



## ASIAKKAAN JA YHTEYSHENKILÖN OPAS 2021

### MixCar Oy / Pk-kauppapalvelu esittely

Pk-kauppapalvelu on harjoittanut liiketoimintaa vuodesta 2015 alkaen. Vuonna 2021 kauppapalvelu.fi siirtyy liiketoimintakaupan yhteydessä Servea Oy:ltä meille. Vahvuutemme on vankka ammattitaito asiakaspalvelu-, hoito ja kuljetusalalta.

Olemme nuorekas yrittäjäpariskunta Helsingistä. Ninna Korkiakoski on aiemmin tehnyt töitä lähihoitajana ikäihmisten parissa. Marko Miettinen on toiminut erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä.

Pk-kauppapalvelu tuottaa kauppapalveluja asiakkaille, jotka eivät itse kykene asioimaan kaupassa tai järjestämään kauppa-asioidensa hoitamista, mutta myös kaikille heille ketkä haluavat helpottaa arkeaan.

Salaisuutenamme on sama tuttu kuljettaja, viikosta toiseen. Asiakaspalvelussamme ja tilausten vastaanotossa on erinomainen, palveluhenkinen henkilökunta.

Kauppapalvelumaksumme on 1.2.2021 alkaen 9,90€ /toimitus sis. alv. 24%.

Tähän oppaaseen olemme koonneet kaiken palvelumme sisällöstä.



## MITÄ KAUPPAPALVELUMAKSU SISÄLTÄÄ?

- Tilauksen vastaanotto 2 arkipäivää ennen omaa kauppapäivää.
- Tilauksensa asiakas tai asiakkaan yhteyshenkilö voi jättää sähköiseen järjestelmään, sähköpostilla, soittamalla (3,00€) tai kotiin toimitettavalla lomakkeella.
- Tuotteiden tuoreustakuun ja mahdollisesti palveluntuottajan tekemän virheen korjauksen.
- Tilattujen tuotteiden keräilyn ja kuljetuksen kerran viikossa ennalta määrättyinä arkipäivinä toimitusosoitteeseen.
- Tuotteiden paikoilleen laitton jääkaappiin ja/tai pakastimeen jos asiakas niin toivoo.
- Yhteydenpidon asiakkaan yhteyshenkilöön.
- Laskutuksen postitse tai sähköpostitse lähetettävällä laskulla, suoramaksulla, e-laskulla, käteisellä tai kortilla.
- Asiakkaan kotiavaimen hallinnan asiakkaan niin tahtoen.
- Maksuttoman yhteydenoton kauppapalvelun asiakaspalveluun joko puhelimitse, palautekortilla, lomakkeella tai sähköpostilla.
- Kauppatavaran katkeamaton kylmäketju asiakkaalle asti.
- Toimituksessa ja puhelimessa teitä palvelee aina yrittäjäpariskunta.

## ASIAKASTIETOJEN TOIMITUS & ASIAKKUUDEN LUONTI

Asiakas tai hänen yhteyshenkilönsä täyttää asiakastietolomakkeen kauppapalvelu.fi internet sivustolla ennen ensimmäistä tilausta.

Asiakastietoja jättäessänne on tärkeää merkitä yhteyshenkilönne etu- ja sukunimi. Tämä siksi, että noudatamme salassapitovelvollisuutta samoin säännöin kuin sosiaali- ja terveystietojen henkilökuntakin. Emme siis anna tietoja toimituksistanne, laskuistanne tai mistään asiakastietoihin liittyvistä asioista muille. Tässä kohden tulee myös jättää puhelinnumero, josta tavoitamme yhteyshenkilön ongelma- tai hätätilanteessa.

Jos asiakas on sosiaalihuollon tarpeessa oleva henkilö, (asiakkaan toimintakyky on alentunut esimerkiksi iän tai sairauden takia) voimme ensimmäisen toimituskäynnin yhteydessä tehdä asiakkaan tai hänen yhteyshenkilönsä kanssa palvelutarpeen arvioinnin ja mahdollisen sopimuksen palvelujen tuottamisesta sosiaalihuoltopalveluina. Tällöin asiakkaalla on mahdollisuus saada palvelut (esim. kuljetusmaksu) arvonnalisäverottomana.

Kuljettajamme odottaa asiakkaan oven takana ovikellon soittamisen jälkeen 2 minuuttia. Kuljetusinfossa tulee olla merkintä, mikäli asiakas on hidastunut tulemaan ovelle, jos käytössä on esim. pyörätuoli tai rollaattori. Tällöin kuljettajamme on ohjeistettu odottamaan oven takana hieman pidempään. Mikäli epäilette että oven avaaminen kestää kauemmin, pyytäkää asiakasta luovuttamaan kuljetukselle



kotiavain toimitusongelmien välttämiseksi. Huomioitahan etteivät kuljettajamme ole hoiva-alan ammattilaisia. Tilaukseen kirjattu tieto sairauksista tai allergioista ei mene keräilylle, joten esimerkiksi erityisruokavalioissa sekä allergioissa vastuu on kauppatilauksen tekijällä. Tällöin kannattaa laittaa tuotteisiin merkintä ”ei-korvaavaa”.

Asiakkaan kauppapäivä ilmoitetaan internet-järjestelmässä.

### **YLEISESTI TUOTTEISTAMME**

Kauppapalvelun tuoteluettelo sekä Internet-kauppa sisältävät laajan valikoiman päivittäistavaraa. Meiltä löytyy myös pieniä, yhden hengen talouksiin soveltuvia pakkauskokoja. Tuoteluettelomme toimitamme teille ensimmäisen toimituksen yhteydessä tai jo etukäteen, mikäli niin haluatte.

Kauppapalvelun asiakkaan ostokset kerätään asiakaskohtaisesti, ja kuljettaja pakkaa ne kylmä- ja pakastetiloilla varustettuun kuljetusautoon. Aina keräilystä kauppatavaroiden purkuun kylmäketju on katkeamaton ja noudattaa laissa säädettyjä rajoja ja toimintamalleja.

Tuotteiden ajantasaiset hinnat löytyvät Internet-kaupastamme. Painetun tuoteluettelon hinnasto on voimassa toistaiseksi. Pidätämme oikeudet hintojen muutoksiin. Tämä takaa tuotteille aina parhaan mahdollisen hinnan. Seuraavan kuukauden toimitusinfot, tiedotteet ja tarjoukset toimitamme asiakkaillemme lähetyksien toisella puolella aina edeltävän kuun viimeisellä viikolla. Internet-kaupan tunnusten haltijallanne on mahdollista tulostaa ajantasainen materiaali, infot, tarjouskirje ja asiakasopas Internet-kaupastamme erikseen. Kaikki myymämme tuotteet sisältävät arvonlisäveron. Pyrimme toiminnassamme parhaaseen päiväkseen. Tuotteissamme tuoteryhmäkohtaisesti päiväykset 3vrk-3kk toimituksesta, valmistajien rajoitusten mukaan.

### **TILIN AVAAMINEN**

Asiakastietojen toimituksessa kysymme henkilötunnustanne, sillä luototamme kaikki kauppapalvelun piiriin kuuluvat asiakkaat. Emme peri luotollisesta kauppatilistä maksuja tai korkoja, mikäli lasku maksetaan eräpäivään mennessä. Mikäli luottotiedoissanne on merkintöjä, pyydämme teiltä takuumaksua vähintään 250€. Takuumaksu toimii luottorajananne kauppapalveluun, ja sen tulee kattaa tilaamanne ostokset 5 viikon ajalta. Takuumaksun palautamme asiakkuuden päättyessä, kirjallisesti pyydettyäessä, mikäli kaikki avoimet laskut on maksettu.



## **LASKUTUS JA OHJEISTUS**

Kauppapalvelussa laskutuskaudet menevät seuraavasti;

- Kuun 1.-15. toimitukset, lasku erääntyy kuun viimeisenä päivänä.
- Kuun 16.-viimeinen päivä –toimitukset, lasku erääntyy seuraavan kuun 15. Päivä.

Laskun lähetämme asiakkaalle tai yhteyshenkilölle joko sähköpostilla tai postitse, mikäli suoramaksua tai e-laskusopimusta ei pankin kanssa ole otettu käyttöön. Maksaminen onnistuu myös käteisellä tai kortilla. Laskun lakisääteiset erittelyosat ja lähetysluettelot, toimitamme teille kotiin kauppatoimituksen yhteydessä.

Kauppapalvelun lasku on laadittu arvonlisäverolain ja kirjanpitolain mukaisesti. Mikäli emme saa suoritusta eräpäivään mennessä, lähetämme maksumuistutuksen. Maksumuistutus ja huomautuskulut on määritelty laissa kuluttajasaatavat.

Maksumuistutuksen lähettämisen yhteydessä, otamme yhteyttä asiakkaaseen tai hänen yhteyshenkilöönsä tilin sulkeutumisesta. Mikäli kauppatili joudutaan sulkemaan kahdesti, edellyttää asiakastilin avaaminen takuumaksua, suuruudeltaan vähintään 250€. Takuumaksulle emme maksa korkoa. Takuumaksu palautetaan asiakkaan tai yhteyshenkilön pyytäessä tätä kirjallisesti palvelun päättyessä, mikäli kaikki laskut on maksettu.

Koska suurin osa asiakkaistamme ei käytä pankin tarjoamia verkkopankkikäytäntöjä, on myös Pk-kauppapalvelu:n kauppalaskut mahdollista laittaa suoramaksuun (entinen suoraveloitus). Suoramaksu mahdollistaa kauppalaskujenne onnistuneen maksun, mikäli tilillänne on eräpäivänä katetta. Laskun maksu onnistuu myös e-laskuna. Pankin postitse käytettävä maksupalvelu on kallis käytäntö (pankista riippuen palvelumaksu jopa 10€), joten suosittelemme kaikille asiakkaillemme suoramaksun tai e-laskun käyttöönottoa. Suoramaksu ja e-lasku täytyy teidän sopia oman pankkinne kanssa. Pankki ilmoittaa meille, kun suoramaksun tai e-laskun voi ottaa laskutuksessanne käyttöön. Lähetysluetteloissa on suoramaksu- tai e-laskuilmoitus. Laskumme on mahdollista saada myös sähköpostitse.

## **AVAIMET**

Otamme vastaan asuntojen avaimet asiakkailta, joiden on vaikea itse päästä avaamaan ovi kuljettajalle. Varmistamme tällä myös sen, että voimme toimittaa kauppatavarat, vaikkette olisikaan kotona ja saatte avun nopeastikin, jos teille on sattunut jotain.

Vastaamme kotiavaimenne säilyttämisestä kuin omistamme. Avaimet luovutetaan ja palautetaan vain kirjallista kuittausta vastaan. Avaimen palautuksille ja noudoille on Internet-kaupassamme omat tuotekoodit. Muutoin kuljettaja ei ota avainta



asiakkaalta vastaan. Avaimen noudot ja palautukset ovat maksuttomia toimituksen yhteydessä. Haemme ja palautamme myös avaimia virka-aikana muualta, kuin toimitusosoitteestanne pääkaupunkiseudun alueella. Avaimennoudot ja palautukset näin maksavat 9,90€/suunta.

## **REITITYS JA TOIMITUKSET, TOIMITUSOSOITE JA TOIMITUSKÄYTÄNTÖ**

Kauppapalvelu toimitetaan viikoittain ma - pe klo 8.00 - 20.00 välillä ja annamme ensimmäisen tilauksen jälkeen arvioidun toimitusajan tilauksellenne (8-14 tai 13-20). Kuljettaja laittaa tilatut tuotteet tarvittaessa kaappiin, jääkaappiin tai pakastimeen saakka. Kuljettaja toimittaa kotinne lähetysluettelon, joka on laskun lakisääteinen erittelyosa. Lähetysluettelossa on teille toimitetut tuotteet hintoineen. Käytämme lähetysluettelon takaosaa tiedotuskanavana, ja sen toiselta puolelta löydätte mm. tiedotteet ja tarjouskirjeet seuraavaa kuukautta varten.

Mikäli ette ole kotona, vastaa puhelimeen tai ette avaa ovea tilausta toimitettaessa, kuljettaja ottaa yhteyttä välittömästi antamaanne yhteyshenkilön puhelinnumeroon. Uudelleentoimitus ei sisälly kauppapalvelumaksuun, vaan on lisäpalvelu. Kauppapalvelumaksuun sisältyy toimitus vain asiakastietolomakkeessanne määritellyyn toimitusosoitteeseen. Mikäli ette ole kotona, tai ette tule avaamaan ovea, eikä kauppapalvelulla ole teille kotiavainta, voi yhteyshenkilönne tai te itse tilata toimituksen toiseen osoitteeseen samalla alueella tai siirtää sen samalle tai seuraavalle päivälle uudelleentoimitettavaksi lisämaksulla.

Pk-kauppapalvelun kuljettaja ei lähtökohtaisesti jätä kauppatavaroitanne ovenne taakse, mutta voimme tehdä poikkeuksen, mikäli joku on piakkoin avaamassa oven ja nostamassa tuotteet kylmään/sisälle. Vastuu siirtyy silloin sille, joka luvan oven taakse jättämisestä antaa. Tällä pyrimme takaamaan kylmäketjun katkeamattomuuden ja sen, ettei kauppatavaranne joudu vääriin käsiin.

Kuljetusreitit on suunniteltu ympäristö ja energiatehokkuus huomioiden, joten poikkeavuuksia kuljetusreiteille (toive kellonaikoja, kellonajan siirtoja) emme voi valitettavasti välttämättä huomioida.

## **YHTEYDENOTTOKANAVAT ASIAKKAILLE JA ASIAKKAAN YHTEYSHENKILÖILLE**

Voitte ottaa meihin yhteyttä useita kanavia pitkin;

- palautekortilla, jonka annatte kuljettajan matkaan
- palautelomake Internet-kaupassa
- sähköposti asiakaspalvelu@kauppapalvelu.fi
- WhatsApp & tekstiviestit 24h, vastausaika arkisin klo 8.00-18
- puhelimitse (arkisin klo 9-16.00)



## VIRHEILMOITUSKÄYTÄNNÖT

Vastaamme kirjallisiin virheilmoituksiin mahdollisimman pian.

Mikäli toimitettu tuote on viallinen tai elintarvike alittaa säilyvyyden vähimmäisrajat, asiakkaan tai asiakkaan yhteyshenkilön tulee ilmoittaa asiasta kirjallisesti kauppapalvelulle välittömästi tilausta vastaanottaessa tai heti havaittaessa asia. Aamupäivätoimituksen osalta ilmoitus tehdään saman päivän aikana ja iltapäivätoimituksen osalta seuraavana päivänä klo 12 mennessä.

Virheellisesti toimitettua tuotetta emme tietenkään laskuta asiakkaalta, mikäli virheestä on ilmoitettu sovitun mukaisesti ja virhe on meidän. Puuttuvaa tuotetta emme laskuta asiakkaalta, mikäli puutteesta on ilmoitettu sovitun mukaisesti ja kyseistä tuotetta ei ole toimitettu. Mikäli virheilmoitus tehdään aiheettomasti, veloitamme asiakkaalta aiheettomasta toimenpiteestä seuranneet kulut.

### **Virheilmoitettavia asioita ovat:**

- **Tuoreus:** Tuoretuotteissa tulee olla säilyvyyttä 3 - 7 päivää. Huomioitathan, että joissakin tuoretuotteissa on poikkeuksia. Esimerkiksi tietyt kermat, ruisleipä (Reissumies) yms. ovat tuotteita, joille tuotteen valmistajakaan ei pysty takaamaan viikon säilyvyyttä.
- **Kylmäketju:** Oletus on, ettei elintarvikkeiden kylmäketju katkea kuljettamisen aikana. Pakasteiden tulee olla pakasteita, kylmätuotteiden kylmiä.
- **Tuote on vaurioitunut:** Esimerkiksi pakkaus on rikki, tai tuote on laadultaan huono.
- **Toimitettu tuote on väärä:** Tuote ei ole se, mikä tilaukseen kirjattu ja vastaavan tuotteen toimittaminen kiellettiin tilauksen tekovaiheessa. Tarkistakaa alkuperäinen tilaus ennen yhteydenottoa.
- **Lähetyslistassa yksilöity ja laskutettu tuote ei saapunut toimituksessa:** Tarkistakaa ensin, onko tuote tosiaan laskutettu. Jos tuotteen edessä on 0, tilattua tuotetta ei ollut saatavilla eikä sitä ole tällöin laskutettukaan. Asiakkailtamme laskutetaan ainoastaan tuotteet, joiden edessä on kerroin eli kappalemäärä.

## TILAUSOHJE

Pääsääntöisesti tilaus kauppapalvelulle tehdään Internet-kaupan kautta. Lisäksi käytössämme on myös sähköpostin kautta tehtävä tilausmahdollisuus.

Mikäli käytössänne ei ole Internetiä, voitte antaa tilauksen paperilomakkeella suoraan kuljettajallemme edellisen toimituksen yhteydessä tai puhelimitse.

Huomioitathan, että puhelintilauksesta veloitamme 3,00€/vastaanotettu tilaus.



Tilaustapanne ilmoitatte meille jo asiakastietojanne antaessa. Tilaustapaa on mahdollista vaihtaa kirjallisella ilmoituksella. Puhelimitse, sähköpostilla tai lomakkeella tilaavat asiakkaamme saavat tilausohjeen erikseen.

Valitettavasti kuljettajallamme ei ole mahdollista avustaa teitä tilauksenne teossa tai suunnittelussa. Tilaustenvastaanotto vastaa kysymyksiinne toivetuotteista, muttei ota vastaan virheilmoituksia tai palautteita, vaan ainoastaan tilauksen.

Pk-kauppapalvelulla on käytössään vastaava tuote-menettely. Siitä esimerkkejä seuraavasti;

1. Asiakkaalle on tilattu Valion laktoositon kevytmaitojuoma 1l. Jostain syystä Valion kuorma on myöhässä, tai sen päiväys on huonompi kuin hyllyssämme oleva Arla Ingmanin laktoositon kevytmaitojuoma 1l. Koska asiakkaalle pyrimme toimittamaan vain parasta, vaihdamme korvaavaksi tuotteeksi Ingmanin tuotteen.

2. Asiakkaalle on tilattu 6kpl Ingman perinteinen mansikka 150g. Kuorma ei saavu tai tuotteiden päiväys on huonohko. Hyllyssämme on hyvällä päiväyksellä kolme mansikkajogurttia ja 10 mustikkajogurttia. Toimitamme asiakkaalle kolme mansikkajogurttia ja kolme mustikkajogurttia.

3. Asiakkaalle on tilattu 2 kg:n pussi keltaisia yleisperunoita. 2kg:n pussia ei ole saapunut, mutta 1kg:n pusseja on. Keräilijämme kerää 2x1kg:n pussin asiakkaalle. Mikäli ette halua vastaavaa tuotetta tilalle, täytyy korvaavuus kieltää jo tilausta tehdessä. Mikäli tuote ei vastaa yllä olevia päiväyskriteerejä tai kuormat eivät saavu oikea-aikaisesti valmistajalta meiltä riippumattomasta syystä, emme voi toimittaa teille mitään, mikäli se on asetettu korvauskieltoon. Korvaavassa tuotteessa kunnioitetaan aina erikoisruokavalioita, esim. laktoositon korvataan laktoosittomalla, hyla hylalla tai laktoosittomalla, laktoosia sisältävä tuote joko laktoosia sisältävällä, hylalla tai laktoosittomalla.

Teillä on mahdollisuus käyttää kahta kauppapäivää. Alueellisen kauppapäivän toimitushinta on 9.90€/toimitus. Toisesta kauppapäivästä veloitamme 9,90€/toimitus.

## **TILAUSAJAT**

Kauppapalvelun tilaus on tehtävä kaksi arkipäivää ennen toimitusta, viimeistään klo 14:00, seuraavasti:

KAUPPAPÄIVÄ	TILAUS ANNETTAVA KAUPPAPALVELULLE
maanantai	torstai
tiistai	perjantai
keskiviikko	maanantai
torstai	tiistai
perjantai	keskiviikko





Voitte tehdä myös edelliseen arkipäivään klo 14.00 saakka tilauksia. Pikatilauksista veloitamme 5,00€ lisämaksun / toimitus.

Puhelimitse tehtävät tilaukset tulee jättää kello 14:00 mennessä tilauksenjättöpäivänä.

## **POIKKEUSAJAT JA PYHÄT**

Poikkeusaikataulusuunnitelmat ilmoitamme teille noin kuukautta ennen. Tiedotteet toimitamme lähetyksien toisella puolella sekä Internet-kaupassamme.

Huomioitahan jo etukäteen, että juhla- ja arkipyhinä valmistajat eivät toimita ja/tai

valmista tuotteitaan, jolloin tuoreustakuu voi osassa tuotteissamme olla huonompi kuin normaalisti.

## **PERUUTUKSET**

Tilaus voidaan peruuttaa maksutta ilmoittamalla siitä asiakaspalveluumme viimeistään toimituspäivän aamuna klo 8.00 mennessä. Peruutukset tapahtuvat perustellusta syystä, esimerkiksi asiakas on joutunut sairaalahoitoon. Sovitun mukaisesti peruutettua tilausta emme laskuta edes osittain. Tilauksen voi peruuttaa myös tekstiviestillä, WhatsAppilla tai sähköpostitse. Huomioitahan, ettemme ota peruutuksia kauppatilauksistanne vastaan muilta, kuin teiltä tai yhteyshenkilöltänne teidän turvaamiseksi.

Asiakaspalvelumme yhteystiedot löydätte tämän oppaan lopusta. Kirjaattehan yhteydenottoon seuraavat tiedot:

asiakasnumero, sukunimi, toimituspäivä ja teksti peruutuksesta sekä sen syystä.

Mikäli asiakas joutuu sairaalaan kesken toimituspäivän ennen toimitusajankohtaa, tulee asiakkaan tai yhteyshenkilön ilmoittaa kauppapalveluun tekstiviestillä, sähköpostilla, WhatsAppilla tai Internet-järjestelmän kautta välittömästi. Mikäli toimitusosoite muuttuu päivän aikana, veloitamme siitä palveluhinnastomme mukaisesti.

## **KULJETTAJAN VELVOLLISUUDET**

Kuljettajamme ovat koulutettuja asiakaspalvelutilanteisiin ja he ovat kuljetusalan ammattilaisia. Kuljettajillamme ei ole hoiva-alan koulutusta, joten he eivät suorita hoiva-alan työtehtäviä. Mikäli kuljettajamme huomaa poikkeuksellista käytöstä tai että asiakkaalla on jotain hätää, ottaa hän yhteyttä joko yhteyshenkilöön tai soittaa hätäkeskukseen.





Mikäli asiakastietoihinne on merkitty purku, kuljettajamme purkaa ostoksenne jääkaappiin ja pakastimeen saakka. Muulloin hänellä ei ole siihen velvollisuutta.

Kuljettaja ottaa vastaan tyhjiä pulloja. Kuljettaja antaa käteisenä pullojen pantteja vastaavan summan ja kirjaa tiedon lähetysluetteloon.

## **ASIAKASPALVELUN YHTEYSTIEDOT**

Asiakaspalvelumme on avoinna arkisin klo 8-16.

Meidät tavoittaa seuraavin tiedoin ja ajoin;

Sähköposti: [asiakaspalvelu@kauppapalvelu.fi](mailto:asiakaspalvelu@kauppapalvelu.fi)

postiosoite: Vanha yrttimaantie 3, 00730 Helsinki

sähköposti, WhatsApp & tekstiviestit 24h, vastausaika arkisin klo 8.00-18.00

asiakaspalvelu puhelimitse ark. klo 9.00-16.00

p. 050 431 0223

Tilausten vastaanotomme palvelee

sähköpostitse: [tilaukset@kauppapalvelu.fi](mailto:tilaukset@kauppapalvelu.fi)

Puhelimitse maanantaista keskiviikkoon sekä perjantaisin klo 9-12

Tilausten on oltava perillä vähintään 2 vuorokautta ennen omaa kauppapäivää klo 14 mennessä, esimerkiksi keskiviikon tilaukset maanantaina ennen klo 14.00

## **OHJEET TILAUSTEN TEKEMISEEN PUHELIMITSE, SÄHKÖPOSTITSE TAI LOMAKKEELLA**

### **A. PUHELIMITSE**

1. Ottakaa itsellenne tilauslomake tai ruutupaperia, kynä ja tuoteluettelomme
2. Tarkistakaa kauppapalvelun asiakasnumeronne (kuusi numeroa)
3. Suunnitelkaa ja kirjatkaa paperille tilattavat tuotteet seuraavasti esimerkiksi; 00001, Arla kevytmaito 1l, 4kpl 01559, Fazer Domino täytekeksilajitelma 525g, 1kpl ja niin edelleen...
4. Soitatte tilausten vastaanottajallemme etukäteen määriteltynä viikonpäivänä. Esimerkiksi keskiviikon ostokset tulee ilmoittaa maanantaina, torstain ostokset tiistaina ja niin edelleen..
5. Tilausten vastaanottajamme esittelee itsensä seuraavasti: "Kauppapalvelu, Ninna puhelimesta, hyvää päivää. Saisinko asiakasnumeronne ja sukunimenne?"
6. Kerrotte asiakasnumeronne ja sukunimenne. Tilausten vastaanottajamme kertoo, kun voitte alkaa luetella ostoslistanne.
7. Luetelkaa tuotteet seuraavasti; "00001, Arla kevytmaito 1l, neljä kappaletta" - Tilauksen vastaanottajamme sanoo: "Kiitos/OK/Selvä" Voitte sanoa seuraavan tuotteen; "01559,



## Palvelu meille kaikille.

Fazer Domino, yksi kappale” - Tilauksen vastaanottajamme sanoo: ”Kiitos/OK/Selvä” Puhelu etenee samoin, kunnes olette luetelleet ostoslistanne tuotteet.

8. Tilauksen vastaanottajamme varmistaa toivotun kauppapäivän toimitukselle.

9. Tämän jälkeen tilauksen vastaanottajamme kysyy teiltä; ”Saako tuotteet korvata vastaavalla tuotteella?” Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli tuote on jostain syystä tukusta päässyt loppumaan, tuote pyritään korvaamaan saman tai toisen valmistajan samankaltaisella tuotteella. Jos tuotetta ei saa korvata, emme toimita (emme kä laskuta) tuotetta.

10. Tilauksen vastaanottaja vahvistaa tilauksen vastaanotetuksi, kiittää tilauksestanne ja toivottaa hyvää päivänjatkoa.

## B. SÄHKÖPOSTILLA

1. Käyttäkää sähköpostin pohjana tilauslomaketta tai A ohjetta ja kohtaa kolme. Kaikissa tuotteissa tulee olla tuotenumero, nimi, sekä kappalemäärä.

Esimerkki; 00001, Arla kevytmaito 1l, 4kpl

01559, Fazer Domino 525g, 1kpl

2. Lähetä tilaus sähköpostitse osoitteeseen [tilaukset@kauppapalvelu.fi](mailto:tilaukset@kauppapalvelu.fi)

Tilaukset oltava perillä viimeistään 2 vuorokautta ennen omaa kauppapäivää klo 14 mennessä.

## C. LOMAKETILAUS

Saatte kotiinne tilauslomakkeita.

Täyttäkää lomakkeeseen tuotenumero, tuotenimi, tuotteen kappalemäärä sekä saako tuotetta korvata, mikäli sitä ei löydy hyllystä.

Kuljettajan tuodessa ostoksenne, antakaa lomake kuljettajan mukaan.

## PK-KAUPPAPALVELUN SOPIMUS- JA TOIMITUSEHDOT

### 1. Yleistä

Nämä sopimusehdot sisältävät Pk-kauppapalvelun ylläpitämän asiakkailleen tarjoaman verkkokauppapalvelun käyttöä koskevat ehdot, sekä tuotteiden tilausta koskevat toimitusehdot.

Asiakkaan rekisteröityessä palveluun tai ostaessa tuotteita palvelusta, palvelun käyttäjä hyväksyy ehdot ja sitoutuu noudattamaan niitä. Palvelussa on näitä ehtoja tarkentavia tiedonantoja ja toimintaohjeita.

Palveluntarjoajan yhteys- ja yritystiedot on ilmoitettu palvelussa.



## 2. Rekisteröityminen

Asiakas lähettää Pk-kauppapalvelun asiakastietolomakkeen kauppapalvelu.fi etusivun asiakastietolomake kohdassa. Hän saa osoittamaansa sähköpostiin alueellisen kauppapäivän sekä tunnukset ja salasanan verkkokauppaan vuorokauden kuluessa, mikäli luototuspäätös on positiivinen. Negatiivisen luototuspäätöksen saadessa pyydämme panttimaksun josta asiakas saa ohjeet sähköpostiinsa. Palveluun rekisteröityjän tulee olla 18-vuotta täyttänyt.

Asiakas vastaa palveluntarjoajalle antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja käyttäjätunnuksen sekä salasanan käytöstä ja säilytyksestä.

Palveluntarjoajalla on oikeus evätä rekisteröityminen ja tarvittaessa oikeus sulkea asiakkaan käyttäjätunnus oman harkintansa mukaan.

## 3. Tuotteet, tilaaminen, tuotteiden peruutus ja toimitus

Asiakas voi tehdä tilauksensa saatuaan käyttäjätunnuksen ja salasanan kauppapalvelu.fi sivustolle. Tehty tilaus sitoo asiakasta. Tilaus on kuitenkin mahdollista peruuttaa maksutta ilmoittamalla siitä asiakaspalveluumme viimeistään toimituspäivän aamuna klo 8.00 mennessä. Peruutukset tapahtuvat perustellusta syystä, esimerkiksi asiakkaan joutuessa sairaalahoitoon. Sovitun mukaisesti peruutetusta tilauksesta emme laskuta edes osittain. Tilauksen asiakas voi tehdä internet kaupan kautta, puhelimitse, sähköpostitse tai lomakkeella.

Kunkin tuotteen tai palvelun tiedot ja hinta ilmoitetaan palvelun tuotesivuilla. Näytettävät hinnat ovat tilaushetken hintoja. Huomioithan että ostoskorin hinta ei ole vielä lopullinen hinta. Hinnat määräytyvät toimituspäivän mukaan.

Jos tuotteen hinta määräytyy painon mukaan, palvelussa ilmoitetaan tällaisen tuotteen yksikköhinta. Lopullinen hinta määräytyy sen jälkeen, kun tuote on palveluntarjoajan myymälässä kerätty ja punnittu. Ilmoitetut hinnat sisältävät arvonlisäveron, mutta eivät keräily- tai toimituskuluja.

Tuotesivuilla olevat kuvat sekä ilmoitetut tuotetiedot ovat suuntaa antavia. Näin ollen asiakkaalle toimitettu tuote voi poiketa esimerkiksi ulkomuodoltaan tai muilta ominaisuuksiltaan tuotesivuilla olevasta kuvasta tai tiedosta eikä Pk-kauppapalvelu vastaa näistä poikkeamista. Tuotesivut eivät muodosta oikeudellisesti sitovaa tarjousta. Palveluntarjoaja ei takaa, että kaikkia tuotteita on saatavilla. Asiakas voi tilaushetkellä hyväksyä tuotteen korvauksen, jolloin palveluntarjoaja toimittaa loppuneen tuotteen tilalle samankaltaisen tuotteen.

Tuotteen ollessa tilapäisesti loppu palveluntarjoaja ei toimita kyseistä tuotetta jälkitoimituksena saatuaan tuotetta lisää.

Tilauksia toimitetaan ainoastaan pääkaupunkiseudun alueelle.

Asiakkaan rekisteröityessä hän saa alueellisen kauppapäivän. Toimitamme ostoksia asiakkaalle 8-20 välisenä aikana. Toimitus tapahtuu asiakkaan ilmoittamaan toimitusosoitteeseen. Mikäli asiakas ei avaa ovea, eikä asiakas ole valtuuttanut muuta



henkilöä ottamaan ostoksia vastaan, kuljetamme ostokset lisähinnastomme mukaisesti joko toiseen lähialueen osoitteeseen tai asiakkaalle muuna päivänä.

Mikäli näyttää että toimitus viivästyy, palveluntarjoaja pyrkii olemaan asiakkaaseen yhteydessä.

Asiakkaan tulee tuotteet saatuaan tarkistaa, että toimitus vastaa tilausta eikä tuotteissa ole ulkoisia kuljetusvaurioita. Asiakkaan tai asiakkaan yhteyshenkilön tulee ilmoittaa virheellisistä tuotteista, vaurioista tai tuotepuutoksista kirjallisesti kauppapalvelulle välittömästi tilausta vastaanottaessa tai heti havaittaessa asia. Aamupäivätoimituksen osalta ilmoitus tehdään saman päivän aikana ja iltapäivätoimituksen osalta seuraavana päivänä klo 12 mennessä.

#### 4. Maksutavat

Asiakas voi maksaa tilaamansa tuotteet toimituksen yhteydessä käteisellä tai kortilla.

Muita maksutapoja ovat muun muassa suoramaksu, e-lasku, lasku postitse tai lasku sähköpostiin.

#### 5. Vastuunrajoitus

Palveluntarjoaja ei vastaa välittömistä tai välillisistä vahingoista, jotka aiheutuvat Asiakkaalle Palvelun käytön yhteydessä tai sen johdosta, ettei Palvelu ole käytettävissä. Näillä ehdoilla ei rajoiteta palveluntarjoajan vastuuta huolimattomuudesta aiheutuvista henkilövahingoista eikä sellaista vastuuta, jota ei soveltuvan pakottavan kuluttajansuojalainsäädännön nojalla voida sulkea pois eikä rajoittaa.

#### 6. Muut ehdot

Palveluntarjoaja ei vastaa palvelusta ostetun tuotteen soveltuvuudesta asiakkaalle.

Palveluntarjoaja ei anna mitään vakuutusta palvelun virheettömyydestä, kattavuudesta tai ajantasaisuudesta. Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että käyttää palvelua omalla vastuullaan eikä palveluntarjoaja anna vakuutusta siitä, että palvelun toiminnassa ei ilmene keskeytyksiä tai virheitä taikka että sen käyttö olisi turvallista.

Palvelun sisällön kaikki oikeudet kuuluvat Pk-kauppapalvelulle ja heidän yhteistyökumppaneille. Materiaalien kopioiminen tai käyttö ilman lupaa on kielletty muuhun kuin asiakkaan omaan henkilökohtaiseen yksityiseen käyttöön.

Pk-kauppapalvelulla on oikeus muuttaa palvelun sisältöä ja näitä sopimusehtoja. Asiakas hyväksyy muutokset palvelua käyttäessään. Kulloinkin voimassa olevat sopimusehdot ovat nähtävissä palvelun kotisivuilta. Asiakkaan velvollisuutena on tarkistaa mahdolliset muutokset näissä ehdoissa sekä tallentaa kuhunkin tekemäänsä tilaukseen soveltuvat sopimusehdot.

Asiakas vastaa kaikesta käyttäjätunnuksellaan ja salasanallaan tapahtuvasta käytöstä, ja siitä, että käyttö noudattaa tämän sopimuksen ehtoja. Käyttäjä on vastuussa salasanan salassapidosta.



## Palvelu meille kaikille.

Käyttäjä sitoutuu käyttämään Palvelua vain lain ja hyvän tavan mukaisiin tarkoituksiin. Asiakas vastaa täysmääräisesti näiden sopimusehtojen, lain tai hyvän tavan vastaisesta palvelun käytöstä aiheuttamastaan vahingosta palveluntarjoajalle, muille käyttäjille ja kolmansille osapuolille. Pk-kauppapalvelulla on milloin tahansa oikeus estää palvelun käyttäminen sekä ostosten tekeminen.

Mahdollisiin ssiakkaan ja palveluntarjoajan välisiin sopimusta koskeviin riita-asioihin sovelletaan Suomen lakia. Jos kauppasopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).

Mikäli neuvotteluilla ja em. riidanratkaisumenettelyillä ei saavuteta ratkaisua, näistä ehdoista aiheutuvat erimielisyydet ratkaistaan lopullisesti suomalaisessa tuomioistuimessa.



## LASKUJEN VELOITUS ERÄPÄIVÄNÄ PANKKITILILTÄNNE

Mikäli haluatte laskujen maksun automaattisesti eräpäivinä pankkitililtänne, pyydämme teitä täydentämään lomakkeen ja toimittamaan sen täydennettynä omaan pankkiinne.

Mikäli aloitatte prosessin ennen kuin saatte asiakasnumeromme, voitte käyttää asiakasnumeronanne omaa henkilötunnustanne.

Mikäli käytätte itse verkkopankkia, voitte ottaa e-laskun käyttöön omasta verkkopankistanne.

Pankki ilmoittaa meille, kun suoramaksun tai e-laskun voi ottaa kohdallanne käyttöön.

Lähetysluetteloonne tulee silloin merkintä suoramaksusta tai e-laskusta.

Siihen asti tulee kauppalaskut suorittaa viitesirtoina laskun mukaisesti.

Haluan ottaa käyttöön



suoramaksun



e-laskun

Asiakkaan etunimi:		
Asiakkaan sukunimi:		
henkilötunnus:		
IBAN-tilinumero:		
asiakasnumero:		

pvm & paikka

allekirjoitus

### laskuttajan tiedot:

laskuttaja:		MixCar Oy/ Pk-kauppapalvelu
y-tunnus:		2687378-2
osoite:		Vanha Yrttimaantie 3, 00730 Helsinki
e-mail:		<a href="mailto:info@kauppapalvelu.fi">info@kauppapalvelu.fi</a>
veloituksen peruste:		kauppapalvelu.fi

Suoramaksuna maksettavan laskun summaa, eräpäivää tai tilinumeroa ei voi itse muuttaa.