

NEDIS OY

PL 6

57201 Savonlinna

+358 155 11 250

info@nedis.fi

www.nedis.fi

VAT nr. FI04515730

Y-tunnus 04515730

YLEISET SOPIMUSEHDOT NEDIS OY, versio maaliskuu 2022**Artikla 1. Yleistä**

Nedis Oy (y-tunnus 04515730), Savonlinna, osoite: Vipusenkatu 12, 57200 Savonlinna (jäljempänä "Nedis").

Artikla 2. Määritelmät

Näissä Yleisissä ehdoissa käytetyt jäljempänä olevat ilmaisu tarkoittavat:

- i. **Myyjä:** tarkoittaa Nedisiä riippumatta siitä millä kauppanimellä Nedis toimii.
- ii. **Toimitus:** tarkoittaa tuotteiden toimitusta ostajalle.
- iii. **Ostaja:** tarkoittaa ketä tahansa luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka suorittaa hankinnan tai muun sopimuksen myyjän kanssa ja/tai henkilöä, jolle myyjä on esittänyt tämän sopimuksen 4 artiklan mukaisen kutsun.
- iv. **Immateriaalioikeus:** Tarkoittaa kaikkia teollis- ja tekijänoikeuksia, kuten patentit, tavaramerkit, palvelumerkit, kauppanimet, mallit, toiminimet, tekijänoikeudet, tietokantaoikeudet, mallioikeudet, keksinnöt, luottamukselliset tiedot, osaaminen ja muut immateriaalioikeudet ja edut koskien tai ollen osa tuotteita tai muita myyjän toimittamia materiaaleja.
- v. **Tuotteet:** tarkoittavat myytäviä tuotteita tai tuotteita, jotka pyydetään myytäväksi sopimuksen nojalla myyjältä ostajalle.
- vi. **Markkinointiviesti:** mikä tahansa markkinointiviesti myyjältä ostajalle missä tahansa muodossa ja huolimatta siitä, sisältyykö tähän tarjous tuotteiden myymiseksi ostajalle vai ei, ja joka on sitoumukseton ja joka voidaan peruuttaa milloin tahansa myyjän toimesta ennen kuin myyjä vahvistaa sen tarjoukseksi;
- vii. **Tekninen RMA;** on kuvattu 11 artiklan osassa 1;
- viii. **Kaupallinen RMA;** on kuvattu 11 artiklan osassa 1;

Artikla 3. Sovellusala

1. Näitä Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin jakelusopimuksiin, ostotilauksiin, markkinointiviesteihin tai muihin oikeudellisiin suhteisiin, joiden puitteissa myyjä markkinoi, myy tai toimittaa tuotteita ostajalle. Nämä Yleiset sopimusehdot sulkevat pois kaikkien muiden yleisien sopimusehtojen käytön.
2. Myyjä ja ostaja voivat poiketa näistä Yleisistä sopimusehdoista vain, jos poikkeamisesta sovitaan erikseen kirjallisesti myyjän ja ostajan välillä. Lisäksi, jotta poikkeaminen olisi pätevä, näistä Yleisistä sopimusehdoista poikettaessa on erikseen ja nimenomaisesti viitattava näiden Yleisten sopimusehtojen siihen lausekkeeseen, josta kulloinkin poiketaan.
3. Edellä 2. kohdassa mainitun kaltainen poikkeama ei vaikuta muiden sovellettavien ehtojen noudattamiseen eikä luo mitään poikkeamaa tai muutosta muihin sovellettaviin ehtoihin tai muihin sopimuksiin, oikeudellisiin suhteisiin ja velvollisuuksiin.

4. Kun myyjän ja ostajan välillä sovelletaan myyjän Yleisiä sopimusehtoja, myyjän ja ostajan välisessä suhteessa noudatetaan kulloinkin vallitsevaa uusinta versiota myyjän Yleisistä sopimusehdoista (esim. nämä Yleiset ehdot ja näiden Yleisten ehtojen myöhemmät versiot) heti sen jälkeen, kun uusin versio myyjän Yleisistä sopimusehdoista on saatettu todisteellisesti ostajan tietoon ja saataville.

Artikla 4. Sopimus

1. Myyjän markkinointiviestit ostajalle eivät ole tarjouksia. Markkinointiviesti on sitoumukseton ja se voidaan peruuttaa milloin tahansa myyjän toimesta.
2. Sopimus syntyy, kun ostaja kirjallisesti hyväksyy nämä Yleiset sopimusehdot ja hyväksymisen jälkeen tekee ostotilauksen myyjälle, jonka myyjä taholtaan hyväksyy. Ostotilausta pidetään aina ostajan myyjälle tekemänä tarjouksena, pohjautui ostotilaus myyjän markkinointiviestiin tai ei.
3. Tilaukset tulee tehdä sähköisesti käyttämällä sähköisiä menetelmiä kuten EDI tai myyjän verkkokauppa. Mikäli tilaustavat vaativat manuaalista käsittelyä myyjän taholla, myyjällä on oikeus veloittaa ostajalta käsittelykulut. Tilaamista varten ostajalla on ostajan yksilöivä asiakasnumero sekä sisäänkirjautumistunnus. Näitä sisään kirjautumistietoja ei saa siirtää tai luovuttaa millekään taholle tai henkilölle ostajan organisaation ulkopuolella.
4. Myyjä sitoutuu ilmoittamaan kaikki tiedossaan olevat tuotteita koskevat tuotetiedot verkkosivustollaan.
5. Myyjä pidättää oikeuden hylätä ostajan ostotilaus oman harkintansa mukaan tai veloittaa ostajalta lisämaksun, jonka hyväksyminen edellyttää ostajan hyväksyntää. Myyjä voi harkintansa mukaan asettaa ostotilauksen hyväksymiselle lisäehtoja esimerkiksi kauppahinnan tai sen osan maksamisesta ennakoon.
6. Jos myyjällä ei jostain syystä ole mahdollisuutta hyväksyä ostotilausta jonkin tietyn tuotteen osalta, myyjän tulee, milloin se on kohtuudella mahdollista, neuvotella ostajan kanssa vaihtoehtoisen tuotteen toimittamisesta. Vaihtoehtoisen tuotteen tilaukseen ja toimittamiseen sovelletaan näitä Yleisiä sopimusehtoja.
7. Ostajan tekemä ostotilaus on ostajaa sitova riippumatta siitä, miten ostotilaus on toimitettu myyjälle. Myyjä pyrkii, muttei sitoudu vahvistamaan sen, hyväksyykö myyjä ostotilauksen vai ei (=ostotilausvahvistus), kahden (2) työpäivän kuluessa ostotilauksen saatuaan.
8. Kaikki ostotilauksen muutokset ja/tai peruutukset osittain tai kokonaan tapahtuvat vain, ellei myyjä erikseen muuta ilmoita, myyjän kirjallisella luvalla ja ehdolla, että myyjän jo suorittamat toimet korvataan ja toimitetut tuotteet maksetaan täysimääräisesti ostajan toimesta. Muutos- ja/tai peruutustilanteessa myyjä on aina oikeutettu siirtämään kaikki sille aiheutuneet ylimääräiset kulut ostajan vastattavaksi ja päättämään tilattujen tuotteiden toimitusajan uudelleen.
9. Ostajan on toimitettava myyjälle viipymättä kaikki tiedot ja selvitykset, jotka myyjä katsoo tarpeelliseksi tai joita voidaan vähintään kohtuudella pitää tarpeellisena sopimuksen täyttämiseksi. Mikäli kaikkia näitä tietoja ja selvityksiä ei toimiteta myyjälle viipymättä myyjän niitä pyytäessä, myyjällä on oikeus osaltaan lykätä sopimuksen mukaisen suorituksen täyttämistä ja/tai vaatia ostajaa korvaamaan sille myöhästymisestä aiheutuneet ylimääräiset kustannukset. Ylimääräiset kustannukset korvataan myyjän käyttämien normaalien veloituserusteiden mukaisesti.
10. Muut kuin myyjän ja ostajan nimenomaiseen sopimukseen perustuvat myyjän taholta sen tai sen edustajan toimesta annetut sitoumukset ja/tai tekemät järjestelyt ovat myyjää sitovia vain, jos nämä sitoumukset ja/tai järjestelyt on vahvistettu kirjallisesti ostajalle myyjän tai sen edustajan toimesta.
11. Myyjä ja ostaja ymmärtävät ja hyväksyvät, että sopimuksen solmimisen myötä kumpikin osapuoli voi saada haltuunsa toisen osapuolen luottamuksellisia tietoja, esimerkiksi tietoa

markkinointi- ja liiketoimintasuunnitelmista. Molemmat osapuolet hyväksyvät, että sopimusehdot ovat luottamuksellisia tietoja. Sopimusehtoihin kuuluvat rajoituksetta kaikki taloudelliset ehdot, sopimuksen sisältö sekä sopimukseen liittyvät raportit. Molemmat osapuolet takaavat, että sen työntekijät ja muut toimijat käsittelevät näitä tietoja luottamuksellisesti ja salassa pitäen eivätkä kopioi, julkaise, luovuta tai käytä luottamuksellisia tietoja hyväkseen (näiden ehtojen vastaisesti). Osapuolet sitoutuvat käyttämään ja ylläpitämään turvallisuustoimia ja -menetelmiä, jotka suojelevat tietoja väärinkäytöltä, muuttamiselta, viiveiltä, tuhoutumiselta ja häviämiseltä. Tiedot toimitetaan ”sellaisenaan”. Luovuttava osapuoli ja sen edustajat eivät missään tilanteessa vastaa tietojen epätarkkuudesta tai vaillinaisuudesta.

Tämä sitoumus säilyy voimassa myös sopimuksen päättymisen tai purkamisen jälkeen.

Mikäli ostajalle myönnetään pääsy myyjän henkilötietoihin tai myyjä saa pääsyn ostajan ja/tai sen asiakkaidensa henkilötietoihin, tulee ostajan hyväksyä tietojenkäsittelyä koskevat määräykset, jotka myyjä toimittaa ostajalle. Muutoin ostajan ja myyjän tulee toimia GDPR:n ehtojen mukaisesti.

Artikla 5. Hinnat

1. Myyjä ilmoittaa kaikki hinnat euroissa (€), ellei toisin ole erikseen sovittu.
2. Myyjän ilmoittama tuotteiden ostohinta ei pidä sisällään arvonlisäveroa (ALV) tai muita tapahtumaperusteisia veroja, tullimaksuja tai muita, kuten artiklan 6 kohdassa 3 tarkoitettuja kustannuksia, ellei kirjallisesti erikseen toisin sovita. Tarvittaessa ostaja suorittaa arvonlisäveron ja muut liiketoimiin perustuvat verot ja tullimaksut ostohinnan lisäksi myyjälle.

Mikäli vero- tai tulliviranomainen takautuvasti päättää:

(1) että myyjää on pidettävä tuotteiden maahantuojana ostajan sijasta tai

(2) että myyjän olisi pitänyt kohdella sen ja ostajan välistä liiketoimintaa arvonlisäverollisena liiketoimena

ja minkä seurauksena myyjän vastattavaksi takautuvasti määrätään arvonlisävero (sis. tuonnin arvonlisäveron), muu tapahtumaperusteinen vero tai tullimaksu, mukaan lukien näiden maksujen viivästyksistä aiheutuvat korot, sakot tai muut rahalliset seuraamukset, ostaja sitoutuu korvaamaan myyjälle kaikki nämä myyjän maksettavaksi määrättyt maksut sekä vahingot ja menetykset, jotka ovat seurausta viranomaisen tekemästä arviosta (esim. ylimääräinen arvonlisävero ja tullimaksut, arvioinnit, jne.).

3. Myyjän ilmoittamat hinnat tuotteille ovat osapuolia sitovia vain myyjän hyväksyessä ostotilauksen artiklan 4 kohdan 2 mukaisesti.
4. Myyjällä on oikeus muuttaa hintoja ennalta arvaamattomissa tilanteissa, joihin hän ei voi itse vaikuttaa. Tällaisia ovat esimerkiksi euron arvon heikkeneminen ja raaka-aine- tai kuljetuskustannusten nousu.
5. Edellä 4 -kohdassa luetelluista tilanteista huolimatta, kun ostaja tekee toistuvasti tilauksia myyjän ja ostajan toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen perusteella on myyjällä kaikkina aikoina oikeus yksipuolisesti muuttaa tuotteiden hintoja ilmoittamalla ostajalle uusiin ostoihin ja tilauksiin sovellettavat hinnat. Jos hinnanmuutos tapahtuu tämän ehdon perusteella, on ostajalla oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus, mikäli korotus on yli 5 % viimeisimpiin sovellettuihin hintoihin nähden, eikä korotus johdu 5.4. kohdan mukaisista ennalta arvaamattomista olosuhteista.

Artikla 6. Toimitus

1. Myyjän ilmoittamat toimituspäivämäärät eivät koskaan ole myyjää sitovia määräaikoja, eivätkä poikkeamat näistä päivämääristä anna ostajalle oikeutta vaatia myyjältä vahingonkorvausta tai peruuttaa tai irtisanoa sopimusta, ellei erikseen toisin ole sovittu.
2. Myyjän ilmoittamat toimituspäivämäärät ovat aina ehdollisia ajoissa vastaanotettujen lupien tai lisenssien, ostajan toimittamien tietojen ja asiakirjojen sekä ostajan velvoitteena olevien kulloinkin ajankohtaisten maksujen tai muiden velvoitteiden suorittamisen suhteen. Siinä tapauksessa, etteivät kaikki tuotteiden toimittamiseen liittyvät ehdot täyty, myyjä voi vapaasti muuttaa toimituspäivämääriä.
3. Jollei myyjän antamassa ostotilausvahvistuksessa toisin määrätä, kaikki tuotteiden toimituksesta aiheutuvat kustannukset (esim. toimitus-, vakuutus-, hallinto- ja kuljetuskustannukset ja niin edelleen) kuuluvat ostajan vastattavaksi myyjän ja ostajan välillä muutoin tuotteiden ja/tai palveluiden hinnasta sovitun ohella. Siinä tapauksessa, että myyjä suorittaa ostajalle (lisä-)palveluita, joiden hinnasta ei ole erikseen sovittu, myyjällä on oikeus veloittaa ostajalta näiden palveluiden tuottamisesta aiheutuneet todelliset kustannukset voittomarginaalilla lisättynä ja/tai myyjän normaalisti näistä tai vastaavista palveluista veloittama hinta.
4. Jos tuotteet toimitetaan lavoilla, joihin kohdistuu pantti, pantti laskutetaan ostajalta.
5. EU:n sisällä tuotteet toimitetaan DAP-ehdoin, EU:n ulkopuolelle tuotteet toimitetaan FCA-ehdoin (Incoterms 2020), ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.
6. Ostaja on velvollinen hyväksymään sille toimitetut tuotteet lukuun ottamatta tilanteita, joissa pakkauksessa on näkyviä materiaalivaurioita. Jos ostaja ei hyväksy toimitusta, on ostaja velvollinen korvaamaan myyjälle tästä kieltäytymisestä myyjälle aiheutuvat kaikki kulut, kustannukset ja vahingot. Myyjällä on oikeus käyttää kaikkia sille lain myöntämiä oikeuksia tähän liittyen.

Artikla 7. Vaaranvastuun siirtyminen

Vaaranvastuu tuotteisiin siirtyy ostajalle, kun tuotteet on toimitettu ostajalle (EU:n sisällä) tai ostajan nimeämälle vastaanottajalle (EU:n ulkopuolella).

Artikla 8. Teollis- ja tekijänoikeudet

1. Kaikkia myyjän tarjoamia tuotteita koskevat immateriaaliset oikeudet kuuluvat yksinomaisesti myyjälle tai myyjälle lisenssin antaneelle taholle. Ostaja sitoutuu olemaan vaatimatta immateriaalioikeuksia itselleen ja hyväksyy sen, ettei näitä oikeuksia koskaan luovuteta ostajalle.
2. Mikäli kolmas osapuoli esittää ostajaa vastaan immateriaalioikeuden loukkaukseen perustuvia vaatimuksia, myyjällä on oikeus puolustautua esitettyjä vaatimuksia vastaan, ryhtyä tarvittaviin oikeustoimiin kolmatta osapuolta vastaan tai ryhtyä muihin yksityisoikeudellisiin toimiin tai järjestelyihin kolmannen osapuolen kanssa. Ostajalla on tällöin tarvittaessa velvollisuus myötävaikuttaa myyjän toimenpiteisiin.
3. Ostajalla ei ole lupaa tehdä minkäänlaisia muutoksia tai mukautuksia tuotteeseen, tuotepakkaukseen, tuotemerkkeihin, kauppanimiin tai muihin ominaisuuksiin, joiden perusteella tuote on tunnistettavissa, ja jotka ovat liitettyjä tai asetettuja myyjän tai myyjälle lisenssin antaneen tahon toimesta tuotteeseen tai pakkaukseen.
4. Myyjä ei ole vastuussa vioista, vahingoista tai menetyksistä, jotka johtuvat epätarkkuuksista tai epätäydellisyyksistä teknisissä määritelmissä, malleissa, piirustuksissa, mallinuksissa, kuvauksissa, kuvissa ja muissa IP-sisällöissä.

5. Ostaja voi vastaanottaa kuvia, äänitiedostoja, tekstejä ja videoleikkeitä (kutsutaan yhteisesti nimityksellä markkinointimateriaalit), jotka käsittelevät myyjän tuotteita ja (rekisteröityjä) tavaramerkkejä (logoja) myyjän ja/tai sen tytäryhtiöiden nimissä. Ostajalla on oikeus käyttää näitä markkinointimateriaaleja vain sopimuksen voimassaolon ajan ja vain tuotteiden markkinointitarkoituksiin.
6. Jos ostaja myy myyjän tuotteita verkossa käyttäen kolmannen osapuolen alustoja (esim. Amazon), tulee ostajan sisällyttää myyjän antamat markkinointitiedot tuotteesta tuotteen kuvaukseen ja varmistaa, että myös käytetyssä mainonnassa tuotteesta annetaan täydelliset ja ammattimaiset tekniset tiedot. Lisäksi ostaja saa myydä tuotteita verkossa vain, jos seuraavat ehdot täyttyvät: (i) tuotteet toimitetaan 72 tunnin sisällä ja (ii) asiakaspalveluun saa yhteyden ja sieltä vastauksen toimistoaikoina 24 tunnin sisällä.

Artikla 9. Tuotteiden vaatimusten mukaisuus

1. Ostajalla on velvollisuus tarkistaa sille toimitetut tuotteet huolellisesti toimitusta vastaanotettaessa. Kaikki ostajalle toimitettuja tuotteita koskevat reklamaatiot on tehtävä myyjälle kymmenen (10) työpäivän kuluessa toimituksen vastaanottamisesta. Reklamaatio on tehtävä kirjallisena ja siitä tulee ilmetä selvästi ja yksityiskohtaisesti reklamaation peruste. Jos myyjä on toimittanut ostajalle väärät tuotteet tai enemmän tuotteita kuin ostaja on tilannut, ostaja joko palauttaa nämä tuotteet myyjälle viipymättä ja joka tapauksessa kymmene (10) päivän kuluessa vastaanottamisesta, jolloin myyjä korvaa ostajalle palautuslähetyksen kustannukset tai ilmoittaa myyjälle ottavansa myös nämä tuotteet vastaan, jolloin myyjä laatii lisätilauksen näiden toimitettujen tuotteiden osalta.
2. Jos pakkaus on toimitushetkellä näkyvästi vahingoittunut ja/tai pakkaus on avattu, ostaja voi kieltäytyä kokonaan vastaanottamasta toimitusta tai olla hyväksymättä toimitusta. Jos ostaja ei hyväksy toimitusta, tällöin ostaja antaa tavarankuljettajalle asiakirjan, johon hän tekee merkinnän toimituksen virheellisyydestä. Ostajan tulee välittömästi ja kirjallisesti ilmoittaa myyjälle kieltäytymisestään ottaa toimitusta vastaan tai toimituksen todentamis-/tarkastustarpeesta.
3. Viat ja puutteet, jotka eivät ole olleet havaittavissa toimitushetkellä ja joita ei olisi voitukaan havaita toimituksen huolellisessa tarkistuksessa toimitusta vastaanotettaessa, tulee ilmoittaa myyjälle RMA-menettelyllä, joka on kuvattu artiklassa 11.
4. Ostajan kaikki oikeutetut vaatimukset myyjää kohtaan toimitetuissa tuotteissa olevien vikojen ja puutteiden perusteella raukeavat, jos:
 - a) myyjää ei ole reklamoitu vioista tai puutteista edellä mainituissa määräajoissa ja/tai menettelytavalla;
 - b) ostaja laiminlyö toimia yhteistyössä myyjän kanssa reklamaation oikeellisuutta selvitetäessä/arvioitaessa;
 - c) ostaja ei ole kiinnittänyt, käsitellyt, käyttänyt, säilyttänyt tai ylläpitänyt tuotteita asianmukaisella tavalla tai ostaja on käyttänyt, käsitellyt tai säilyttänyt tuotteita olosuhteisiin tai tuotteiden käyttötarkoituksiin nähden virheellisellä tavalla; tai
 - d) ostaja on jatkanut tuotteen myyntiä siinä havaitusta viasta ja puutteesta huolimatta.

Artikla 10. Takuu

1. Myyjä ei anna ostajalle mitään muuta kuin näissä Yleisissä sopimusehdoissa mainittuun tuotteiden laatua koskevan takuun. Ellei jäljempänä toisin mainita, ei myyjä anna tuotteen käytölle tai ominaisuuksille (johdonmukainen ja oletettu) takuuta.
2. Myyjä antaa takuun omalla tuotemerkillä (Nedis) kuluttajalle myydyille tuotteille kahdenkymmenenneljän (24) kuukauden ajan. Takuu-aika alkaa siitä päivästä, jolloin ostaja myy tuotteen edelleen, edellyksellä, että tuote on myyty edelleen kolmen (3)

kuukauden kuluessa siitä hetkestä, kun ostaja on ostanut tuotteen myyjältä. Mikäli ostajalta tuotteen hankkinut taho käyttää tuotetta ammattimaisesti tai elikeinotoiminnassaan, takuu tuotteille rajoitetaan kahteentoista (12) kuukauteen. Myyjän tuotteelle antama takuu päättyy kuitenkin aina kahdenkymmenenseitsemän (27) kuukauden, tai edellä mainittuun ammattimaiseen tai elinkeinotoimintaan myydyin tuotteen osalta, viidentoista (15) kuukauden kuluttua siitä, kun myyjä on myynyt tuotteen ostajalle. Riitatilanteessa näyttötaakka tuotteen käytön ei-ammattimaisesta tai ammattimaisesta tai vastaavasta luonteesta on ostajalla ja ostajan tulee esittää kaikissa tapauksissa kopio alkuperäisestä laskusta/sopimuksesta. Tässä kohdassa mainittujen takuuajojen päättyttyä myyjällä ei ole mitään velvollisuuksia ostajaan tai loppukäyttäjää kohtaan.

3. Tämän artiklan 2 -kohdan määräyksistä poiketen kulutustarvikkeiden, joiden oletettu käyttöikä on enintään 6 kuukautta; mukaan lukien, mutta ei rajoittuen näihin, akut, kaapelit, puristimet ja imureiden tuoksukuulat sekä muut tuotteet, joiden ostohinta on enintään 30,00 euroa (€), takuu aika on kuusi (6) kuukautta tuotteen toimituspäivästä lukien.
4. Muiden kuin myyjän omalla tuotemerkillä myytyjen tuotteiden (muu kuin Nedis) osalta noudatetaan näiden tuotteiden valmistajan antamia takuuehtoja ja -aikoja. Tieto näistä takuuehdoista on saatavilla myyjän verkkokaupasta tai pyydettyäessä. Muutoin tässä kohdassa tarkoitettuihin tuotteisiin sovelletaan, mitä edellä kohdassa 2. ja 3. on esitetty. Tässä kohdassa mainitut ehdot eivät vähennä tai poista ostajan oikeuksia suhteessa tässä kohdassa tarkoitettujen tuotteiden valmistajaan.
5. Takuuta koskevat vaatimukset tulee esittää myyjälle kirjallisesti 11. artiklassa kuvattua RMA-menettelyä käyttäen kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun virheellisyys tai vika on havaittu tai olisi pitänyt kohtuudella kyetä havaitsemaan.
6. Jos myyjä katsoo esitetyn takuuta koskevan vaatimuksen perustelluksi ja vian kuuluvan takuun piiriin, myyjä voi oman harkintansa mukaan joko a) korjata tuotteessa olevan vian, b) toimittaa korvaavan tuotteen tai osan, tai c) palauttaa tuotteen ostohinnan ostajalle ja irtisanoa tehdyn sopimuksen tältä osin ilman eri menettelyä. Myyjä voi halutessaan myös vaihtaa viallisen tuotteen vastaavaan tuotteeseen. Jos ostajalle toimitetaan korvaava tai vastaava tuote, ei uusi toimitus vaikuta myönnettyyn takuuseen; toisinsanoen uutta takuuta ei myönnetä.
7. Jos ostaja tai kolmas osapuoli on korjannut ja/tai tehnyt muutoksia tuotteeseen ilman, että myyjä on antanut tähän etukäteisen kirjallisen suostumuksensa, myyjän antama takuu raukeaa.
8. Mikäli vialliseksi väitettyssä tuotteessa ei havaita vikoja myyjän tuotteelle suorittamassa testauksessa ja tutkimuksessa, myyjä veloittaa ostajalta tutkimiskustannuksina vähintään 20 euroa. Tuote voidaan pyynnöstä palauttaa ostajalle ostajan kustannuksella.
9. Takuuta ei sovelleta, jos tuotteessa ilmennyt vika johtuu tuotteen normaalista kulumisesta, sopimattomasta tai virheellisestä käyttämisestä, tuotetta koskevien käyttö- ja muiden ohjeiden laiminlyömisestä tai ohjeiden vastaisesta tuotteen käytöstä taikka tuotteen helposti särkyvien osien vahingoittumisesta.
10. Tässä artiklassa kuvatun takuun ulkopuolelle jäävät kehitys- ja testaustarkoituksiin annetut näytteet, prototyypit ja tuotteen esituotantoversiot.
11. Tässä 10 artiklassa mainittuja tapauksia lukuun ottamatta myyjä ei ole vastuussa ostajaa kohtaan, mikäli tuotteet eivät täytä asetettuja ehtoja takuun myöntämiselle.

Artikla 11. Ehdot tuotteiden palauttamiselle

1. Toimitettujen tuotteiden palautus on mahdollista vain, jos kyseessä on tekninen vika ("Tekninen RMA"). Lisäksi on noudatettava tässä artiklassa esitettävää prosessia.

- Toimitettuja tuotteita ei voi palauttaa, jos ostaja ei ole tilannut oikeita tuotteita tai määriä ("Kaupallinen RMA").
2. Teknisen RMA:n tapauksessa ostajan on luotava RMA verkkokaupan kautta.
 3. Saatuaan RMA -pyynnön myyjä arvioi esitetyn pyynnön ja ilmoittaa ostajalle jatkoprosessista. Jos myyjä hyväksyy RMA -pyynnön, saa ostaja myyjältä RMA -numeron sekä ohjeet RMA-pyyntöä käsittelevään.
 4. RMA-numero on voimassa kolmekymmentä (30) päivää sen myöntämisestä. Jos ostajaa on kehoitettu palauttamaan tuotteet ja tuotteita ei palauteta tässä ajassa, RMA-numero vanhenee ja ostajan tulee pyytää myyjältä uusi RMA-numero.
 5. Myyjä hyväksyy vain ne palautukset, joilla on voimassa oleva RMA-numero. RMA-numeron tulee olla selvästi näkyvillä pakkauksen ulkopuolella. Palautuskuljetuksen aikana syntynyt vahinko, joka johtuu tuotteiden riittämättömästä tai puutteellisesta pakkaamisesta, on peruste myyjälle kieltäytyä hyväksymästä tuotteiden palautusta.
 6. Teknisen RMA:n ollessa kyseessä myyjä todentaa kymmenen (10) työpäivän kuluessa siitä, kun myyjä on ottanut tuotteen vastaan Hertogenboschissa Alankomaissa, että onko tuote ostajan ilmoittamalla tavalla viallinen ja että kuuluuko vika annetun takuun alaisuuteen.
 7. Ellei erikseen kirjallisesti muuta sovita myyjän ja ostajan välillä, myyjä ei hyväksy mitään muita tuotteiden palautuksia kuin tässä artikkelissa kuvatun Teknisen RMA:n.
 8. Jos jokin tuote poistetaan markkinoilta, myyjä antaa ostajalle yksityiskohtaiset ohjeet, joiden mukaan ostajan on toimittava. Kaikki ostajan tekemät näiden toimintaohjeiden toteuttamiseen liittyvät toimet ja kulut vaativat myyjän kirjallista suostumusta, jota ei saa syyttää evätä.

Artikla 12. Vastuut

1. Myyjä ei koskaan ole vahingonkorvausvastuussa ostajaa kohtaan, ellei myyjän menettely ole tahallista tai törkeän huolimattontaa.
2. Myyjä ei koskaan ole missään vastuussa ostajaa kohtaan voittojen, liikevaihdon tai sopimusten menetyksestä taikka mistään muusta välillisestä menetyksestä taikka suorasta tai epäsuorasta vahingosta riippumatta siitä, onko menetys tai vahinko aiheutettu lainvastaisella menettelyllä, huolimattomuudella, sopimusrikkomuksella tai muulla tavalla.
3. Myyjän rahamääräinen kokonaisvastuu rajoittuu vakuutusenantajan kyseisessä tapauksessa maksamaan summaan. Tapauksessa, jossa vakuutuksen perusteella ei saada korvausta tai takuuta ei ole, rajoittuu myyjän vastuu summaan, jonka ostaja on maksanut myyjälle tuotteesta/tuotteista, jonka/joiden väitetään aiheuttaneen ostajan menetyksen tai vahingon. Myyjän vastuu on joka tapauksessa enintään 10.000 euroa. Jos yksi tai useampi myyjän toimittamista tuotteista on viallinen, on myyjä velvollinen korjaamaan vian, vaihtamaan tuotteen tai palauttamaan viallisen tuotteen ostohinnan edellä artikkelissa 10 esitetyllä tavalla, ellei noudatettavasta pakottavasta laista muuta johdu. Tämä vastuunrajoitus kohdistuu myös yhtiön toimitusjohtajaan ja sen valtuuttamien kolmansien osapuolten hyväksi siten, että myös he voivat vedota tämän GTC:n vastuunrajoitusta koskeviin ehtoihin.
4. Ostaja suojaa myyjää kaikilta vahingoilta, kolmannen osapuolen vaatimuksilta ja/tai kaikenlaisilta kustannuksilta, jotka aiheutuvat suoraan tai epäsuorasti ostajan antamasta väärästä tiedosta/kuvauksesta, lainvastaisesta menettelystä, huolimattomuudesta ja/tai erehdyksestä.
5. Jos myyjä antaa ostajalle tuotteita koskevia ohjeita tai neuvoja, annetut ohjeet tai neuvot eivät koskaan ja missään tilanteessa muodosta myyjälle minkäänlaista vastuuta ostajaa kohtaan.

6. Myyjä ei ole vastuussa menetyksistä tai vahingoista, jotka aiheutuvat ostajan ostotilauksen väärinymmärryksestä, vääristymisestä tai viivästymisestä taikka ostotilauksen virheellisestä välittymisestä/toimituksesta, joka on seurausta internetin tai muun viestintävälineen käytöstä myyjän ja ostajan välillä tai myyjän kolmannen osapuolen välillä.
7. Minkäänlaisen riitatilanteen ilmetessä myyjän ja ostajan välillä tällä artiklalla on etusija suhteessa muihin näiden Yleisten sopimusehtojen artikloihin.
8. Kaikki mahdolliset ostajan esittämät vahingonkorvausvaatimukset raukeavat, ellei ostaja ilmoita myyjälle kirjallisesti vahingosta niin pian kuin mahdollista ja viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun hän sai siitä tiedon (tai olisi kohtuudella voinut saada tietää). Mahdollisuus vaatia korvausta raukeaa joka tapauksessa, jos ostaja ei nosta kannetta myyjää vastaan kuuden (6) kuukauden kuluessa edellä mainitusta ajankohdasta lukien.

Artikla 13. Omistuksenpidätys ja vakuus

1. Myyjä pidättää omistusoikeuden ostajalle sopimuksen mukaan toimittamiinsa tuotteisiin, kunnes ostaja on kokonaisuudessaan suorittanut myyjälle sille toimitettujen tuotteiden kauppahinnan ja kaikki muut ostajan suoritettavaksi kuuluvat maksut. Myyjä voi harkintansa mukaan edellyttää ostajaa asettamaan myyjän saatavan turvaavan vakuuden ostajan velvoitteiden täyttämiseksi.
2. Edellä kohdassa 1. todetusta huolimatta ostajalla on oikeus myydä tuotteita eteenpäin kolmansille tahoille liiketoimintansa normaaleissa puitteissa.
3. Jos ostaja ei noudata tai on perusteltua syytä epäillä, että ostaja ei tule noudattamaan sille kuuluvia velvoitteita, myyjä on oikeutettu ottamaan jo toimitetut, mutta sen omistuksessa edelleen olevat tuotteet takaisin ostajalta tai kolmannelta osapuolelta, joka pitää tuotteita hallussaan ostajan puolesta tai lukuun. Ostajalla on velvollisuus myötävaikuttaa myyjän mainitun oikeuden toteutumiseen uhalla, että ostaja on velvollinen suorittamaan myyjälle myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyömisestä takaisin kultakin päivältä, jolloin ostaja laiminlyö velvollisuuttaan, sakkoa, jonka suuruus on 10 % sille toimitettujen tuotteiden hinnasta. Kun myyjä ottaa tuotteet edellä mainitulla tavalla takaisin, ostajalle hyvitetään tuotteiden markkina-arvo, josta vähennetään tuotteiden palautuksesta myyjälle aiheutuneet kulut ja kustannukset sekä vahingot, käsittäen myös menetetyt liikevoitot. Ostajalle tehtävän hyvityksen perusteena oleva markkina-arvo, josta myös vähennykset tehdään, ei kuitenkaan koskaan ole enempää kuin mitä alkuperäinen tuotteiden ostohinta ostajalle oli. Edellä sanottu ei rajoita millään tavalla muita myyjälle kuuluvia oikeuksia.
4. Ostajalla ei ole oikeutta perustaa kolmannen osapuolen hyväksi pantti- tai muuta vastaavaa vakuusoikeutta myyjän omistamiin tuotteisiin.
5. Ostaja huolehtii siitä, että sen hallussa olevat sille toimitetut tuotteet, jotka ovat myyjän omistuksenpidätys ehdon piirissä, ovat yksilöitävissä niin kauan, kunnes omistusoikeus tuotteisiin on kokonaisuudessaan siirtynyt ostajalle. Ostaja huolehtii sille toimitettujen tuotteiden vakuuttamisesta tulipalon, räjähdysten, vesivahingon ja varkauden varalta ja ostaja on velvollinen myyjän pyynnöstä esittämään myyjälle todistuksen tuotteiden vakuuttamisesta ja vakuutuksen voimassa olosta.

Vakuutuksen antajaa kohtaan esitetyt vaatimukset eivät vaikuta ostajan velvollisuuteen maksaa tuhoutuneet/vaurioituneet tuotteet myyjälle, jos myyjä niin vaatii.

Artikla 14. Maksusuoritus

1. Ostaja tekee kaikki maksusuoritukset euroissa (€), ellei toisin ole erikseen kirjallisesti sovittu, ilman vähennyksiä tai alennuksia pankkisiirrolla myyjän ilmoittamalle pankkitilille. Myyntihinta maksetaan sopimuksessa hyväksytyin maksukauden aikana. Jos tällaista määräaika ei ole asetettu tai sovittu, maksu on suoritettava viipymättä.
2. Maksuajanjakson viimeinen päivä on lain mukaan määräytyvä laillinen määräaika.
3. Maksukauden sopimisesta huolimatta myyjällä on aina oikeus vaatia ostajalta osittaista tai täysimääräistä ennakkomaksua ja/tai edellyttää ostajaa esittämään tositteen tai muun varmistuksen maksusuorituksen tekemisestä.
4. Maksusuorituksen tapahtuessa pankkisiirtona, maksusuorituksen katsotaan tapahtuneen sinä päivänä, jolloin tehty maksusuoritus näkyy myyjän pankkitilillä.
5. Jos ostaja ei ole maksanut laskua kokonaisuudessaan viimeistään laskun eräpäivänä, katsotaan ostajan syyllistyneen sopimusrikkomukseen ja myyjällä on oikeus eräännyttää kaikki saatavansa ostajalta välittömästi suoritettavaksi. Tällöin myyjällä on myös osaltaan oikeus ilman seuraamuksia pidättäjä kaikkien velvoitteidensa täyttämistä suhteessa ostajaan.
6. Jos ostaja ei ole maksanut laskua viimeistään laskun eräpäivänä, myyjä on välittömästi ilman erillistä ilmoitusta oikeutettu vaatimaan ostajalta eräänntyneelle velkasaldolle viivästyskorkoa, joka on 1,5 % kuukaudessa eräänntyneelle saldolle. Korko eräänntyy välittömästi ilman eri ilmoitusta, kunnes maksu on kokonaan suoritettu.
7. Reklamaatiot, valitukset, viat, tms. eivät oikeuta ostajaa pidättymään maksusuorituksestaan. Ostajalla ei milloinkaan ole ilman myyjän tähän erikseen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta alentaa ostajan maksusuorituksen määrää.
8. Myyjällä on oikeus vaatia ostajaa korvaamaan kaikki kulut ja kustannukset, jotka myyjälle aiheutuvat myyjän saatavien perimisestä ostajalta. Myyjän perintäkulut ja -kustannukset ovat aina vähintään 15 prosenttia peritystä arvonlisäverottomasta pääomasta, kuitenkin aina vähintään 150,00 euroa. Ostaja vastaa myyjän saatavien perimisestä tuomioistuimessa aiheutuneista oikeudenkäyntikuluista täysimääräisesti siten kuin oikeudenkäyntikulujen korvaamisesta riita-asiassa on lailla säädetty.
9. Ostajan maksusuoritukset käytetään ensin 8 -kohdassa tarkoitettujen myyjän kulujen, sitten korkojen ja lopuksi velkapääoman suorituksiksi.
10. Jos ostajan taloudellisessa tilanteessa tapahtuu olennainen muutos huonompaan sen jälkeen, kun myyjän ja ostajan välillä on päästy sopimukseen, mutta ennen tuotteiden toimitusta ostajalle, myyjällä on oikeus osaksi tai kokonaan pidättäjä omasta suorituksestaan ja/tai vaatia maksuehtojen uudelleen neuvottelemista taikka oikeus toimittaa tuote vasta ostajan maksulle asettaman vakuuden asettamisen jälkeen.
11. Myyjä on valintansa mukaan oikeutettu siirtämään saatavansa ostajalta luottovakuutuksenantajalle tai factoring-yhtiölle.
12. Kaikki laskua koskevat huomautukset on tehtävä ennen laskun eräpäivää. Laskun eräpäivän jälkeen laskua pidetään kaikilta osin oikeana ja lopullisena.

Artikla 15. Ylivoimainen este (Force Majeure)

1. Myyjä ei vastaa sen suorituksessa olevasta virheestä tai viivästyksestä tai ostajalle aiheutuvista vahingoista tai menetyksistä, jotka johtuvat ylivoimaisesta esteestä. Ylivoimaisena esteenä pidetään, muttei rajoittuen näihin, vientikieltoa, tuontikieltoa, kuljetusta rajoittavia tai estäviä olosuhteita, lakkoa, henkilöstön tai (vara)osien puutetta, liikenteen keskeytymistä, levottomuuksia, sotatoimia, epidemioita ja pandemioita, tuli- ja vesivahinkoja, konevikoja, sähkönjakelun keskeytymistä, kolmansien osapuolten virheellisiä tai puutteellisia toimia, minkään taseisia tuonti- tai vientirajoituksia ja markkinointikieltoja.

2. Mikäli myyjä toteaa ylivoimaisen esteen olevan luonteeltaan väliaikainen ja ylivoimainen este on kestoaltaan alle kaksi (2) kuukautta, myyjällä on oikeus lykätä omaa suoritustaan siihen saakka, kunnes ylivoimainen este ja sen aiheuttanut seikka on poistunut.
3. Mikäli myyjä toteaa ylivoimaisen esteen olevan pysyvä, tällöin jokainen sopimuksen osapuoli on oikeutettu mukauttamaan omaa sopimuksen mukaista suoritustaan olosuhteiden mukaiseksi tai päättämään sopimuksen osaksi tai kokonaan ilman eri menettelyä ja korvausvelvollisuuksitta toiselle osapuolelle.
4. Jos myyjä on ylivoimaisen esteen alkaessa täyttänyt myyjän ja ostajan välistä sopimusta osittain, myyjällä on oikeus vaatia ostajalta erillistä ja ennenaikaista maksusuoritusta näiltä osin. Ostaja vastaa tästä maksusuorituksesta kuten muista myyjän ja ostajan välillä tehdyn sopimuksen mukaisista maksusuorituksista.

Artikla 16. Sopimuksen päätyminen, keskeytyminen ja peruuttaminen

1. Kaikkien lain tarjoamien mahdollisuuksien ohella myyjällä on oikeus osaltaan keskeyttää sopimusvelvoitteidensa suorittaminen ja noudattaminen, mikäli:
 - a. ostaja ei noudata maksu- tai muita velvollisuuksiaan ajallaan ja täysimittaisesti;
 - b. myyjä on vaatinut ostajaa asettamaan myyjän ja ostajan välisen sopimuksen tai näiden Yleisten sopimusehtojen perusteella vakuuden ostajan sopimusvelvoitteiden täyttämistä, mutta ostaja ei tätä vaadittua vakuutta aseta;
 - c. ostaja on ulosotossa tai muuten todettu varattomaksi, ostajaa on haettu tai ostaja on asetettu konkurssiin tai ostaja on hakenut tai ostajan kohdalla on aloitettu yrityssaneeraus;
 - d. myyjän tietoon on tullut muita seikkoja, jotka kohtuudella antavat perusteen uskoa, ettei ostaja kykene suoriutumaan sopimusvelvoitteistaan.
2. Kaikkien lain tarjoamien mahdollisuuksien ohella, jos ostaja ei noudata myyjän ja ostajan välisen sopimuksen ja/tai näiden Yleisten sopimusehtojen mukaisia velvollisuuksiaan, myyjällä on oikeus irtisanoa myyjän ja ostajan välinen sopimus päättymään osaksi tai kokonaan heti ilman irtisanomisaikaa ilmoitettuaan ostajalle laiminlyönnistä ja varattuaan suoritukselle kohtuullisen ajan ilman, että myyjällä on velvollisuutta suorittaa ostajalle mitään korvausta tai palautusta sopimuksen päättymisen johdosta. Ostaja on aina velvollinen korvaamaan velvollisuuksiensa laiminlyömisellä tai muulla noudattamatta jättämisellä aiheuttamansa vahingon ja menetyksen.
3. Myyjällä on oikeus irtisanoa tai muuttaa myyjän ja ostajan välistä sopimusta, jos sopimuksen syntymisen jälkeen olosuhteissa tapahtuu sellainen muutos, että myyjän ja ostajan välisen sopimuksen ja/tai näiden Yleisten sopimusehtojen noudattaminen tulee mahdottomaksi. Myyjällä on vastaava oikeus, jos muuttuneiden olosuhteiden takia myyjän ei voida kohtuudella odottaa voivan noudattaa myyjän ja ostajan välistä sopimusta ja/tai näitä Yleisiä sopimusehtoja.
4. Myyjällä on oikeus irtisanoa myyjän ja ostajan välinen sopimus päättymään heti ilman irtisanomisaikaa ja/tai mitätöidä ostajan tekemä ostotilaus ilman, että myyjällä olisi velvollisuus suorittaa ostajalle mitään korvausta tai palautusta sopimuksen päättymisen johdosta, jos ostaja todetaan ulosotossa tai muuten varattomaksi, ostajan osalta aloitetaan yrityssaneerausmenettely, ostaja asetaan konkurssiin tai ostaja muun seikan takia menettää oikeutensa vapaasti määrätä omaisuudestaan tai omaisuutensa käyttämisestä, eikä tätä menettelyä ole peruutettu tai purettu kolmessa kuukaudessa.
5. Riippumatta siitä, onko myyjän ja ostajan välinen sopimus voimassa määräaikaisena vai toistaiseksi voimassa olevana, myyjällä on aina oikeus ilman vahingonkorvausvelvollisuutta irtisanoa sopimus päättymään noudattaen kohtuullista irtisanomisaikaa. Myyjä ei ole velvollinen maksamaan minkään laista korvausta mahdollisesti aiheutuneesta vahingosta ostajalle.

Artikla 17. Kuittaus

1. Myyjällä on aina oikeus kuitata mikä tahansa ostajan vaatimus myyjää kohtaan myyjän ja/tai sen tytäryhtiön vastasaamisella ostajalta.
2. Ostajalla on kuittausoikeus myyjän ja ostajan välisessä suhteessa vain, jos vastasaatavan määrä myyjän toimesta on hyväksytty tai tuomioistuimen päätöksellä vahvistettu.

Artikla 18. Sovellettava laki ja riitatilanteet

1. Näihin Yleisiin sopimusehtoihin ja sopimuksiin, joihin nämä Yleiset sopimusehdot liittyvät ja joihin myyjä on sitoutunut, sovelletaan Suomen lakia. Kansainvälisen kaupan yleissopimusta (Convention on Contracts for the International Sale of Products - CISG) ei sovelleta.
2. Kaikki erimielisyydet myyjän ja ostajan välillä on ensisijaisesti pyrittävä ratkaisemaan sovinnollisesti myyjän ja ostajan välillä käytävin neuvotteluin. Mikäli myyjän ja ostajan välisissä neuvotteluissa ei päästä sovinnolliseen ratkaisuun, asia käsitellään myyjän kotipaikan yleisessä alioikeudessa.

Artikla 19. Yksittäisen ehdon pätemättömyys ja sen vaikutus muiden ehtojen pätevyyteen

Jos näiden Yleisten sopimusehtojen tai myyjän ja ostajan välisen sopimuksen yksittäinen ehto todetaan pätemättömäksi tai mitättömäksi, tämä ei vaikuta Yleisten sopimusehtojen tai myyjän ja ostajan välisen sopimuksen muiden ehtojen pätevyyteen tai voimassaoloon. Pätemätön tai mitätön ehto korvataan pätevällä määräyksellä siten, että näiden Yleisten sopimusehtojen ja/tai myyjän ja ostajan välisen sopimuksen tarkoitus ja tavoitteet toteutuvat mahdollisimman tarkasti.

Artikla 20. Rangaistuslauseke

Mikäli ostaja ei täytä yhtä tai useampaa näiden Yleisten sopimusehtojen kohdista 4.11 tai 8 johtuvia velvoitteita taikka sopimuksista, joihin nämä Yleiset sopimusehdot liittyvät, liittyviä velvoitteita, on ostaja velvollinen suorittamaan myyjälle sopimussakkona 25 % ostajan myyjälle tekemän tilauksen arvosta kutakin rikkomusta kohden. Sopimussakkoa korotetaan 25 %:lla jokaiselta vuorokaudelta, jolloin rikkomus jatkuu. Edellä lausuttu ei rajoita myyjän lain mukaisia oikeuksia vaatia korvausta tai käyttää muita myyjällä olevia lain mukaisia oikeuksia