava, että asiakkaan katsotaan ymmärtävän virheellisyys.

#### 6. Maksutavat

Palvelun maksunvälityspalvelun toteuttaa Checkout Finland Oy (2196606-6). Maksutapoina käyvät Checkout Finland Oy:n tarjoamat verkkopankki- ja luottokorttimaksut. Lisätietoa maksutavoista Checkout Finland Oy:n sivuilta: <http://checkout.fi/materiaalit/maksuehdot/>

#### 7. Tilaustiedot ja tietoturva

Tilauksen yhteydessä antamasi tiedot tallentuvat Palvelun asiakastietoihin. Tilaustiedot lähetetään myös tilauksesta vastaavalle kauppiaille. Tilauksen yhteydessä antamiasi tietoja ei luovuteta ulkopuolisille tahoille. Parantaaksemme ruokaasuomesta.fi-käyttäjien kokemusta jatkossa, tallennamme palvelun käyttäjien toimintoja sivustolla. Tallennetut tiedot ovat anonymoimattomia eikä niitä voi yhdistää yksittäiseen käyttäjään. Voit halutessasi estää omien toimintojesi tallentamisen osoitteessa: <https://capturly.com/optout>

#### 8. Tilausvahvistus

Asiakas hyväksyy tilauksen maksamalla tilauksen. Tämän jälkeen tilausta ei voi enää muuttaa verkkokaupassa. Palveluun kirjautuneen asiakkaan tilaustiedot tallentuvat hänen omiin tietoihinsa. Kun olemme vastaanottaneet tilauksen, asiakkaalle lähetetään tilausvahvistus sähköpostitse. Tilausvahvistus sisältää kaikki tilaukseen liittyvät tiedot ja se kannattaa säilyttää mahdollista myöhempää tarvetta varten.

26.11.2016

## 9. Tilauksen muuttaminen tai peruuttaminen

Jos haluat tilauksen tekemisen jälkeen muuttaa tilauksen sisältöä tai peruuttaa tilauksen, ota mahdollisimman pian yhteyttä tuotteen kauppiaseen. Kauppiaan yhteystiedot löytyvät kauppiaan omalta sivulta. Kesäkuussa 2014 voimaan tulleiden verkkokauppasäännösten mukaan tilauksen peruuttamiseksi ei enää riitä pelkkä tavaran palauttaminen tai lähetyksen noutamatta jättäminen, vaan asiakkaan on erikseen ilmoitettava peruuttamisesta kauppiaalle. Peruutus on tehtävä viimeistään 14 päivän kuluessa lähetyksen vastaanottamisesta.

## 10. Palautusoikeus (ei koske elintarvikkeita)

Nämä ovat yleiset palautusehdot. Kauppias voi esittää muutoksia ehtoihin omassa profilissaan löytyvässä palautusehdot kohdassa. Kuluttajansuojalain mukaisesti käyttämättömällä tuotteella on 14 päivän palautusoikeus. Elintarvikkeilla ei ole palautusoikeutta. Sinetöityjen tuotteiden osalta vaihto- ja palautusoikeus koskee vain avaamattomia pakkauksia. Kesäkuussa 2014 voimaan tulleiden verkkokauppasäännösten mukaan tilauksen peruuttamiseksi ei enää riitä pelkkä tavaran palauttaminen tai lähetyksen noutamatta jättäminen, vaan asiakkaan on erikseen ilmoitettava siitä kauppiaalle. Peruutus on tehtävä viimeistään 14 päivän kuluessa lähetyksen vastaanottamisesta Verkkokauppasäännösten mukaan kuluttajan on maksettava peruuttamansa tilauksen palautuskulut. Yritys voi kuitenkin edelleen halutessaan tarjota asiakkailleen ilmaisen palautuksen. Voit lukea lisätietoja Kuluttajaviraston sivulta <http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/verkkokauppa-posti-ja-puhelinmyynti-etamyyni/peruutusosoikeus-etamyynnissa/>.

## 11. Reklamaatio

Mikäli tilaamasi tuote on selkeästi viallinen tai sinulle on lähetty väärä tuote, olet oikeutettu saamaan sen korjatuksi, vaihdetuksi virheettömään, hinnanalennukseen tai kaupan purkuun kustannuksitta. Reklamaatio tulee tehdä mieluiten 7 päivän sisällä tuotteen vastaanottamisesta sähköpostilla osoitteeseen info@ruokaasuomesta.fi, sekä tuotteen myyneelle kauppiaalle. Kauppias vastaa palautuksesta tai vaihdosta aiheutuvista toimituskuluista, mikäli sinulle on toimitettu viallinen tai väärä tuote. Myös mahdollisen uuden tuotteen lähettämisen kustannukset maksaa kauppias. Palvelu avustaa asiakasta ja kauppiasta saavuttamaan sopimuksen korvauksesta reklamaatiotilanteessa, mutta ei ole vastuussa asiakkaiden ja kauppiaiden välisestä kaupankäynnistä tai siihen liittyvistä erimielisyyksistä.

## 12. Ylivoimainen este (force majeure)

Kauppias ei ole velvollinen solmimaan kauppvoja, jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy syystä, joka on kauppiaan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Ylivoimainen este on ennalta arvaamaton tapahtuma, joka estää tai tekee kohtuuttoman vaikeaksi osapuolen sopimusvelvoitteiden täyttämisen määräajassa. Tällaisia tapahtumia ovat viranomaisen toimenpiteet, tietoverkon toiminnan häiriöt, sähkökatkokset, varkaudet, luonnonmullistukset, tulipalot,

26.11.2016

sota tai sen uhka, kapinat, mellakat, terrorismi ja työtaistelutoimenpiteet tai muu yhtä merkittävä ja epätavallinen osapuolista riippumaton syy. Mikäli ylivoimainen este jatkuu yli kolme kuukautta, on sekä kauppialla että asiakkaalla oikeus purkaa tilaukset ilman vahingonkorvaus- tai viivästysseuraamuksia.

### 13. Asiakasviestintä

Palvelu voi lähettää asiakkailleen sekä markkinointiviestejä että asiakaspalveluviestejä sähköpostiin ja matkapuhelimeen. Jos olet rekisteröitynyt verkkokauppaan, voit joko sallia tai kieltää markkinointiviestien lähettämisen ottamalla yhteyttä [info@ruokaasuomesta.fi](mailto:info@ruokaasuomesta.fi) Asiakaspalveluviestit liittyvät asiakkaan tilaukseen ja toimitukseen verkkokaupasta. Hyväksymällä verkkokaupan tilaus- ja toimitusehdot asiakas hyväksyy asiakaspalveluviestien lähettämisen. Tilausosoite ja muut asiakastiedot tallennetaan palveluntarjoajan asiakastietojärjestelmään asiakassuhteen ajaksi.

### 14. Muut ehdot

Tilaaajan on oltava yli 18-vuotias. Voit tilata tuotteita usealta eri verkkokauppialta samanaikaisesti. Tilaaaja hyväksyy tilausta tehdessään Palvelun tilaus- ja toimitusehdot. Hyväksymällä Palvelun tilaus- ja toimitusehdot asiakas hyväksyy, että palveluntarjoaja lähettää asiakkaalle sähköpostia tai tekstiviestejä tilaukseen liittyvissä asioissa. Tilaaaja sitoutuu antamaan itsestään totuudenmukaisia tietoja verkkokaupan rekisteröitymislomakkeella sekä korjaamaan virheelliset tiedot. Palvelussa vastuu tuotetietojen oikeellisuudesta ja tuotteiden toimituksesta on tuotteiden kauppialla. Kaikki verkkokaupassa esitetyt materiaalit (kuvat, tekstit, videot, logot) ovat ruokaasuomesta.fi - palvelun tai kauppiaiden omaisuutta. Tekijänoikeuksilla suojatun materiaalin luvaton käyttö tai kopiointi on kielletty. Tilaaaja vastaa Palvelun ja sen kauppiaiden tekijänoikeuksilla suojatun materiaalin luvattomasta käytöstä aiheutuvista seuraamuksista. Pidätämme oikeuden kaikkiin muutoksiin tilaus- ja toimitusehdoissa. Palveluntarjoaja voi muuttaa tilaus- ja toimitusehtoja esimerkiksi lakimuutosten vuoksi. Viimeisimmät tiedot muutoksista löytyvät tilaus- ja toimitusehdoista.

### 15. Riitojen ratkaisu

Riitojen ratkaisuun sovelletaan Suomen lakia.