

# Yritysmyyntien yleiset ehdot

## 1. Kauppaan sovellettavat ehdot

Näitä yritysmyyntien yleisiä ehtoja sovelletaan edustamasi yrityksesi tai muun oikeushenkilön (jatkossa "asiakas") ja Biltema Suomi Oy:n, Y-tunnus 1560844-9, (jatkossa "Biltema") välillä yrityksesi edustajan tehdessä tilauksen Bilteman Yritysassiakasportaalista tai asiakaspalvelun kautta. Näitä ehtoja voidaan täydentää osapuolten välisillä sopimuksilla. Asiakkaan omat tilausehdot eivät tule osaksi sopimusta, ellei Biltema ole nimenomaisesti ja erikseen tällaisia hyväksynyt. Biltemalla on oikeus päivittää näitä ehtoja ilman ennakkoilmoitusta.

## 2. Tilaaminen

### 2.1. Asiakkaaksi hakeminen

Tilauksia Bilteman Yritysassiakasportaalista voivat tehdä Bilteman hyväksymät yritysasiakkaat. Hakemuksen yritysasiakkaaksi voi tehdä osoitteessa <https://yritysassiakas.biltema.fi/>.

Hakemuksen sähköisenä allekirjoittajana tulee olla henkilö, jolla on nimenkirjoitusoikeus laskutusasiakkaaksi hakevassa yrityksessä. Biltema lähettää hakemuksen käsittelyn jälkeen tiedon päätöksestä sähköpostilla.

Hakemuksen hyväksyminen edellyttää yli yhden vuoden liiketoimintaa ja rekisteröityä tilinpäätöstä. Biltemalla on oikeus tarkistaa hakijan luottotiedot. Biltema pitää oikeuden hylätä tai hyväksyä hakemuksen oman harkintansa mukaan.

### 2.2. Asiakastili

Yrityksen tunnuksilla ensimmäisenä portaaliin kirjautuva käyttäjä on automaattisesti yritystilin pääkäyttäjä/ylläpitäjä. Yrityksen asiakastilin ylläpitäjä voi lisätä muita käyttäjiä portaaliin. Jokaisella yritystilillä on oltava vähintään yksi pääkäyttäjä, joka voi lisätä yrityksen tietoihin muita käyttäjiä sekä erilaisia oikeuksia itselleen ja muille käyttäjille.

Asiakas on vastuussa käyttäjätilin ja salasanojen luottamuksellisuudesta, valtuuksien rajaamisesta oikein sekä verkkokaupan käytöstä asiakkaan käyttäjätileillä.

Asiakkaan antamien tietojen tulee olla totuudenmukaisia, ajantasaisia ja täsmällisiä. Mikäli asiakas epäilee mahdollista käyttäjätilin väärinkäytöstä, asiakkaan tulee olla viivytyksettä yhteydessä Biltemaan.

### 2.2 Sopimuksen syntyminen

Asiakkaan tekemä ostotarjous on sitova. Kauppasopimus näillä ehdoilla syntyy, kun Biltema vahvistaa tilauksen. Tilauksen yhteydessä asiakkaan on annettava täydelliset yhteystiedot, jotka sisältävät yrityksen virallisen nimen, y-tunnuksen, laskutusosoitteen ja toimitusosoitteen. Tämän lisäksi asiakkaan tulee ilmoittaa tilaamienne tuotteiden

tuotenumerot ja asiakkaan mahdollisesti haluamat viitetiedot. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat tiedot ovat oikein.

Biltema ei sitoudu vahvistamaan kaikkia tilauksia. Biltema voi rajoittaa tilauksia suurissa erissä. Asiakas voi jälleenmyydä tuotteita, mutta asiakas ei saa esiintyä Bilteman virallisena jälleenmyyjänä tai edustajana.

Biltema lähettää tilauksesta vahvistuksen sähköpostitse asiakkaan ostohetkellä antamaan sähköpostiosoitteeseen.

Tuotteiden omistusoikeus siirtyy asiakkaalle vasta, kun kauppahinta on maksettu kokonaisuudessaan.

## **2.3 Tilauksen muuttaminen**

Jos asiakas huomaa virheitä tilauksessaan, tulee asiakkaan olla viipymättä yhteydessä Bilteman asiakaspalveluun, jotta tilausta voidaan vielä mahdollisesti muuttaa.

Biltemalla on oikeus korjata mahdolliset paino- ja hintavirheet, muuttaa tai päivittää verkkosivujen tietoja sekä tehdä jatkuvasti tuotemuutoksia ja -parannuksia. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen Bilteman tekemään korjaukseen, asiakkaalla on oikeus perua tilauksensa.

## **3.2 Tuotteen tiedot**

Kunkin tuotteen keskeiset tiedot on esitetty Bilteman verkkokaupassa kyseisen tuotteen kohdalla. Tuotteen täydelliset tiedot voi lukea tuotepakkauksesta.

Tuotekuvat saattavat poiketa värien tai muiden ominaisuuksien osalta tilatuista tuotteista.

## **3.4. Digitaalisia elementtejä sisältävät tavarat**

Digitaalisia elementtejä sisältävä tavara tarkoittaa sellaista tuotetta, joka sisältää Bilteman tai kolmannen osapuolen toimittamaa digitaalista sisältöä tai digitaalisen palvelun. Biltema ei takaa digitaalisen sisällön yhteensopivuutta laajemmin kuin tuotetiedoissa on ilmoitettu.

Tilaamalla tuotteen asiakas hyväksyy erikseen ja nimenomaisesti sen, että Biltema ei tiedota mahdollisista ohjelmisto-, palvelu- tai sisältöpäivityksistä.

Digitaalisen sisällön tai palvelun tarjoajalla on oikeus tehdä muutoksia ja päivityksiä sisältöön luodakseen tai poistaakseen kokeellisia ominaisuuksia, tehdäkseen parannuksia sisältöön, parantaakseen yhteensopivuutta uusiin standardeihin tai muusta perustellusta syystä.

Biltema ei takaa, että tavaraan liittyvät digitaaliset elementit tai ohjelmistot olisivat käytettävissä koko tavaran käyttöiän ajan.

Biltema ei ole vastuussa digitaaliselle laitteelle tallennetuista tiedoista tai ohjelmistoista silloin, kun vaaranvastuu on asiakkaalla. Tarvittava varmuuskopiointi on asiakkaan vastuulla. Asiakkaan tulee suorittaa varmuuskopiointi aina ennen laitteen toimittamista huoltoon.

## 4. Hinnat ja maksutavat

Hintatiedot on esitetty Bilteman verkkosivuilla. Biltema vahvistaa tuotteiden hinnat tilausvahvistuksen yhteydessä. Mikäli vahvistuksessa on hintavirhe, Biltemalla ei ole velvollisuutta myydä tuotetta virheelliseen hintaan.

### 4.1. Lasku

Laskulle myytävän kertaostoksen oltava vähintään 10 €. Laskutuslisä 5 €/lasku. Laskun yhteissumman ylittäessä 100 € laskutuslisää ei peritä.

Maksuaika on 14 päivää netto, ellei muuta ole sovittu. Koontilaskutusta voi pyytää, mutta verkkolaskuja emme lähetä koontilaskuna.

## 5. Toimitus

Biltema toimittaa tilauksen asiakkaalle Postin Express pakettina tai rahtina perille asti tuotuna. Bilteman vaaranvastuu tuotteesta päättyy, kun Biltema on toimittanut tuotteen. Asiakas vastaa toimituskuluista.

Yritysassiakkaille Biltema voi toimittaa myös vaarallisia aineita.

### 5.1. Asiakkaan tarkastusvelvollisuus

Asiakkaan tulee tarkastaa, että pakkaus ja tilatut tuotteet ovat vastaanottohetkellä vahingoittumattomia.

Rikkoutuneesta tai vaurioituneesta tuotteesta tai paketista on heti pyydettävä lähetyksen luovuttajaa tekemään rahtikirjaan merkintä vahingosta. Tämän jälkeen asiakkaan on viipymättä oltava yhteydessä Bilteman asiakaspalveluun. Ilmoitus on tehtävä viimeistään 7 vuorokauden kuluttua tilauksen vastaanottamisesta.

Asiakkaan tulee myötävaikuttaa siihen, että tilaus voidaan toimittaa perille. Asiakas vastaa kustannuksista, jotka syntyvät siitä, ettei tilausta voida toimittaa asiakkaan valitsemalla tavalla.

### 5.2 Avoin kauppa

Asiakkaalla on mahdollisuus 30 päivän avoimeen kauppaan siitä päivästä lähtien, kun tilaus on vastaanotettu, jollei avointa kauppaa ole suljettu osapuolten välisin ehdoin pois. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas voi saada rahansa takaisin, mikäli asiakas palauttaa tuotteen 30 päivän sisällä ostosta.

Postimyynnin kautta tehtyjen tilausten osalta tuotteet tulee palauttaa Postin tai Matkahuollon normaalipakettina.

Maksutonta palautusta varten paketin päälle on merkittävä joko Postin sopimustunnus (638492) tai Matkahuollon sopimustunnus (9501242) palautustavasta riippuen. Asiakas vastaa itse isompien tuotteiden tai muiden toimitustapojen kustannuksista.

Palautustilanteessa asiakkaan tulee olla viipymättä yhteydessä lähimmän Biltema-myyvälänsä asiakaspalveluun. Palauttaessa palautuksen mukaan tulee liittää alkuperäisen toimituksen mukana tullut palautuslomake täytettynä. Palautusta ei voida käsitellä, mikäli sen mukaan ei ole liitetty täytettyä palautuslomaketta.

[Verkkokaupan palautuslomake](#) (suomeksi)

[Verkkokaupan palautuslomake](#) (ruotsiksi)

Jos lomaketta ei ole mahdollista tulostaa, lomakkeen tiedot voi kirjoittaa myös käsin paperille ja liittää sen mukaan lähetykseen.

Biltema voi ottaa tuotteet vastaan avoimessa kaupassa, mikäli seuraavat ehdot täyttyvät:

- Tuote on käyttämätön ja vahingoittumaton.
- Alkuperäispakkaus on vahingoittumaton eli myyntikelpoinen. Öljyjä, kemikaaleja ja muita tuotteita, joissa ei ole sinettiä, ei vaihdeta.
- Ostokuitti esitetään asiointiin yhteydessä.
- Tuotteen vaihto tai palautus tapahtuu 30 päivän sisällä ostotapahtumasta.
- Poikkeuksia ovat tietyt auton sähköosat, jolloin ostokuitissa lukee "Auton elektroniikka, ei palautusoikeutta".
- Alennustuotteilla ei ole palautusoikeutta.

## 6. Vastuut ja reklamaation tekeminen

Biltema ei ole vastuussa näitä ehtoja sovellettaessa välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneestä liikevaihdosta, tuotannon vähenemisestä aiheutuvasta menetyksestä tai tuotteiden virheiden aiheuttamista vahingoista. Biltema ei ole myöskään vastuussa kateostoista tai tietojen katoamisen tai muuttumisen aiheuttamista vahingoista taikka kolmannelle osapuolille maksettavista korvauksista.

Bilteman korvausvastuu rajoittuu asiakkaan Biltemalle tuotteesta tai palvelusta maksamaan arvonlisäverottamaan kauppahintaan vähennettynä asiakkaan saamalla käyttöhyödyllä.

Bilteman vastuu kuljetuspalvelun tai muun alihankkijan aiheuttamasta vahingosta rajoittuu kyseiselle taholle palvelusta maksettuun hintaan. Biltema ei ole vastuussa asiakkaan itsensä hankkimasta kuljetuspalvelusta.

Tuotereklamaation voi tehdä lähimmän Biltema-tavaratalon asiakaspalvelupisteessä, vaikka tuote on tilattu verkkokaupasta. Mikäli tavaratalossa asiointi ei ole mahdollista, voi tuotteen reklamoida lähettämällä sen asiakaspalautuksena verkkokauppaan. Ennen lähetystä tulee ottaa yhteyttä Bilteman asiakaspalveluun sähköpostitse. Tuote ja ostokuitti kannattaa pitää valmiina asiointitilanteessa. Palautuksen/Reklamaation mukaan tulee liittää toimituksen mukana tullut palautuslomake täytettynä.

Reklamaatiota ei voida käsitellä, mikäli sen mukaan ei ole liitetty täytettyä palautuslomaketta.

[Verkkokaupan palautuslomake](#) (suomeksi)

[Verkkokaupan palautuslomake](#) (ruotsiksi)

Jos lomaketta ei ole mahdollista tulostaa, lomakkeen tiedot voi kirjoittaa myös käsin paperille ja liittää sen mukaan lähetykseen.

Reklamaatioissa lomakkeeseen on myös kirjoitettava tarkka selostus tuotteesta havaitusta viasta. Reklamoitava tuote tulee pakata huolellisesti, jotta se ei vaurioidu kuljetuksessa. Tuotetta ei tarvitse kuitenkaan pakata alkuperäispakkaukseensa, vaan lähettämiseen sopii mikä tahansa kuljetuksen kestävä paketti.

## 7. Takuu

Osalla Bilteman tuotteista on 3, 4, 5 tai 10 vuoden takuu, ja kyseisillä tuotteilla on [takuusymboli](#) tuotesivulla sekä myyntipakkauksessa. Takuuajan pituus on merkitty myös tilausvahvistukseen, joka toimii samalla takuutodistuksena. Tuotteen takuu-aika lasketaan sen alkuperäisestä ostopäivästä, joka näkyy tilausvahvistuksessa.

Jos tuote rikkoutuu normaalikäytössä tai sitä asennettaessa tai siinä voidaan todeta materiaali- tai valmistusvirhe, Biltema korjaa vioittuneen tuotteen tai vaihtaa sen uuteen vastaavaan tuotteeseen. Mikäli tuotetta ei löydy enää Bilteman valikoimasta, tarjotaan tilalle vastaavanlainen korvaava tuote. Biltema päättää, mikä on sopiva korvaava tuote vioittuneen tilalle. Tuotteen käyttö- ja asennusohjeita on noudatettava tarkasti, sillä takuu korvaa ainoastaan valmistus- ja materiaali- virheet sekä ohjeiden mukaisessa käytössä syntyneet viat. Asiakkaan on tehtävä reklamaatio viivytyksestä ja viimeistään 7 vuorokauden kuluttua virheen havaitsemisesta.

Biltema ei korvaa virhettä, joka on syntynyt tuotteeseen

- normaalista kulumisesta;
- virheellisestä käytöstä, asennuksesta tai puutteellisesta huollosta;
- väärästä säilytyksestä;
- kilpailukäytössä; tai
- muusta ulkopuolisesta tekijästä, esimerkiksi iskusta.

Takuu käyttämiseksi asiakkaan on otettava yhteyttä Bilteman asiakaspalveluun sähköpostitse tai myymälässä käymällä. Biltema ei vastaa elinkeinotoiminnalle mahdollisesti aiheutuneista tappioista.

## 8. Huoltokäytännöt

Asiakas voi toimittaa takuun piirissä olevat tuotteet huoltoon Bilteman myymälän asiakaspalveluun. Huolto-aika-arvio on 14–60 päivää.

Aiheettomasta huoltokäynnistä aiheutuneet kustannukset peritään kokonaisuudessaan asiakkaalta, jos tuote on toimitettu huolimattomuuden tai väärinkäytön vuoksi takuuhuoltoon tai virhevastuuseen perustuvaan huoltoon. Mikäli tuotteesta ei havaita huollon yhteydessä asiakkaan mainitsemaa virhettä, veloitetaan asiakkaalta myös tällöin aiheutuneet toimituskulut. Biltema säilyttää huoltoon toimitettuja tuotteita kolme kuukautta asiakkaalle työn valmistumisesta annetun ilmoituksen jälkeen. Noutamattomat tavarat myydään tai kierrätetään tämän määräajan jälkeen.

## 9. Ylivoimainen este

Biltema ei vastaa ylivoimaisesta esteestä aiheutuneesta vahingosta. Ylivoimaisena esteenä pidetään Bilteman vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevaa ennalta arvaamatonta seikkaa tai olosuhteiden muutosta. Ylivoimainen este voi olla esimerkiksi sota, lakko, sähkökatko, tietoliikennehäiriö, mellakka, tartuntatauti, sabotaasi, luonnonmullistus, viranomaisen antama kielto tai määräys. Ilmoitamme ylivoimaisesta esteestä viipymättä, mikäli kohtaamme sellaisen.

## 10. Henkilötiedot

Biltema käsittelee asiakkaan henkilötietoja Bilteman tietosuojapolitiikan mukaisesti. Siihen voi tutustua osoitteessa:

<https://www.biltema.fi/asiakaspalvelu/kayttoehdot/tietosuojapolitiikka/>. Biltema rekisteröi ja käyttää asiakkaan osto-oikeutettujen henkilöiden tietoja ainoastaan osto-oikeuden tarkistamista varten.

## 11. Yhteystiedot

Asiakas voi olla aina tarpeen tullen yhteydessä Bilteman asiakaspalveluun, sähköpostitse osoitteeseen [verkkokauppa@biltema.fi](mailto:verkkokauppa@biltema.fi) tai puhelimitse numeroon 09 4270 5830 ma–pe klo 8.00–17.00, la klo 9.00–17.00 ja su klo 10.00–16.00.

Kunkin Biltema-myymän yhteystiedot löytyvät Bilteman verkkosivuilta yläreunasta kohdasta Tavaratalomme.

Asiakaspalvelun osoite: Iltaruskontie 2, 00750 Helsinki.

Palautusosoite (verkkokaupan varasto): Jännekatu 8, 20760 Piispanristi

## 12. Sovellettava laki ja riitatilanteet

Tähän sopimukseen liittyvät erimielisyydet ratkaistaan Suomen lain mukaan pois lukien lainvalintasäännöt ja YK:n Yleissopimus kansainvälistä tavaran kauppaa koskevista sopimuksista.

Jos kauppasopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian Bilteman kotipaikan käräjäoikeuden ratkaistavaksi Suomessa.

## 13. Muut ehdot

Tämän sopimuksen osapuoli ei saa siirtää tätä sopimusta tai sen velvoitteita kolmannelle osapuolelle ilman toisen osapuolen suostumusta. Biltemalla on oikeus siirtää kuitenkin tämä sopimus konserniyhtiölleen tai sille taholle, jolle Bilteman liiketoiminta kokonaan tai osittain siirtyy. Biltemalla on myös oikeus siirtää tähän sopimukseen perustuva saatava ja niiden periminen kolmannelle taholle.

Biltemalla on oikeus käyttää alihankkijoita tämän sopimuksen toteuttamiseen. Biltema vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan.

Jos jokin tämän sopimuksen tai kaupan muu ehto todetaan myöhemmin pätemättömäksi, jää sopimus muilta osin voimaan. Pätemätöntä ehtoa tulkitaan mahdollisimman pitkälle sen alkuperäisen tarkoituksen mukaisesti.