

# Toimitusehdot

Päivitetty 19.09.2021

## Yleistä

Biokrates.com sitoutuu noudattamaan toiminnassaan Suomen Suoramarkkinointiliitto ry:n (SSML) Reilun Pelin Sääntöjä ja Sähköisen Kaupankäynnin Sääntöjä sekä kuluttajakaupasta säädetyjä lakeja.

Kaikki tuotteet myydään sellaisina kuin ne ovat.

Hinnat sisältävät arvonlisäveron.

Maksutapoina verkkopankit, korttimaksut

Toimitustapana on posti.

Ostokuitti tai laskukopio tulee säilyttää virhevastuuta varten.

Tilauksia toimitetaan ainoastaan Suomeen.

Tuotteilla on 14 päivän palautusoikeus mikäli tuote on käyttämätön.

## Tilausohjeet

Painamalla ”Lisää ostoskoriin” –painiketta keräät tuotteet ostoskoriisi. Kun olet valinnut kaikki haluamasi tuotteet, siirry kassalle. Valitse toimitus- ja maksutapa ja lähetä tilaus.

Seuraa ohjeita ja siirry tilauksen maksuun. Saat tilauksesta tilausvahvistuksen sähköpostiisi.

## Ylivoimainen este

Biokrates.com ei vastaa siitä, mikäli tilauksen toimitus estyy, vaikeutuu tai myöhästyy Biokrates.com vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta seikasta kuten sodasta, luonnonmullistuksesta, äärimmäisistä säätiloista, vienti- tai tuontikiellosta, viranomaisen päätöksestä, yleisen liikenteen tai energian jakelun häiriintymisestä, työselkkauksesta tai muusta vastaavasta Biokrates.com toimintaa vaikeuttavasta tai estävästä toiminnasta.

## Hinnat

Hinnaston hinnat sisältävät arvonlisäveron, mutta eivät toimituskuluja. Ostoskori kertoo aina toimituskulujen suuruuden. Kaikkien tuotteiden tuotetiedot näkyvät kotisivuillamme ja tarvittaessa lisäinfoa saa sähköpostin kautta.

Pidätämme oikeuden korjata hintoja ilmeisessä hintavirhetapauksessa. Ilmeisellä hintavirheellä tarkoitetaan tilannetta, jossa on ilmeistä, että tuotteen hinta on aivan liian alhainen jonkin virhetilanteen seurauksena. Hintavirhe voi olla esimerkiksi sellainen, että 20 euron tuotteen hinnaksi on teknisen tai inhimillisen vian vuoksi jäänyt 1 euro. Tällaisen tapauksen sattuessa otamme aina ensin yhteyden asiakkaaseen. Pyrimme aina korjaamaan mahdolliset teknisistä tai inhimillisistä syistä johtuneet virheet mahdollisimman pian.

## Tilausten toimituskulut per tilaus

7 € - Postipaketti

Toimituskulut on näkyvillä ostoskorissa ja kassalla.

Toimituskulujen lisäksi hintaan ei lisätä muita kuluja.

Toimituskulut sis. ALV 24%

Mitä jos automaattiin lähetetty paketti ei mahdukaan pakettiautomaatin lokeroon?

Normaalisti tällaista tilannetta ei pitäisi syntyä. Jos kuitenkin automaattiin lähetetty paketti on liian suuri tai automaatti on täynnä, lähetys toimitetaan automaattia lähimpään postiin. Jos kyseessä on Postin paketiinohjauspalvelun kautta ohjattu paketti, joka on liian suuri automaattiin, paketti toimitetaan alkuperäisen osoitteen mukaiseen postiin.

Emme toimita paketteja ulkomaille.

## Tilauksen maksaminen

Voit maksaa tilauksesi käyttäen Checkout monipuolisia maksutapoja. Maksu tapahtuu seuraavia maksutapoja käyttäen. Mahdolliset maksunpalautukset suoritetaan alkuperäisellä maksutavalle. Ei tilisiirtoja.

### Pankkimaksut

Käytössäsi on kaikkien suomalaisten pankkien maksupainikkeet. Voit maksaa Aktian, Danske Bankin, Handelsbankenin, Nordean, Oma Säästöpankin, Osuuspankin, POP-pankin, Säästöpankin, S-pankin ja Ålandsbankenin maksupainikkeilla. Tiliotteellasi maksunsaajana näkyy Checkout Finland Oy, me välitämme maksusi verkkokauppiaille. Verkkokaupasta sinut ohjataan suoraan omaan pankkiisi suorittamaan maksu turvallisesti.

Maksutoimeksiantopalvelua käyttäessäsi sinua sitoo seuraavat ehdot: [Maksutoimeksiantopalvelun ehdot. \(english\)](#)

### Luottokorttimaksut

Voit maksaa verkkokaupassa Visa-, Visa Debit-, Visa Electron-, MasterCard-, Debit MasterCard - ja American Express -korteilla. Verkkokaupassa ovat käytössä kansainväliset Verified by Visa -, MasterCard SecureCode - ja American Express SafeKey -todentamispalvelut. Checkout näkyy maksun saajana korttilaskulla ja välittää asiakkaan maksaman maksukorttimaksun suoraan kauppiaille. Korttimaksaminen tapahtuu turvallisesti suojatulla maksulomakkeella eikä maksukortin tietoja tallenneta verkkokaupan järjestelmiin.

## **Tilausvahvistus**

Kaupparamme lähettää automaattisen tilausvahvistuksen sähköpostitse onnistuneesta tilauksesta. Riippuen sähköpostistasi tilausvahvistukset voivat suodattua Roskaposti- tai SPAM-kansioon.

## **Toimitus**

Käsitlemme ja pakkaamme tilauksesi aina mahdollisimman nopeasti.

Toimitusaika on 2-4 arkipäivää. Jos tilattua tuotetta ei ole saatavilla virheellisestä varastosaldosta johtuen tai jostakin muusta syystä emme pysty sitä em. ajassa toimittamaan, otamme yhteyttä sähköpostilla ja sovimme myöhemmästä toimituksesta tai jo suoritetun maksun palauttamisesta. Tilaukset toimitetaan valitsemallasi toimitustavalla.

## **Lähetyksen vastaanottaminen**

Lähetyksen saavuttua tarkista lähetyksen sisältö huolellisesti aukaisemalla myös pakkauspaperit.

Mahdollisissa pakkausvirhetapauksissa ota yhteyttä asiakaspalveluumme. Säilytä paketti ja sen sisällä tulleet pakkauspaperit siihen asti kunnes asia on selvitetty.

## **Kadonneet lähetykset**

Postinjaon mukana tulevien kirjeen tulisi saapua vastaanottajalle viimeistään viikon kuluessa lähettämisestä. Mikäli lähetyks on lähetetty maksikirjeenä eikä se ole mahtunut postiluukusta tai postilaatikkoon, postinjakaja on yleensä jättänyt lähetyksestä saapumisilmoituksen, jota vastaan lähetyks on noudettavissa lähipostista. Mikäli lähetystä tai lähetystunnusta ei ole saapunut viikon kuluessa lähettämisestä, on syytä ottaa yhteyttä lähipostiin ja tiedustella, onko lähetyks siellä.

Lähetyksen katoamisen syynä voi olla mm. lukitsematon postilaatikko, virheellinen osoite tai osoitteenmuutos. Asiakkaan vastuulla on hoitaa katoamistilanteessa kirjeiden ja maksikirjeiden selvittelytyö Postin kanssa sekä tehdä katoamisilmoitus Postiin. Kun Posti on antanut oman vastauksensa kyselyyn sekä katoamisilmoitukseen, asiakkaan tulee vastata kirjallisesti lähettäjän kysymyksiin lähetystä koskien. Päätämme korvauksesta saatuaamme asiakkaan vastaukset sekä kopion postin vastauksesta. Mikäli kadonneeksi ilmoitettu lähetyks saapuu kesken selvittelyprosessin, on asiakas velvollinen ilmoittamaan asiasta.

Mikäli sinun on syytä epäillä, että lähetys saattaa kadota matkalla, valitse lähetystavaksi Postin paketti tai pakettiautomaattipaketti tai Matkahuollon Lähellä-paketti.

## **Rikkoontuneet lähetykset**

Mikäli paketista näkee, että se on selvästi vaurioitunut kuljetuksen aikana (mm. näkyy vuotoa tai laatikko on rikki), se tulee jättää lunastamatta noudettaessa ja tehdä vahinkoilmoitus tai pakettiautomaattipaketin tai kirjeen kyseessä ollessa viedä Postiin avaamattomana. Jos lähetyksen tuotteista osa tai kaikki ovat vaurioituneet kuljetuksessa, toimituksesta tulee tehdä vahinkoilmoitus Postille. Mikäli tuotevaurio havaitaan pakkauksen avaamisen jälkeen, kannattaa lähetys viedä sellaisenaan lähipostiin. Postissa tulee täyttää vahingonkorvauslomake, jonka jälkeen Posti tekee korvauspäätöksen.

Lähetämme paketit asianmukaisesti pakattuna. Mikäli Postin korvauspäätös on negatiivinen, ole hyvä, ja ota yhteys meihin. Muista säilyttää Postin korvauspäätös, jos Posti ei korvaa tuotteita. Emme voi korvata rikkoontuneita tuotteita ennen kuin Posti on antanut korvauspäätöksensä.

Jos tuote tuntuu olevan viallinen, lue ensin nämä ohjeet. Joskus vialta tuntuva asia voikin olla vain ohimenevä häiriö. Jos näistä ei ole apua, ota yhteyttä asiakaspalveluumme.

## **Peruutukset ja palautukset**

Mikäli haluat palauttaa tilaamasi lähetyksen tai osan tuotteista, ole hyvä, ja ota aina ensin yhteyttä joko sähköpostitse (tomi.biokrates@gmail.com)

Kun vastaanotat tilauksen, tarkasta ensin, että lähetys sisältää mukana olevan kuitin mainitsevat tuotteet ja kappalemäärät. Ota tuotteet käyttöön vasta, kun olet tarkastanut tilauksen! Jos lähetyksessä on vääriä tai ylimääräisiä tuotteita, älä avaa tai käytä niitä. Ilmoita poikkeamista meille heti. Emme voi hyvittää palautuskelvottomien tuotteiden hintaa. Käsittelemme palautukset samana päivänä, kun ne palautuvat meille. Palautettavien tuotteiden hinta hyvitetään käsittelyn jälkeen.

Avaamattomilla ja käyttämättömillä tuotteilla on Kuluttajasuojalain mukainen 14 päivän palautusoikeus vastaanotto- / noutohetkestä alkaen. Palautusoikeutta ei ole tuotteiden luonteen vuoksi avatuilla tai muuten myyntikelvottomilla tai käytetyillä tuotteilla. Voit palauttaa käyttämättömän ja avaamattoman tuotteen alkuperäisessä paketissa hyvin pakattuna. Liitä mukaan kopio kuitista.

Kirjoita seuraavat tiedot paperille: tilaajan nimi, osoite ja yhteystiedot, tilausnumero, tilinumero ja syy palautukseen.

Toimita paketti Postissa tai Matkahuollon kautta. Asiakas maksaa postimaksun.

## **Vastuukysymykset**

Mikäli olet epävarma oireistasi tai niiden hoidosta, kehotamme kääntymään lääkärin puoleen. Emme vastaa tuotteiden väärinkäytöstä aiheutuvista vahingoista. Kun ostat tuotteen, vastuu tuotteen oikeasta käytöstä ja sopivuudesta siirtyy sinulle.

Tuotteiden ulkoasu saattaa muuttua ja olla eri kuin mitä internetsivuillamme. Se ei kuitenkaan vaikuta tuotteen koostumukseen. Otamme yhteyttä aina etukäteen, mikäli tuotteen tuotetiedot ovat muuttuneet.