

**Sitoudumme noudattamaan toiminnassamme Suomen Suoramarkkinointiliitto ry:n (SSML) Reilun Pelin Sääntöjä ja Sähköisen Kaupankäynnin Sääntöjä sekä kuluttajakaupasta säädettyjä lakeja.**

Asiakassuhde kanssamme syntyy, kun tilaat tarjoamiamme tuotteita. Samalla hyväksyt yleiset kauppaehtomme:

**Hintatiedot**

Hintojen yhteydessä on ilmoitettu, sisältävätkö ne arvonlisäveron vai ovatko ne verottomia. Hinnaston hinnat eivät sisällä postituskuluja ellei asiasta ole muuta ilmoitettu.

**Toimitustavat**

Kuluttaja-asiakkaillemme on valittavissa nouto ja Postin tarjoamat toimitustavat. Tarkemmat tiedot löydät siirtyessäsi ostoskoriin tilaamaan. Postipaketit ostoskori hinnoittelee automaattisesti tilauksen suuruuden, koon & painon mukaan. Yli 400 € tilaukset toimitetaan toimituskuluitta valitsemaasi pakettiautomaattiin.

Yritysasiakkaillemme on valittavissa nouto ja Postin rahtipalvelut. Rahdin hinta määräytyy Innokem Oy:n ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Tilauksen jälkeen saat sähköpostiisi tilausvahvistuksen. Tilaukset toimitetaan, kun kaikki tilauksen tuotteet ovat saatavilla. Asiakkaalla on mahdollisuus pyytää osatoimitusta asiakaspalvelusta tai edustajalta. Toimitukset ulkomaille eivät ole mahdollisia Innokem Oy:n verkkokaupasta.

**Toimitusaika**

Pyrimme aina mahdollisimman pikaiseen toimitukseen. Varastosta löytyvien tuotteidemme toimitusaika on 1-4 arkipäivää. Tilaamanne tuotteen toimitusajan ollessa poikkeuksellisen pitkä, olemme teihin yhteydessä. Innokem Oy ei ole vastuussa siitä, jos tilauksen toimitus estyy, vaikeutuu tai myöhästyy lähettäjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta seikasta, kuten sodasta, pandemiasta, luonnonmullistuksesta, vienti- tai tuontikiellosta, viranomaisen päätöksestä, yleisen liikenteen häiriintymisestä tai muusta vastaavasta Innokem Oy:n toimintaa vaikeuttavasta tai estävästä toiminnasta.

**Toimittamatta jättäminen**

Pidätämme oikeuden olla toimittamatta tilausta luottotietoihin, puutteellisiin henkilötietoihin tai muihin seikkoihin vedoten.

**Maksutavat / maksuehdot**

- Kuluttajille verkkopankki / yleisimmät korttimaksut
- Yritysasiakkaille 14 päivää netto tai sopimuksen mukaan

Verkkomaksamiseen liittyvän maksu- ja rahoituspalvelun toteuttaa Paytrail Oyj (2122839-7) yhteistyössä suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa. Paytrail Oyj ostaa maksusuorituksen ja tilittää sen kauppiaille. Käyttäjän kannalta palvelu toimii aivan kuten perinteinen verkkomaksaminenkin.

Yritysassiakkailla tarjoamme myös mahdollisuutta maksaa yrityksemme omalla laskulla.

## **Reklamaatiot**

Mikäli olemme toimittaneet väärän tai viallisen tuotteen, tulee asiasta ilmoittaa viipymättä ( 8 vrk:n kuluessa) asiakaspalveluun kirjallisesti [toimisto@innokem.fi](mailto:toimisto@innokem.fi) ja saat tarkemmat ohjeet palautusta varten. Palautettavan tuotteen tulee olla käyttämätön ja muuttumaton. Palautuksesta tulee ilmoittaa ennakkoon sähköpostitse osoitteeseen [toimisto@innokem.fi](mailto:toimisto@innokem.fi).

Yritysassiakkaiden kohdalla noudatamme yleisiä yritysten välisen kaupan tapoja. Esimerkiksi 14 päivän palautus- ja vaihto-oikeus on voimassa vain kuluttaja-asiakkailla ja kauppa katsotaan yritysassiakkaiden kanssa sitovaksi. Palautusoikeus ei myöskään koske asiakasta varten tilattuja/muokattuja tuotteita.

Jos kuluttaja haluaa peruuttaa kaupan, tavara on palautettava viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Kuluttajan maksettavaksi jää palauttamisesta aiheutuvat kustannukset. Palautettavan tuotteen tulee olla käyttämätön ja muuttumaton. Hyvitys maksetaan yrityksen tarkastettua palautettavan tavaran myyntikelpoisuus.

Innokem Oy pidättää oikeudet verkkokaupassa esiintyviin virheisiin tuoteteksteissä, kuvauksissa ja tuotesaldoissa. Emme vastaa mahdollisista saatavuus- tai saldomuutoksista. Innokem Oy voi yksipuolisesti muuttaa myyntiehtoja tiedottamalla niistä verkkokaupassaan. Tilaushetkellä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia hintoja ja myyntiehtoja.