

Näitä toimitusehtoja sovelletaan Feedback Oy:n ("Feedback") ja Asiakkaan välisessä kaupassa, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Nämä toimitusehdot ovat voimassa toistaiseksi ja ne korvaavat Feedbackin aiemmat yleiset sopimusehdot.

Feedback pidättää oikeuden muuttaa näitä toimitusehtoja. Muutettuja ehtoja sovelletaan tilauksiin, jotka on tehty muutoksen julkaisemisen jälkeen. Jo vahvistettuihin tilauksiin sovelletaan tilaushetkellä voimassa olleita ehtoja.

1. TARJOUS, SOPIMUS JA TILAUSVAHVISTUS

1.1 Tarjous

Feedbackin tarjous on voimassa siinä mainitun ajan. Ellei aikaa ole mainittu, tarjous on voimassa 14 päivää tarjouksen päiväyksestä lukien. Tarjous on voimassa kokonaisuutena, ellei toisin erikseen sovita.

1.2 Sopimuksen syntyminen

Feedbackin ja Asiakkaan välinen sopimus syntyy, kun jokin seuraavista tapahtuu:

- a) Asiakas hyväksyy Feedbackin tarjouksen sen voimassaoloaikana;
- b) Asiakas hyväksyy Feedbackin toimittaman tilausvahvistuksen kohdan 1.4 mukaisesti; tai
- c) osapuolet allekirjoittavat kirjallisen puitesopimuksen tai muun erillisen sopimuksen.

Sopimus syntyy myös, jos Asiakas ottaa toimituksen vastaan ilman edellä mainittua hyväksymistä.

Hyväksymällä tarjouksen tai tilausvahvistuksen Asiakas hyväksyy nämä toimitusehdot ja sitoutuu noudattamaan niitä.

Feedbackin kanssa voidaan solmia kirjallinen puitesopimus joko määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Puitesopimuksen nojalla tehtyihin yksittäisiin tilauksiin sovelletaan puitesopimuksen ehtoja ja näitä toimitusehtoja siltä osin kuin puitesopimuksessa ei ole toisin sovittu.

Mikäli Asiakas tekee tilauksen kolmannen osapuolen nimissä, sopimus syntyy kyseisen osapuolen kanssa vain, jos Asiakas on toimittanut Feedbackille valtakirjan ja Feedback on nimenomaisesti vahvistanut hyväksyvänsä sopimuksen kyseisen osapuolen kanssa. Muussa tapauksessa sopimus syntyy tilauksen tehneen Asiakkaan kanssa toimitusosoitteesta riippumatta.

Feedbackillä on oikeus kieltäytyä hyväksymästä tilausta ja purkaa jo syntynyt sopimus, mikäli painoaineiston sisältö on syrjivää, etiikaltaan selvästi kyseenalaista tai muutoin lain vastaista.

1.3 Asiakirjojen etusijajärjestys

Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, noudatetaan seuraavaa etusijajärjestystä:

- a) kirjallinen puitesopimus tai muu osapuolten allekirjoittama sopimus;
- b) tilausvahvistus;
- c) tarjous; ja
- d) nämä yleiset toimitusehdot liitteineen.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan kuitenkin ensisijaisesti kohdassa 8 tarkoitettua henkilötietojen käsittelysopimusta.

Asiakkaan omia osto- tai sopimusehtoja ei sovelleta, ellei Feedback ole nimenomaisesti kirjallisesti hyväksynyt niitä ennen sopimuksen syntymistä. Tällöinkin niitä sovelletaan vain kyseiseen yksittäiseen sopimukseen.

1.4 Tilausvahvistus

Feedback toimittaa Asiakkaalle tilauksesta tilausvahvistuksen. Asiakkaan on tarkastettava tilausvahvistuksen tiedot — erityisesti tuotteet, määrät, hinnat sekä laskutus- ja toimitustiedot — ja ilmoitettava Feedbackille, ovatko tiedot oikein.

Tilausta ei oteta tuotantoon ennen kuin Asiakas on ilmoittanut tiedot oikeiksi. Toimitusaika lasketaan kohdan 4 mukaisesti.

Jos Asiakkaan ostotilaus poikkeaa Feedbackin tilausvahvistuksesta, tilausta ei käsitellä ennen kuin poikkeama on yhdessä selvitetty.

2. HINNAT JA TILUSKOHTAISET LISÄT

2.1 Hinnottelun perustana käytetään tarjous- tai tilauspäivänä voimassa olevia verottomia hintoja, ellei tarjouksessa tai tilausvahvistuksessa ole toisin mainittu. Hintoihin lisätään arvonlisävero kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

2.2 Feedbackillä on oikeus lisätä omiin hintoihinsa Feedbackistä riippumattomat kustannukset, maksut, verot ja veronluonteiset maksut sekä valuuttakurssien ja raaka-aineiden hintojen korotukset. Korotus voidaan tehdä välittömästi hinnanmuutosperusteen tultua voimaan.

2.3 Hintoihin lisätään voimassa olevan hinnaston mukaiset tilauskohtaiset lisät, kuten laskutuslisä sekä posti- ja rahtikulut. Lisät ilmoitetaan tilausvahvistuksessa.

2.4 Tarviketuotteita — kortinpidikkeitä, koteloita, kaulanauhoja, kiinnikkeitä, adaptereita ja vastaavia vakiotuotteita — koskevat lisäksi seuraavat ehdot:

- a) tuotekohtainen vähimmäistilausmäärä on voimassa olevan hinnaston mukainen; ja
- b) tilauksesta, jossa tuotetta tilataan vähemmän kuin yksi tehdaspakkaus, veloitetaan hinnaston mukainen pientoimituslisä.

2.5 Kohdan 2.4 ehtoja ei sovelleta kortteihin eikä muihin Asiakkaalle valmistettaviin tuotteisiin. Pientoimituslisää ei myöskään veloiteta, kun tarvikkeet toimitetaan samassa toimituksessa korttitilauksen kanssa.

2.6 Feedback voi järjestää määräaikaista tarjouskampanjoita ja kampanjahinnoittelua. Feedback päättää yksin kampanjan kestosta, sisällöstä ja ehdoista ja voi keskeyttää kampanjan ennen ilmoitettua päättymisajankohtaa.

Kampanjahinnoittelun muuttaminen ei vaikuta takautuvasti jo vahvistettuihin tilauksiin, eikä kampanjaehtoja sovelleta ennen kampanjan alkua vahvistettuihin tilauksiin. Yksittäisiä tuotteita tai palveluita voidaan rajata kampanjan ulkopuolelle. Esimerkiksi maksuttomia toimitustapoja koskeva kampanja ei koske kuriiritoituksia.

Tarjouksia ja alennuksia ei voi yhdistää, ja Asiakas voi hyödyntää tilauskohtaisesti vain yhtä tarjousta. Samaa alennusta ei voi käyttää uudelleen.

2.7 Ahvenanmaan veroraja

Myynti Manner-Suomen ja Ahvenanmaan välillä ylittää arvonlisäverotuksen verorajan. Myynti on arvonlisäverotonta vientimyyntiä, ja maahantuonnin arvonlisäverosta vastaa Asiakas.

Verottomuus edellyttää tulliselvitystä. Tuonti-ilmoituksen tekee Asiakas, joka vastaa maahantuonnin arvonlisäverosta ja tulliselvityksen kustannuksista. Feedback toimittaa Asiakkaalle tulliselvitystä varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat. Mikäli Asiakas ei tee tulliselvitystä tai ei toimita Feedbackille selvitystä tavaransa saapumisesta, Feedbackillä on oikeus laskuttaa myynti arvonlisäverollisena.

Mikäli Feedback erikseen sovittaessa hoitaa tulliselvitykseen liittyviä toimenpiteitä Asiakkaan puolesta, siitä aiheutuvat kulut veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Verorajamuodollisuuksiin kuuluva aika ei sisälly kohdassa 4 tarkoitettuun toimitusaikaan.

3. TOIMITUSEHTO

3.1 Toimitusehto ja vaaranvastuu

3.1.1 Oletustoimitusehto on NOL Helsinki (Finnterms 2001, LOGY ry), ellei tilauksessa ole toisin sovittu.

3.1.2 Vaaranvastuu tuotteista siirtyy Asiakkaalle toimitusehdon NOL mukaisesti, kun tuotteet on asetettu Asiakkaan käytettäväksi nimetyssä lähtöpaikassa. Vaaranvastuu siirtyy:

- a) kun tuotteet luovutetaan Asiakkaalle, Asiakkaan nimeämälle noutajalle tai rahdinkuljettajalle Feedbackin toimipaikassa; tai
- b) jos Feedback toimittaa lähetyksen postiin tai muuhun jättöpisteeseen Asiakkaan lukuun, kun lähetys on luovutettu rahdinkuljettajan haltuun.

3.1.3 Asiakas on velvollinen maksamaan ostamansa tuotteet maksuehdon mukaisesti.

3.1.4 Mikäli toimitusvalmiin tuotteen toimittaminen Asiakkaalle tai sen vastaanottaminen viivästyy Feedbackistä riippumattomasta syystä, vaaranvastuu siirtyy Asiakkaalle, kun toimitusvalmiudesta on ilmoitettu Asiakkaalle.

3.2 Kuljetuksen järjestäminen

3.2.1 Asiakas vastaa kuljetuksen järjestämisestä ja sen kustannuksista. Jos Asiakas ei ole nimennyt rahdinkuljettajaa, Feedback järjestää kuljetuksen Asiakkaan lukuun, Asiakkaan kustannuksella ja vaaranvastuulla käyttäen omaa sopimuskumppaniaan. Feedback ei tällöin toimi rahdinkuljettajana eikä vastaa kuljetuksesta.

3.2.2 Ellei Asiakas ole ilmoittanut haluamaansa toimitustapaa, Feedback valitsee toimitustavan. Lähetyksissä, joihin se soveltuu, oletustoimitustapa on Postin Economy-kirje.

3.2.3 Feedback ei vastaa rahdinkuljettajan viivästyttämisestä, vahingoittamisesta tai hukkaamista lähetyksistä. Viivästyneen, kadonneen tai vahingoittuneen toimituksen paikallistaminen ja korvauksesta sopiminen on Asiakkaan ja rahdinkuljettajan välinen asia, ellei kohdasta 3.2.4 muuta johdu.

3.2.4 Jos lähetys on toimitettu postitse ja korvausvaatimuksen voi rahdinkuljettajan ehtojen mukaan esittää vain lähettäjä, Feedback tekee korvaushakemuksen Asiakkaan pyynnöstä ja Asiakkaan lukuun sekä tilittää saadun korvauksen Asiakkaalle. Vaaranvastuu säilyy tästä huolimatta Asiakkaalla kohdan 3.1.2 mukaisesti. Pyyntö on esitettävä kohdassa 7.2 määrättyssä ajassa.

3.2.5 Feedback toimittaa tuotteet ensisijaisesti Suomessa oleviin toimitusosoitteisiin. Ulkomaan toimituksista on sovittava erikseen. Ulkomaan toimituksissa Feedback käyttää ainoastaan omia sopimuksiaan FedEx- tai UPS-kuljetuksissa eikä toimita tuotteita Asiakkaan oman kuljetussopimuksen perusteella.

3.3 Kuriiritoimitus

3.3.1 Jos Asiakas valitsee toimitustavaksi Feedbackin kuriiritoituksen, toimitusehto on TOP, vastaanottajan osoite (Finnterms 2001), eikä kohta 3.1.2 sovellu.

3.3.2 Kuriirilähteykset toimitetaan yrityksen osoitteeseen arkisin kello 8–16. Kuriiritoitusta ei toimiteta yksityishenkilön osoitteeseen. Toimitus edellyttää vastaanottajan henkilökohtaista kuittausta. Asiakas vastaa siitä, että toimitusosoitteessa on lähetysten vastaanottamiseen oikeutettu henkilö paikalla toimitusaikana.

3.3.3 Feedback vastaa tuotteista siihen asti, kunnes vastaanottaja on kuittannut lähetysten vastaanotetuksi. Jos toimitus ei toteudu vastaanottajasta johtuvasta syystä, vaaranvastuu siirtyy Asiakkaalle ensimmäisen toimitusyrityksen hetkellä.

3.3.4 Toimitushinta sisältää yhden toimituskäynnin vastaanottajan osoitteeseen. Jos toimitus ei toteudu vastaanottajasta johtuvasta syystä ja lähetys on toimitettava uudelleen, Feedback veloittaa jokaisen lisäkäynnin voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

3.3.5 Feedbackin vastuu rajoittuu tuotteiden laskutettuun arvoon (alv 0 %), enintään 500 euroon lähetystä kohti. Rajoitus on voimassa riippumatta siitä, onko lähetykselle tilattu erillistä vakuutusta.

3.3.6 Jos lähetysten arvo ylittää 500 euroa, Asiakkaan on pyydettävä erikseen vakuutettua toimitusta tilausta jätettäessä. Feedback järjestää vakuutuksen ja veloittaa sen kustannuksen Asiakkaalta.

3.3.7 Kohdassa 3.3.3 tarkoitettu vastuu edellyttää, että Asiakas on täyttänyt kohdan 7.2 mukaisen ilmoitusvelvollisuuden.

3.4 Lisäpalvelut

3.4.1 Jos Asiakas haluaa toimituksen vakuutettuna, kirjattuna, seurantajärjestelmän piirissä tai autolähetillä, siitä on ilmoitettava tilausta jätettäessä.

3.4.2 Näistä aiheutuvat lisäkustannukset veloitetaan Asiakkaalta.

4. TOIMITUSAIKA

Ellei toisin ole sovittu, toimitusaika lasketaan alkavaksi siitä ajankohdasta, joka seuraavista on myöhäisin:

- a) sopimuksen voimaantulopäivästä;

- b) sovituksen ennakkomaksun antamisesta;
- c) siitä, jolloin Asiakas on kohdan 1.4 mukaisesti ilmoittanut tilausvahvistuksen tiedot oikeiksi; tai
- d) siitä, jolloin kaikki toimituksen täyttämistä varten tarvittavat tiedot on toimitettu Feedbackille.

Varastotuotteiden toimitusaika alkaa tilauspäivänä, mikäli tilaus saapuu Feedbackille arkipäivänä kello 15.00 mennessä, ja muutoin sitä seuraavana arkipäivänä.

Painotuotteiden tuotantoajan alkamisesta määrätään kohdassa 13.5.

5. MUUTOKSET TOIMITUKSEN SISÄLTÖÖN TAI TOIMITUSAIKAAN

Asiakkaan muutospyyntö toimituksen sisältöön on esitettävä Feedbackille kirjallisesti. Muutoksen vaikutuksesta hintaan, toimitusaikaan ja mahdollisiin muihin ehtoihin sovitaan tämän jälkeen Asiakaan ja Feedbackin välillä.

Asiakkaasta johtuvista, sopimuksen syntymisen jälkeen tehtävistä muutoksista veloitetaan erikseen voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

6. MAKSUEHTO, VIIVÄSTYSKORKO JA PERINTÄKULUT

6.1 Maksuehto ja asiakasryhmät

Feedback määrittelee asiakaskohtaisen maksuehdon jäljempänä kuvattujen ryhmien mukaisesti. Feedbackillä on oikeus tarkistaa Asiakaan luottotiedot sekä asiakassuhteen alkaessa että sen aikana.

- a) Sopimusasiakkaat. Määräaikaisen tai toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen tehneisiin asiakkaisiin sovelletaan sopimuksessa kirjattua maksuehtoa sopimuskauden ajan. Ellei sopimuksessa ole toisin sovittu, maksuehto on neljätoista (14) päivää netto laskun päivästä.
- b) Tilausasiakkaat. Ilman erillistä sopimusta tilaavien asiakkaiden maksuehto on neljätoista (14) päivää netto laskun päivästä, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu. Kulloinkin sovellettava maksuehto vahvistetaan tilausvahvistuksessa.
- c) Uudet asiakkaat. Uuden asiakkaan ensimmäinen tilaus laskutetaan ennakkomaksuna. Tämän jälkeen maksuehdoksi voidaan myöntää seitsemän (7) päivää netto Feedbackin harkinnan mukaan.

Feedbackillä on oikeus edellyttää ennakkomaksua tai vakuutta myös muulta kuin uudelta asiakkaalta, mikäli Asiakkaalla on maksuhäiriömerkintöjä tai Asiakaan maksukyvyssä tapahtuu olennainen muutos. Sovittu maksuehto ei rajoita Feedbackin oikeutta kohdan 6.6 mukaisiin toimenpiteisiin.

6.2 Maksusuoritus

Maksu katsotaan suoritetuksi, kun se on Feedbackin tilillä. Suoritukset kohdistetaan ensin perintäkuluihin, sitten viivästyskorkoon ja viimeksi pääomaan.

Feedback laskuttaa ensisijaisesti verkkolaskulla. Lasku voidaan toimittaa myös sähköpostitse tai postitse. Lasku ei ole kauppahinnan erääntymisen edellytys. Pankkikuluista vastaa Asiakas.

6.3 Huomautusaika ja korjauslaskut

Mikäli lasku on virheellinen, siitä on ilmoitettava Feedbackille seitsemän (7) päivän kuluessa laskun päivästä. Huomautus ei siirrä laskun riidattoman osan eräpäivää. Asiakaan virheestä johtuvasta korjauslaskun tekemisestä veloitetaan hinnaston mukainen korjausmaksu.

6.4 Viivästyskorko

Maksun viivästyessä Feedbackillä on oikeus periä viivästyskorkoa eräpäivästä maksupäivään. Viivästyskorko on 16 % vuodessa, kuitenkin vähintään korkolain (633/1982) mukainen viivästyskorko.

6.5 Perintäkulut

Viivästyskoron lisäksi Feedbackillä on oikeus periä perintäkulut sekä saatavien perinnästä annetun lain (513/1999) 10 e §:n mukainen 40 euron vakiokorvaus perintäkuluista. Mikäli todelliset perintäkulut ylittävät vakiokorvauksen, Feedbackillä on oikeus periä myös ylimenevä kohtuullinen osa.

6.6 Perintä, toimituskielto ja ennakkomaksu

Feedback pidättää oikeuden olla toimittamatta tuotteita tai palveluita, jos Asiakas ei ole maksanut sovittua ennakkomaksua tai erääntyneitä laskuja kokonaisuudessaan.

Jos laskua ei makseta eräpäivään mennessä, Feedback lähettää yhden (1) maksukehotuksen. Maksun viivästyessä edelleen saatava siirretään perintätoimiston perittäväksi. Asiakastili on toimituskiellossa, kunnes erääntynyt saatava on maksettu täysimääräisenä. Mikäli maksut viivästyvät toistuvasti, Feedbackillä on oikeus siirtää Asiakaan laskutus ennakkomaksuun, jolloin tuotteet ja palvelut toimitetaan vasta kun suoritus on Feedbackin tilillä. Feedback ei vastaa toimituskiellosta tai ennakkomaksuun siirtymisestä aiheutuvasta toimituksen viivästyisestä eikä siitä Asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvasta vahingosta.

Ennakkomaksu on sitova. Sitä ei palauteta, hyvitetä eikä vaihdeta, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu. Feedbackillä on kuitenkin oikeus harkintansa mukaan siirtää ennakkomaksu toiseen tilaukseen.

6.7 Kuittaus ja suorituksesta pidättäytyminen

Asiakkaalla on oikeus kuitata saataviaan Feedbackin saatavia vastaan vain, mikäli vastasaatava on riidaton tai lainvoimaisella päätöksellä vahvistettu. Asiakkaalla on oikeus pidättäytyä suorituksesta vain, mikäli vastasaatava perustuu samaan sopimukseen.

7. TARKASTUS JA REKLAMAATIO

7.1 Tarkastusvelvollisuus

Asiakkaan on tuotteen vastaanottaessaan tarkastettava lähetys ja se, että toimitus on sovittu mukainen. Kuljetuksessa syntyneitä vahinkoja koskee kohta 7.2 ja tuotteen virheitä kohta 7.3.

7.2 Kuljetusvahingot

7.2.1 Näkyvästä vahingosta tai vajauksesta on tehtävä merkintä rahdinkuljettajan kuittausasiakirjaan välittömästi vastaanoton yhteydessä.

7.2.2 Muusta kuljetuksessa syntyneestä vahingosta tai vajauksesta on ilmoitettava kolmen (3) arkipäivän kuluessa vastaanotosta. Kuriiritoimituksessa ja kohdassa 3.2.4 tarkoitetuissa tilanteissa ilmoitus tehdään Feedbackille.

7.2.3 Kohtien 7.2.1 ja 7.2.2 määräajat perustuvat tiekuljetussopimustien (345/1979) mukaisiin reklamaatioaikoihin, joiden umpeuduttua korvausvaatimusta ei voida enää esittää rahdinkuljettajalle.

7.3 Tuotevirheet

7.3.1 Mikäli Asiakas havaitsee toimituksessa tai tuotteessa muun kuin kohdassa 7.2 tarkoitetun virheen, on hänen reklamoitava siitä Feedbackille kirjallisesti viipymättä virheen havaittuaan, kuitenkin viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa toimituksesta.

7.3.2 Asiakkaalla ei ole oikeutta vedota muovivikorttien tai muiden painotuotteiden ulkoasussa olevaan virheeseen, ellei Asiakas ole reklamoinut Feedbackille kirjallisesti tässä kohdassa mainitun tarkastusajan puitteissa. Painotuotteita koskee lisäksi kohta 13.7.

7.4 Vahingoittuneen tavarahan vastaanotto ja maksaminen

Tavarahan vahingoittuminen ei oikeuta kieltäytymään vastaanottamasta tavaraa tai maksamasta sitä koskevaa laskua. Kohtien 3.2.4 ja 3.3 mukainen korvaus hyvitetään Asiakkaalle erikseen.

8. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYSOPIMUS

Kun Feedback käsittelee henkilötietoja Asiakkaan lukuun, käsittelyyn sovelletaan Feedbackin henkilötietojen käsittelysopimusta, joka on osa osapuolten välistä sopimusta. Siinä sovitaan tietosuojasetuksen (EU) 2016/679 28 artiklan 3 kohdassa tarkoitettuihin ehdoista, mukaan lukien käsittelyn kohde, tarkoitus ja kesto, käsiteltävät henkilötietoryhmät, aineiston säilytys- ja poistoaajat sekä alihankkijoiden käyttö.

Käsittelysopimus tulee voimaan sen omien ehtojen mukaisesti, viimeistään kun Asiakas tai tämän edustaja toimittaa henkilötietoaineiston Feedbackille. Tietosuojaa koskevilla kysymyksillä käsittelysopimus on ensisijainen suhteessa näihin toimitusehtoihin.

Käsittelysopimus liitteineen toimitetaan pyynnöstä osoitteesta tilaus@feedback.fi.

9. TAKUU / TUOTTEET

9.1 Feedback myöntää toimittamilleen tuotteille kahdentoista (12) kuukauden takuun. Takuu alkaa tuotteen toimitushetkestä. Feedbackin muilta valmistajilta hankkimien tuotteiden osalta sovelletaan valmistajan myöntämää takuuta, jos se on tätä pidempi.

9.2 Takuu kattaa valmistus- ja materiaali- virheet. Takuu ei kata:

- a) normaalia kulumista;
- b) mekaanista vaurioitumista tai ulkoisen voiman aiheuttamaa vahinkoa;
- c) tuotteen käyttöä muuhun kuin sen käyttötarkoitukseen; tuotteen käyttötarkoitus ilmenee tuotekuvauksesta;
- d) virheellisestä säilytyksestä tai käsittelystä aiheutunutta vahinkoa; eikä
- e) tuotteeseen tehtyjä muutoksia tai korjauksia.

9.3 Takuu on voimassa edellyttäen, että tuotetta on käytetty ja säilytetty huolellisesti sen käyttötarkoituksen mukaisesti.

9.4 Takuuseen perustuva vaatimus on esitettävä Feedbackille kirjallisesti takuuajana. Takuukäsittelyn edellytyksenä on, että Asiakas toimittaa vikaantuneet tuotteet sekä vaaditut taustatiedot Feedbackille. Ohjeet reklamaation tekemiseen saa osoitteesta tilaus@feedback.fi.

9.5 Feedback korjaa takuun piiriin kuuluvan virheen tai vaihtaa tuotteen virheettömään oman valintansa mukaan.

9.6 Mikäli Feedback ei korjaa virhettä tai toimita virheetöntä tuotetta Asiakkaan asettamassa kohtuullisessa määräajassa taikka korjaus epäonnistuu, Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus tai vaatia hinnanalennusta. Muita vaatimuksia Asiakas ei voi esittää.

Feedback vastaa korvaavasta tuotteesta ja korjauksesta samalla tavalla kuin alkuperäisestä toimituksesta. Mikäli toimitus on osittain virheellinen, reklamaatio voidaan tehdä vain virheellisiltä osin.

Asiakkaan tähän kohtaan perustuvat vaatimukset vanhentuvat yhdessä (1) vuodessa toimituksesta, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

10. TAKUU / PALVELUT

Feedbackin velvollisuus on suorittaa Asiakkaan tilaama palvelu ammattimaisesti, tietoturvasallisesti ja asiaankuuluvalla huolellisuudella edellyttäen, että Asiakas on ilmoittanut kaikista niistä seikoista, joilla voidaan katsoa olevan merkitystä sovitun palvelun suorittamiseen. Feedback saa käyttää palvelun suorittamiseen alihankkijoita, ellei muuten sovita.

11. OMISTUSOIKEUDEN SIIRTYMINEN

Omistusoikeus tavarahan siirtyy Asiakkaalle silloin, kun kauppahinta on kokonaisuudessaan maksettu.

Mikäli Asiakas on elinkeinonharjoittaja, omistusoikeus pidätetään siihen asti, kunnes kaikki Feedbackin Asiakkaalta olevat saatavat on maksettu.

12. RFID-TUOTTEET

Asiakas vastaa RFID-tuotteiden yhteensopivuuteen liittyvistä asioista. Poiketen kohdasta 6.1, yli 1 000 kappaleen RFID-tuotetilauksissa laskutus tapahtuu joko ennakoon tai erikseen sovitun maksuehdon mukaan tilauspäivästä.

13. PAINOTUOTTEET

Tätä kohtaa sovelletaan painettaviin ja asiakaskohtaisesti yksilöitäviin tuotteisiin, kuten painettuihin kaulanauhoihin, esipainettuihin ja yksilöityihin kortteihin, painettuihin joihin ja rannekeisiin sekä vastaaviin tuotteisiin.

13.1 Aineistovaatimukset

Feedback valmistaa painotuotteet yksinomaan Asiakkaan toimittaman aineiston ja antamien painatustietojen perusteella. Aineisto on toimitettava Feedbackin ilmoittamassa tiedostomuodossa ja ilmoitettujen määritysten mukaisena. Määitykset ovat saatavilla Feedbackin verkkosivuilta ja ne toimitetaan pyynnöstä.

Asiakas vastaa siitä, että toimitettu aineisto soveltuu tilatun tuotteen painamiseen. Feedback ei tarkasta aineiston painokelpoisuutta, ellei siitä ole erikseen kirjallisesti sovittu. Vastuu virheellisestä aineistosta johtuvista painovirheistä on yksinomaan Asiakkaalla.

Mikäli aineisto poikkeaa ilmoitetuista tiedostomuodoista tai määityksistä, virheetöntä painojälkeä ei voida taata.

13.2 Aineiston muuntaminen

Asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä Feedback voi teknisten mahdollisuuksien puitteissa käsitellä myös muita kuin ilmoitettuja tiedostomuotoja. Feedback ei vastaa virheistä, jotka johtuvat aineiston muuntamisesta Feedbackin käsiteltävissä olevaan muotoon.

Mikäli aineistoa ei ole toimitettu vaaditussa väriprofiilissa, Feedback voi muuntaa väriprofiilin. Väriprofiilin tai ICC-värien muuntaminen muuttaa värien alkuperäistä sävyä. Vastuu tästä värimuutoksesta on Asiakkaalla.

13.3 Värintoisto

Painomenetelmästä johtuvat värimuunnokset on otettava huomioon jo tilausvaiheessa. Esimerkiksi sublimaatiopainatuksessa, UV-tulostuksessa, solvent-painatuksessa ja offset-painatuksessa käytetään CMYK-neliväriprosessia, jolla Pantone®-värisävyjä ei voida toistaa täydellisesti.

Mikäli tuotteen painomenetelmä ei mahdollista täydellistä Pantone®-vastaavuutta, painatus pyritään tekemään mahdollisimman lähelle haluttua sävyä. Vähäiset sävyerot ovat mahdollisia eivätkä ne oikeuta reklamaatioon. Sama koskee vähäistä poikkeamaa Asiakkaan aiemmissa tilauksissa toteutuneesta sävystä.

13.4 Vedos

Painotuotanto aloitetaan vasta, kun Asiakas on hyväksynyt vedoksen. Hyväksymällä vedoksen Asiakas vahvistaa tarkastaneensa sen sisällön ja hyväksyy vedoksen mukaisesti valmistettavat tuotteet.

Painatus tehdään hyväksytyssä vedoksessa esitettyjen ominaisuuksien ja sisällön mukaisesti. Mikäli hyväksytyssä vedoksessa on Asiakkaasta johtuvia virheitä, kuten kirjoitusvirheitä taikka siihen kuulumattomia elementtejä tai sisältöä, vastuu on yksinomaan Asiakkaalla eikä Feedback hyvitä niitä.

13.5 Tuotantoaika

Ilmoitetut tuotantoajat ovat tavoitteellisia ja ne ilmoitetaan arkipäivinä tai täysinä viikkoina. Tuotantoaika ei sisällä arkipyhiä eikä loma-aikoja. Tuotantoaika arvioidaan Asiakkaalle tilausvahvistuksen yhteydessä.

Tuotantoaika alkaa tilausvahvistuksen jälkeen sinä arkipäivänä, jona kaikki painotyössä tarvittavat tiedot ja aineistot ovat saapuneet Feedbackille ja, mikäli tilauksesta tehdään vedos, vedos on hyväksytty kello 11.00 mennessä. Mikäli tilaus laskutetaan ennakkomaksuna, tuotantoaika alkaa aikaisintaan siitä, kun suoritus on Feedbackin tilillä.

Mikäli aineiston toimittaminen, vedoksen hyväksyminen tai ennakkomaksun suoritus viivästyy, tuotanto- ja toimitusaika siirtyvät vastaavasti.

Toimitusaikaa on noudatettu, kun tuotteet ovat lähteneet Feedbackin tuotannosta ilmoitetun tuotantoajan kuluessa tai, mikäli toimitusvalmius on ratkaiseva, kun toimitusvalmiudesta on ilmoitettu Asiakkaalle.

13.6 Määräpäivä ja pikatoimitus

Mikäli Asiakkaalla on tiedossa määräpäivä, johon mennessä tuotteiden on oltava perillä, siitä on ilmoitettava Feedbackille ennen tilausvahvistusta. Pikatoimitus on lisämaksullinen palvelu.

Tilausvahvistuksen jälkeen tuotantoaikaa ei voida lyhentää ilman lisäkustannuksia. Tällöin tilauksesta annetaan uusi tilausvahvistus, jossa muuttunut toimitusaika on huomioitu.

13.7 Reklamaatio painotuotteista

Kohdan 7.3 lisäksi painotuotteisiin sovelletaan seuraavaa. Reklamaatiota ei voi perustaa siihen, ettei Asiakas ole noudattanut kohdan 13.1 aineistovaatimuksia. Tämä koskee erityisesti väriprofiilista johtuvia muutoksia (CMYK ja RGB), riittämätöntä tarkkuutta, vektori- ja rasterimuotojen sekoittumista sekä tekstien virheellistä käsittelyä.

13.8 Painovälineet ja aineiston säilyttäminen

Feedbackin tilausten toteuttamista varten valmistamat tai käyttämät painovälineet ovat Feedbackin omaisuutta.

Digitaalista aineistoa, uudelleen käytettäväksi tarkoitettuja materiaaleja taikka puolivalmiita tai valmiita tuotteita ei säilytetä toimitusajan yli eikä niitä luovuteta Asiakkaalle.

13.9 Aineiston oikeudet

Feedback valmistaa tuotteet yksinomaan Asiakkaan toimittaman aineiston mukaisesti eikä vaikuta sen sisältöön. Asiakas takaa, että sillä on kaikki oikeudet toimittamansa aineiston, tekstien ja kuvien käyttämiseen, edelleen luovuttamiseen ja julkaisemiseen.

Asiakas vastaa yksin siitä, ettei aineisto loukkaa kolmansien osapuolten oikeuksia eivätkä painotuotteet ole voimassa olevan lainsäädännön vastaisia. Asiakas vapauttaa Feedbackin vastuusta ja korvaa Feedbackille aiheutuvat kustannukset, mikäli kolmas osapuoli esittää Feedbackille vaatimuksia oikeuksiensa, erityisesti tekijänoikeuksiensa, loukkaamisesta.

14. TUOTEPALAUTUKSET

14.1 Hyväksytyn tarjouksen tai tilauksen mukaista ja virheetöntä tavaraa ei voi palauttaa ilman erillistä sopimusta. Asiakaskohtaisesti valmistettua tai yksilöityä tuotetta ei voi palauttaa eikä tilausta peruuttaa.

14.2 Ennen palautusta on otettava yhteyttä Feedbackin myyntiin, joka ohjeistaa palautuksessa. Palautuksen kustannukset riippuvat tuotteesta.

14.3 Yksilöimättömien tuotteiden palautuksesta veloitetaan palautuskulu 15,00 euroa (alv 0 %) lähetystä kohti. Mikäli tilaus on maksettu ennakoon, palautuskulu vähennetään hyvitetävästä summasta.

14.4 Mikäli Asiakas ei nouda lähetystä noutopisteestä ja lähetys palautuu Feedbackille, uudesta lähetyksestä veloitetaan sekä palautus- että lähetyskulu riippumatta siitä, oliko ensimmäinen lähetys maksuton.

14.5 Lähetysten noutamatta jättämistä ei katsota tilauksen peruuttamiseksi.

15. ILMOITUS UHKAAVASTA VIIVÄSTYKSESTÄ

Feedbackin ja Asiakkaan on viipymättä ilmoitettava toisilleen, mikäli tuotteen toimitusta tai sen vastaanottamista uhkaa viivästys.

Mikäli Feedback ei noudata sovittua toimitusaikaa, Asiakkaan on asetettava Feedbackille kirjallisesti kohtuullinen lisämääräaika. Mikäli toimitusta ei suoriteta lisämääräajan kuluessa, Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus.

16. VASTUUNRAJOITUS

Feedback ei ole velvollinen korvaamaan Asiakkaalle muita kuin näissä toimitusehdoissa todettuja Asiakkaalle aiheutuneita välittömiä vahinkoja. Feedback ei ole velvollinen korvaamaan Asiakkaalle välillisiä vahinkoja. Kuriiritoimituksia koskee lisäksi kohdan 3.3.5 vastuunrajoitus.

Henkilövahingosta Feedback vastaa pakottavan lainsäädännön mukaisesti. Tämän kohdan vastuunrajoitukset koskevat vastaavassa laajuudessa myös Feedbackin työntekijöitä, edustajia, alihankkijoita ja muita apulaisia.

17. YLIVOIMAINEN ESTE

Jos sopimuksen täyttämiseksi on este, johon Feedback ei voi vaikuttaa, tai jos sopimuksen täyttäminen edellyttäisi kohtuuttomia uhrauksia verrattuna Asiakkaalle siitä koituvaan etuun, on Feedbackillä oikeus pidentää toimitusaikaa, kunnes este tai epäsuhta on poistunut. Esteestä ja sen päättymisestä Feedbackin on ilmoitettava Asiakkaalle kirjallisesti.

Sama koskee esteitä, jotka kohdistuvat Feedbackin alihankkijoihin tai näiden alihankkijoihin.

Mikäli este jatkuu tai suorituksen toteuttaminen käy mahdottomaksi, Feedbackillä on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai sen täyttämättä olevalta osalta, jolloin Feedback vapautuu suoritusvelvollisuudestaan.

18. SOPIMUKSEN MUUTTAMINEN

Kaikki muutokset tai lisäykset Feedbackin ja Asiakkaan väliseen sopimukseen on sovittava kirjallisesti, jotta ne olisivat päteviä.

19. SALASSAPITO

Sopijapuolet sitoutuvat pitämään luottamuksellisina toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamukselliseksi tai jotka on sellaisiksi ymmärrettävä, sekä olemaan käyttämättä niitä muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan koske aineistoa ja tietoa,

- a) joka on yleisesti saatavilla taikka muuten julkista;
- b) jonka sopijapuoli on saanut kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta;
- c) joka oli vastaanottavan sopijapuolen hallussa ilman sitä koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen sen saamista toiselta sopijapuolelta; tai
- d) jonka sopijapuoli on itsenäisesti kehittänyt hyödyntämättä toiselta sopijapuolelta saamaansa aineistoa tai tietoa.

Sopijapuolen on välittömästi lopetettava toiselta sopijapuolelta saamansa luottamuksellisen aineiston ja tietojen käyttäminen sekä, ellei erikseen sovita aineiston hävittämisestä, palautettava kyseinen aineisto kaikine kopioineen, kun sopimus päättyy tai kun sopijapuoli ei enää tarvitse kyseistä aineistoa tai kyseisiä tietoja sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

Kummallakin sopijapuolella on kuitenkin oikeus säilyttää lain tai viranomaisten määräysten edellyttämät kopiot. Sopijapuolella on oikeus käyttää toimituksen yhteydessä hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta. Tähän kohtaan liittyvät oikeudet ja velvoitteet jäävät voimaan sopimuksen päättymisen jälkeenkin.

ID-TUOTTEET, AINEISTOT JA TILAAMINEN

20. KÄYTTÖOIKEUS HENKILÖKUVIIN

Feedback myöntää Asiakkaalle oikeuden käyttää Feedbackin kuvaamia valokuvia Feedbackiltä hankituissa henkilökorteissa kertasuoritteista maksua vastaan. Käyttöoikeus ei ole siirrettävissä. Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää valokuvia muuhun tarkoitukseen ilman Feedbackin kirjallista lupaa. Asiakkaalla ei ole oikeutta ottaa kopioita valokuvista. Tekijänoikeudet ja kaikki muut valokuvaan liittyvät oikeudet säilyvät Feedbackillä.

21. ASIAKKAAN DIGIKUVAT JA GRAAFINEN AINEISTO

21.1 Asiakkaan digikuvien hyödyntäminen

Kun tuotteessa käytetään Asiakkaan toimittamia digikuvia, Feedback ei vastaa kuvien mahdollisesta laadullisesta epätasaisuudesta tai kuvan yleisestä huonosta laadusta. Feedback ei arkistoi Asiakkaan toimittamia henkilökuvien originaalitiedostoja. Kuvien säilyttämisestä ja poistamisesta määrätään henkilötietojen käsittelysopimuksessa.

21.2 Korttimallitiedostojen ja graafisen aineiston säilyttäminen

Tässä kohdassa korttimallitiedostolla tarkoitetaan Feedbackin korttisovelluksella luomaa tulostettavaa tiedostoa. Esipainetuilla korttiaihioiden tarkoitetaan fyysisiä, ennalta painettuja kortteja, joihin tulostetaan tilauskohtaiset tiedot.

Feedback säilyttää Asiakkaan tilausta varten luodun korttimallitiedoston sekä Asiakkaan toimittaman graafisen aineiston, kuten logot ja graafiset ohjeet, seuraavia tilauksia varten kahdenkymmenen (24) kuukauden ajan viimeisimmästä tilauksesta. Tämän jälkeen aineisto poistetaan ilman eri ilmoitusta. Korttimallitiedostoon ei tallenneta henkilökuvia.

Feedback ei ole velvollinen arkistomaan Asiakkaan aineistoa, ja Asiakas vastaa siitä, että sillä on omat alkuperäiskappaleet toimittamastaan aineistosta. Mikäli aineisto on poistettu, uusi tilaus edellyttää aineiston toimittamista uudelleen ja korttimallitiedoston uudelleen luomista, joka veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Kohtaa 13.8 ei sovelleta korttimallitiedostoihin.

22. REFERENSSIT JA MALLIKAPPALEET

Feedback voi käyttää valmistamiaan tuotteita esimerkkeinä tuotteiden teknisistä ominaisuuksista, painomenetelmistä ja valmistuksen mahdollisuuksista (referenssit). Referenssikappaleita ei luovuteta kolmansille osapuolille. Referenssikappaleiden hallinta säilyy Feedbackillä ja aineiston tekijänoikeudet Asiakkaalla.

Asiakas voi milloin tahansa kieltää tuotteensa käyttämisen referenssinä. Mikäli Asiakas on nimenomaisesti antanut luvan referenssikäyttöön, luvan peruuttamisesta sovitaan tapauskohtaisesti. Asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen referenssinä käytetystä tuotteesta.

23. VALTUUTETUN TILAAJAN, TILAAJATUNNUKSEN JA SALASANAN TietoturvaVASTUU

Asiakas vastaa Feedbackin luovuttamien IDPORT-käyttäjätunnusten ja salasanojen asianmukaisesta säilyttämisestä ja käyttämisestä. Asiakas sitoutuu toimittamaan Feedbackille viipymättä tiedon käytöstä poistuneista tilausportaalin käyttäjätunnuksista tunnuksen sulkemista varten. Jos ilmoitusta ei saavu Feedbackille, Feedback vapautuu kaikista tietoturvaan liittyvistä vastuista ja velvoitteista. Asiakkaan tilaajahenkilö vastaa tilausportaaliin kirjaamiensa tietojen oikeellisuudesta ja laadusta.

24. SOVELLETTAVA LAKI JA Erimielisyydet

Feedbackin ja Asiakkaan väliseen sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Sopimuksesta johtuvat riidat, joita osapuolet eivät kykene keskinäisin neuvotteluihin sopimaan, ratkaistaan vastaajan kotipaikan käräjäoikeudessa.

Mikäli jokin näiden toimitusehtojen tai osapuolten välillä sovitun ehto on pätemätön tai mitätön, se ei vaikuta muiden ehtojen sitovuuteen.