



## Osto-, toimitus- ja palautusehdot

### Tuotteiden ja palveluiden myyjä ja yhteystiedot:

Myyjä:

Tyytyväisyyden haaste y-1603947-9

Karhunkierros 2 F 31

01640 Vantaa

[www.tyytyvaisyydenhaaste.fi](http://www.tyytyvaisyydenhaaste.fi)

Yrittäjä: Kirsi Mäkinen

Puh. 040 5354 991

[kirsi.makinen@tyytyvaisyydenhaaste.fi](mailto:kirsi.makinen@tyytyvaisyydenhaaste.fi)

### MAKSU- JA TOIMITUSEHDOT

Verkkokaupassa myytäviä tuotteita ei ole mahdollista ostaa muilla maksutavoilla kuten laskulla tai käteismaksulla. Myös verkkomyynnissä olevat palvelutuotteet ostetaan verkosta ennen palvelun tuotannon aloittamista tai myyntikampanjassa ilmoitetun ohjeen mukaisesti. Laskutus on mahdollista ainoastaan maksukykyensä todistaneille yrityksille toimitusehdolla 14 pv netto / 16 % viivästyskorko.

Fyysisten tuotteiden toimitus tapahtuu ainoastaan Suomeen. Korttitilaukset lähetään 2 luokan kirjeenä ostajan oston yhteydessä ilmoittamaan postiosoitteeseen. Nämä postikulut sisältyvät tuotteen hintaan.

### TOIMITUSAJAT

**Palveluiden**, kuten coaching, toimitusaika sovitaan yhdessä ostajan kanssa, ellei palvelun tuottamisen ajankohtaa ole erikseen ilmoitettu palveluiden myyntisivulla [www.tyytyvaisyydenhaaste.fi](http://www.tyytyvaisyydenhaaste.fi). Eriksen ilmoitettavia palvelun tuottamisen ajankohtia ovat esimerkiksi avoimet valmennus- ja koulutuspäivät, jonne voi ostaa verkkokaupasta pääsylippuja.

**Digitaaliset tuotteet** ovat ostajan ladattavissa heti oston jälkeen. Niiden latauslinkki tai ohjeet tuotteen hyödyntämiseen tulevat ostokuitissa sekä erillisessä pdf- tiedostossa, joka tulee ostokuitin mukana. Toisinaan, tuotteesta riippuen, ostaja saa myös erillisen sähköpostikirjeen asiasta.

**Fyysisten tuotteiden kuten korttien** toimitusaika riippuu siitä onko tuotetta varastossa vai ei. Varastossa olevat tuotteet postitetaan ostajalle pääsääntöisesti loma-aikojen ulkopuolella n. 2 pv sisällä tilauksen vastaanottamisesta ellei toisin mainita. Jos taas tuotteita ei ole varastossa, kestää toimitus loppukäyttäjän ilmoittamaan postiosoitteeseen 3-4 viikkoa. Ostaja saa erillisen ilmoituksen mahdollisesta tiedossa olevasta viivästyksestä sähköpostilla.

### PALAUTUKSET JA PERUUTUKSET

#### Palvelut

Verkkokaupasta ostetut henkilökohtaiset ja ryhmävalmennuspalvelut eivät ole peruutuskelpoisia, mikäli palvelun tuotanto on asiakkaan suostumuksella jo aloitettu. Muussa tapauksessa palvelun peruutuksessa noudatetaan 14 pv peruutusehtoa.

Palvelun tuotanto on aloitettu myös silloin, kun ostosta syntyy Tyytyväisyyden haasteelle kuluja oston yhteydessä kuten esim. silloin, kun henkilö ei pääse osallistumaan ostamaansa ryhmävalmennukseen, josta muodostuu



palveluntuotannon kustannuksia. Näitä summia ei palauteta. Ostaja voi kuitenkin tulla mukaan seuraavaan vastaavaan tilaisuuteen.

### **Digitaaliset tuotteet**

E-kirjoissa ja muissa maksullisissa digitaalisissa palveluissa on 14 pv rahat takaisin takuu. Takuu edellyttää palautusprosessia: Palautuksesta tulee ilmoittaa välittömästi viimeistään 14 pv sisällä tilauksen toimituksesta myyjälle. Ilmoituksen voi tehdä sähköpostiin [kirsi.makinen@tyytyvaisyydenhaaste.fi](mailto:kirsi.makinen@tyytyvaisyydenhaaste.fi). Ilmoituksessa tulee kertoa tilaajan/ ostajan nimi, puhelin ja sähköpostiosoite sekä tuotteen nimi ja ostopäivä ja perustella miksi palauttaa tuotteen.

### **Fyysiset tuotteet esimerkiksi KORTIT**

Verkkokaupassa noudatetaan 14 palautusoikeutta. Kaikki tuotteet käyvät läpi kaksinkertaisen laatutarkastuksen ensimmäisen valmistajalla ja toisen myyjällä eli Tyytyväisyyden haasteella. Tyytyväisyyden haaste vastaa siitä, että tuotteet ovat hyvässä kunnossa eikä niissä ole valmistusvirheitä, kun ne postitetaan loppukuluttajalle eli ostajalle.

Palauttamisesta aiheutuvat postitus- ja muut lisäkulut hoitaa ostaja.

Palautuksesta tulee ilmoittaa välittömästi viimeistään 14 pv sisällä tilauksen vastaanottamisesta myyjälle. Ilmoituksen voi tehdä sähköpostiin [kirsi.makinen@tyytyvaisyydenhaaste.fi](mailto:kirsi.makinen@tyytyvaisyydenhaaste.fi). Ilmoituksessa tulee kertoa tilaajan/ ostajan nimi, postiosoite, johon tilaus lähetettiin, puhelin ja sähköpostiosoite sekä tuotteen nimi ja ostopäivä. Kaikki peruutetut tilaukset, fyysiset tuotteet tulee palauttaa takaisin Tyytyväisyyden haasteelle. Mikäli tuote on vahingoittunut postissa, tulee kertoa mitä on tapahtunut ja toimittaa vahingoittunut tuote ja sen pakkaus myös mukana.

Tyytyväisyyden haaste ei ole velvollinen hyväksymään palautusta ja hyvittämään tuotetta ellei sitä ole peruutettu tässä mainituilla tavoilla. Kaikissa palautustilanteissa tuote on palautettava Tyytyväisyyden haasteelle. Käytettyjä ja vahingoittuneita tuotteita emme korvaa ellei ongelma ole postin aiheuttama. Tällöin on ostajan kuitenkin raportoitava asiasta ensin postille.

Ensi sijainen hyvitystapa on viallisen tuotteen vaihtaminen uuteen. Mikäli tästä aiheutuisi asiakkaalle liiallista haittaa, voidaan käyttämätön myyntikuntoinen tuote hyvittää edellyttäen yllä mainitun peruutusprosessin läpikäymistä. Mahdolliset maksujen palautukset maksetaan asiakkaan antamalle suomalaiselle IBAN tilille.

### **MYYJÄSTÄ JOHTUVAT SYYT**

Tyytyväisyyden haasteen lähtökohta on se, että mikäli palvelun tuottamisen ongelma johtuu Tyytyväisyyden haasteesta, on asiakkaalla oikeus saada hyvitys tai palvelu voidaan vaihtaa palveluun, joka on vähintään samanarvoinen, muttei kuitenkaan kohtuuttoman arvokas ostajan maksamaan hintaan nähden. Vaihdeettava palvelu täytyy olla peräisin Tyytyväisyyden haasteen omasta palveluvalikoimasta. Palvelua ei voi vaihtaa fyysiseen tuotteeseen.

Mikäli fyysisten tuotteiden valmistajilla on toimitusongelmia, saa ostaja siitä myyjältä tiedon heti ongelman ilmaannuttua, jolloin myyjä peruuttaa tilauksen automaattisesti ja palauttaa rahat, ellei toimitusta pystytä hoitamaan.

### **ALIHANKINTAMYNNIT**

Mikäli olet ostanut tuotteen tai Tyytyväisyyden haasteen palveluita, jonkun muun verkkokaupasta tai Tyytyväisyyden haasteen alihankkijalta, on ostajan otettava ensi sijaisesti yhteys tähän myyjään palautus- ja hyvitystilanteissa.