

KÄRCHER OY

YLEISET HUOLTO- JA KORJausehdot

1. KORJausehdot B2B AMMATTIASIAKKAILLE

2. KORJausehdot B2C KULUTTAJILLE

1. KORJausehdot B2B AMMATTIASIAKKAILLE

1.1. SOVELTUVUUS JA MÄÄRITELMÄT

- **Soveltuvuus:** Nämä ehdot koskevat kaikkia Kärcher Oy:n ("Myyjä/Huolto") suorittamia laitteiden huolto-, korjaus-, varustelu- ja asennustöitä sekä niihin liittyvien varaosien ja tarvikkeiden toimituksia Suomessa muussa kuin kuluttajakaupassa (B2B). Siltä osin kuin näissä ehdoissa ei ole toisin sovittu, sovelletaan Pohjoismaisia korjaushuollon yleisiä sopimusehtoja (NR 15 FI)
- **Osapuolet:** Myyjä on Kärcher Oy ja Ostaja/Tilaaaja on asiakkaana toimiva yritys tai yhteisö.
- **Alihankinta:** Kärcher Oy voi halutessaan suorittaa työn alihankintana. Tällöin pätevät Kärcher Oy:n yleiset korjaus- ja huoltoehdot samaan tapaan kuin työ olisi suoritettuna Kärcherin toimesta.
- **Sopimuksen synty:** Huoltotyöhön johtava sopimus syntyy, kun laite luovutetaan Kärcherin huoltopisteeseen korjattavaksi tai huoltotyö tilataan puhelimitse tai viestillä, tähän tarkoitukseen varattujen kanavien kautta.

1.2. HINNAT JA KUSTANNUSARVIOT

- **Hinnat:** Kaikki hinnat ovat arvonlisäverottomia (alv 0 %). Hintoihin lisätään voimassa oleva arvonlisävero.
- **Veloitusperuste:** Huoltotyö veloitetaan toteutuneiden matkakulujen, työtuntien, käytettyjen varaosien, käytössä olevien tarvike-, rahti-, ym. lisien mukaisesti, kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Joillekin konemalleille voi olla määriteltynä kiinteä korjaushinta. Tiedon kiinteästä hinnasta saatuaan, hyväksyy asiakas veloituksen jättämällä laitteen korjattavaksi. Jos kiinteää hintaa ei ole määritelty, on minimiveloitus yksi työtunti.
- **Kustannusarvio:** Annettu kustannusarvio on suuntaa-antava. Mikäli huollon aikana ilmenee tarve lisätöille, jotka nostavat kustannusarviota yli 15 %, Huolto pyytää Tilaaajalta hyväksynnän ennen työn jatkamista.
- **Tarkastusmaksu:** Mikäli Tilaaaja päättää olla korjauttamatta laitetta vianetsinnän/kustannusarvion jälkeen, Huollolla on oikeus veloittaa hinnaston mukainen vianetsintä- ja tarkastusmaksu sekä mahdolliset rahti- ja muut kulut. Veloitus kustannusarvion muodostamisesta on minimissään puolen tunnin työveloitus.

1.3. MAKSUEHDOT

- **Maksuehto:** laskutusasiakkaat 14 päivää netto, edellyttäen hyväksyttyä luottopäätöstä ja avattua Kärcher-asiakkuutta. Muuten korttimaksu noudettaessa.
- **Viivästys:** Viivästyneestä maksusta peritään korkolain mukainen viivästyskorko sekä kohtuulliset perintäkulut. Tilaaajalla ei ole oikeutta pidäytyä maksusta esimerkiksi viivästykseen tai erimielisyyden vuoksi.
- **Pidätysoikeus:** Käteisasiakkuuden (korttimaksu) ollessa kyseessä, Huollolla on oikeus pitää korjattu laite hallussaan (panttioikeus/pidätysoikeus), kunnes korjauslasku ja siihen liittyvät erääntyneet saatavat on maksettu kokonaisuudessaan.

1.4. HUOLLON SUORITTAMINEN JA TOIMITUSEHDOT

- **Tutkittavat viat:** Huolto tutkii viat jotka asiakas on ilmoittanut työtilauksen yhteydessä.
- **Kenttähuolto (työt asiakaskohteessa):** Kiinteästi asennetut ja raskaat laitteet huolletaan pääsääntöisesti asiakkaan luona. Tilaaajan on järjestettävä huoltoteknikolle esteetön pääsy laitteelle, tarvittavat sähkö- ja vesiliitännät sekä turvallinen työskentely-ympäristö.
- **Keskushuolto ja huoltopisteet:** Helposti liikuteltavat laitteet Tilaaaja toimittaa Huoltoon omalla kustannuksellaan ja vastuullaan.
- **Lisävarusteet ja laitteen muistitiedot:** Tilaaajan tulee toimittaa huoltoon vain korjauksen kannalta välttämättömät osat. Huolto ei vastaa laitteen mukana tulleista ylimääräisistä varusteista tai tarvikkeista, joita ei ole erikseen kirjattu vastaanotetuksi huoltosaatteeseen. Huolto ei myöskään vastaa laitteen muistiin tallennettujen tietojen, asetusten tai kartoitusten häviämisestä huollon, korjauksen tai laiteohjelmistopäivityksen yhteydessä.
- **Laitteiden nouto/palautus:** Laite on noudettava 30 päivän kuluessa valmistusilmoituksesta, tai milloin laitetta ei korjata, kustannusarvion jättämisestä. Mikäli laite palautetaan rahdilla, kuljetus- ja pakkauslaskut veloitetaan Tilaaajalta. Yli 30 päivää noutamatta olleista laitteista voidaan veloittaa säilytysmaksu.
- **Noutamatta jättäminen:** Mikäli laitetta ei ole noudettu tai kustannusarvioon ei ole vastattu 3 kuukauden kuluessa siitä, kun Asiakkaalle on ilmoitettu laitteen valmiudesta tai annetusta kustannusarviosta, ja Asiakkaalle on annettu lakisääteinen ilmoitus esineen myymisestä/romuttamisesta, Huollolla on oikeus myydä laite kattamaan käsittelystä aiheutuneita kuluja (laki elinkeinonharjoittajan oikeudesta myydä noutamatta jätetty esine 688/1988) tai vaihtoehtoisesti romuttaa laite.

1.5. TAKUU HUOLTOTYÖLLE JA VARAOSILLE

- **Huoltotakuu:** Suoritetulle huoltotyölle ja vaihdetuille alkuperäisille Kärcher-varaosille myönnetään **12 kuukauden takuu** korjauspäivästä/luovutuksesta lukien, kattaen työ-, materiaali- ja valmistevirheet.
- **Takuun rajoitukset:** Takuu ei kata:
 - Normaalista kulumisesta johtuvia vikoja (esim. tiivisteet, suuttimet, harjat, hihnat, suodattimet).
 - Virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta, jäätymisestä tai sopimattomien pesuaineiden käytöstä aiheutuneita vikoja.
 - Vikoja, jotka johtuvat muun kuin Kärcherin valtuuttaman henkilön tekemistä muutoksista tai korjauksista.

- **Takuun ulkopuoliset kulut:** Asiakaskohteeseen tilatun takuukorjauksen tai takuuhuoltoon toimitetun laitteen kulut tilanteessa, jossa takuu ei kata kuluja (esim. laite ei ole takuuaikainen tai vika ei johdu valmistevialta), matkakulut, työt, osat, rahdit tai muut aiheutuneet kulut veloitetaan asiakkaalta menekin ja kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

1.6. REKLAMAATIOIT JA VIRHEET

- **Reklamaatioaika:** Huoltotyötä tai varaosia koskeva virheilmoitus on tehtävä kirjeitse tai sähköpostitse **8 päivän kuluessa** työn valmistumisesta tai laitteen vastaanottamisesta. Matkavaurioista on ilmoitettava **3 päivän kuluessa**.
- **Virheen korjaaminen:** Huollolla on ensisijainen oikeus ja velvollisuus korjata virheellisesti suoritettu työ tai vaihtaa viallinen varaosa omalla kustannuksellaan kohtuullisessa ajassa.

1.7. VASTUUNRAJOITUS

- Huollon virhe- ja vahingonkorvausvastuu rajoittuu **enintään kyseessä olevan huoltotyön tai varaosan kauppahintaan**.
- Huolto **ei vastaa** välillisistä vahingoista, kuten tuotannon keskeytymisestä, liikevaihdon tai tulon menetyksestä, kolmansille osapuolille aiheutuneista vahingoista eikä laitteen rikkoontumisen aiheuttamista seurannaisvahingoista.
- Vastuunrajoitusta ei sovelleta, jos vahinko on aiheutettu törkeällä huolimattomuudella tai tahallisuudella.

1.8. YLIVOIMAINEN ESTE (FORCE MAJEURE)

- Huolto ei ole velvollinen täyttämään sopimusta, jos sen tiellä on ylivoimainen este (esim. lakko, tulipalo, komponenteista tai varaosista johtuva toimituskatko, viranomais määräys tai muu vastaava syy). Huolto ei ole korvausvelvollinen tällaisista viivästyksistä aiheutuneista vahingoista.

1.9. ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

- Osapuolten väliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvottelemalla.
- Jos erimielisyyttä ei saada sovittua, riidat ratkaistaan **Itä-Uudenmaan kärjäoikeudessa** tai Myyjän kotipaikan alioikeudessa Suomen lain mukaan.

2. KORJausehdot B2C Kuluttajille

2.1. SOVELTUVUUS

Näitä ehtoja sovelletaan Kärcher Oy:n ("Huolto") kuluttaja-asiakkaille ("Asiakas") tarjoamiin laitteiden huolto- ja korjauspalveluihin sekä niihin liittyviin varaosa- ja varustetoimituksiin Suomessa. Sopimukseen ja palveluun sovelletaan Suomen kuluttajansuojalain (38/1978) 8 luvun säännöksiä kuluttajapalveluksista.

2.2. TILAUS JA SOPIMUKSEN SYNTY

Sopimus huoltotyöstä syntyy, kun:

- Asiakas hyväksyy Huollon antaman kiinteän korjauskulun tai kustannusten yläraja on sovittu.
- Asiakas luovuttaa laitteen Kärcher Centeriin tai mihin tahansa Kärcher Oy:n huoltopisteeseen korjattavaksi ja täyttää huoltosopimuksen/saatekaavakkeen.

2.3. HINNAT JA KUSTANNUSARVIO

- **Hinnat:** Kaikki kuluttajille ilmoitetut hinnat sisältävät voimassa olevan arvonlisäveron (alv).
- **Kustannusarvio:** Annettu kustannusarvio on sitova eikä sitä saa ylittää ilman Asiakkaan suostumusta. Jos kustannusarviota ei ole tehty, työn hinnan on oltava kohtuullinen ottaen huomioon työn laajuus, laitteen arvo ja alan yleinen hintataso.
- **Lisätyöt:** Jos huollon aikana ilmenee tarve lisätoille, joita ei voitu ennakoida, Huollon on pyydettävä niihin Asiakkaan lupa ennen töiden jatkamista. Jos Asiakasta ei tavoiteta, pienen ja tarkoituksenmukaisen lisätyön saa suorittaa vain, jos siitä aiheutuva lisäkustannus on vähäinen suhteessa arvioituun kokonaishintaan.
- **Tarkastusmaksu:** Mikäli Asiakas päättää vianetsinnän/kustannusarvion jälkeen olla korjauttamatta laitetta, Huollolla on oikeus periä hinnaston mukainen vianetsintä- ja tarkastusmaksu sekä mahdolliset rahtikulut.

2.4. MAKSUEHDOT

- **Maksutavat:** Huoltotyö maksetaan laitetta noudettaessa (korttimaksu) tai verkkomaksuna ennen laitteen palautuslähetystä. Mikäli laskutuksesta on erikseen sovittu, maksuehto on 14 päivää netto.
- **Maksuviivästys:** Viivästyneestä maksusta peritään korkolain mukainen viivästyskorko ja lakisääteiset muistutus- ja perintäkulut.
- **Pidätysoikeus:** Huollolla on kuluttajansuojalain nojalla oikeus pitää korjattu laite hallussaan, kunnes huoltomaksu on suoritettu.

2.5. LAITTEEN TOIMITUS JA SÄILYTYS

- **Keskushuolto:** Pienet ja helposti liikuteltavat laitteet Asiakas toimittaa huoltopisteeseen omalla kustannuksellaan (ellei kyseessä ole takuukorjaus, jolloin rahtikulut ovat Huollon vastuulla).
- **Kotikäynnit:** Kiinteästi asennettavien tai raskaiden laitteiden osalta kotikäynneistä sovitaan erikseen.
- **Lisävarusteet ja laitteen muistitiedot:** Asiakkaan tulee toimittaa huoltoon vain korjauksen kannalta välttämättömät osat. Huolto ei vastaa laitteen mukana tulleista ylimääräisistä varusteista tai tarvikkeista, joita ei ole erikseen kirjattu vastaanotetuksi huoltosaatteeseen. Huolto ei myöskään vastaa laitteen muistiin tallennettujen tietojen, asetusten tai kartoitusten häviämisestä huollon tai laiteohjelmistopäivityksen yhteydessä.
- **Laitteiden nouto/palautus:** Laite on noudettava 30 päivän kuluessa valmistusilmoituksesta, tai milloin laitetta ei korjata, kustannusarvion jättämisestä. Mikäli laite palautetaan rahdilla, kuljetus- ja pakkauskulut veloitetaan Tilaaajalta. Yli 30 päivää noutamatta olleista laitteista voidaan veloittaa säilytysmaksu.
- **Noutamattomat laitteet:** Mikäli laitetta ei ole noudettu tai kustannusarvioon ei ole vastattu 3 kuukauden kuluessa siitä, kun Asiakkaalle on ilmoitettu laitteen valmiudesta tai annetusta kustannusarviosta, ja Asiakkaalle on annettu lakisääteinen ilmoitus esineen myymisestä/romuttamisesta, Huollolla on oikeus myydä laite kattamaan käsittelystä aiheutuneita kuluja (laki elinkeinonharjoittajan oikeudesta myydä noutamatta jätetty esine 688/1988) tai vaihtoehtoisesti romuttaa laite.

2.6. TAKUU JA VIRHEVASTUU

- **Huoltotakuu:** Suoritetulle huoltotyölle ja vaihdetuille alkuperäisille Kärcher-varaosille myönnetään **12 kuukauden takuu** luovutuspäivästä lukien. Takuu ei rajoita kuluttajansuojalain mukaista virhevastuuta.
- **Virhevastuu:** Huoltopalvelu on virheellinen, jos se ei vastaa ammattitaitoisesti ja huolellisesti suoritettua työtä tai jos se ei vastaa annettuja tietoja.
- **Rajoitukset:** Takuu tai virhevastuu **ei kata** vikoja, jotka johtuvat:
 - Laitteen käyttöohjeiden vastaisesta käytöstä tai laiminlyönnistä.
 - Normaalista kulumisesta (esim. tiivisteet, suuttimet, harjat, hihnat).
 - Jäätymisestä, virheellisestä säilytyksestä tai väärin pesuaineiden käytöstä.
 - Ulkoisesta tekijästä tai kolmannen osapuolen tekemistä muutoksista/korjauksista.
- **Aiheeton takuutoimitus:** Jos Asiakkaan takuu- tai virhevastuukorjauksena toimittama laite todetaan toimivaksi tai vian todetaan johtuvan edellä mainitun rajoituksen mukaisesta syystä (esim. käyttövirhe tai jäätyminen), Huollolla on oikeus veloittaa Asiakkaalta tarkastusmaksu sekä aiheetta aiheutuneet rahti- ja logistiikkakulut.

2.7. VIRHEET JA REKLAMAATIO

- **Ilmoitusaika:** Asiakkaan on ilmoitettava huoltotyössä tai varaosassa ilmenneestä virheestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Kaksi (2) kuukautta havaitsemisesta katsotaan aina kohtuulliseksi ajaksi.
- **Oikaisu:** Jos palvelussa on virhe, Huollolla on ensisijaisesti oikeus oikaista virhe (korjata työ tai vaihtaa osa) omalla kustannuksellaan ilman, että Asiakkaalle aiheutuu siitä merkittävää haittaa.
- **Hinnanalennus ja purku:** Jos virheen korjaaminen ei onnistu tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa, Asiakkaalla on oikeus vaatia hinnanalennusta tai purkaa sopimus, mikäli virhe ei ole vähäinen.

2.8. PERUUTTAMISOIKEUS (ETÄMYYNTI)

Jos huoltopalvelu on tilattu etämyyntinä (esim. verkossa tai puhelimitse):

- Asiakkaalla on kuluttajansuojalain mukainen **14 päivän peruuttamisoikeus**.
- Jos Asiakas pyytää huoltotyön aloittamista ennen peruuttamisoikeusajan päättymistä ja työ suoritetaan kokonaan loppuun, peruuttamisoikeutta ei enää ole työn valmistuttua.

2.9. VAHINGONKORVAUS

Huolto korvaa palvelussa olevasta virheestä tai viivästyksestä aiheutuneet välittömät vahingot kuluttajansuojalain 8 luvun mukaisesti. Välillisistä vahingoista (kuten tulonmenetyksestä) Huolto on vastuussa vain, jos virhe tai viivästys johtuu Huollon vakavasta huolimattomuudesta.

2.10. ERIMIELISYYKSIEN RATKAISEMINEN

- Osapuolten väliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti neuvottelemalla Kärcher Oy:n asiakaspalvelun kanssa.
- Jos erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi, Asiakkaalla on oikeus saattaa asia **kuluttajariitalautakunnan** (www.kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakuntaan Asiakkaan tulee olla yhteydessä **kuluttajaneuvontaan** (www.kuluttajaneuvonta.fi).
- Riidat voidaan ratkaista myös Asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa.