

1. Yleistä

2. Tilaaminen ja sopimuksen tekeminen

Milloin tilaus syntyy?

Näin teet tilauksen

Sopimuksen sitovuus

3. Asiakkaan tiedot

4. Tuotteet

5. Hinnastot

6. Maksutavat

Myymälämme Tampereella

Lähetettävät tuotteet

Verkkokaupamme maksutavat

7. Tuotteiden valmistus ja lähetys

Tuotantoaika vakiokokoisille tuotteille

Varastotuotteiden toimitus

Tuotantoaika mittatilaustuotteille ja vakiokokoisille tuotteille muutoksin

Erikoistuotteet

Pikavalmistus

Toimitusaika

Myymälästä noutamattomat tuotteet

Lähetysvastuu

8. Takuu, reklamaatio ja tuotetuki

Takuu

Takuuehdot

Tuotteen reklamointi

9. Vaihto- ja palautusoikeus

Lymed-mittatilaustuotteet ja muokatut standardituotteet

Lymed-standardituotteet sekä jälleenmyyntituotteet

Kun haluat vaihtaa tai palauttaa ja tilauksesi siihen oikeuttaa, toimi näin:

10. Tuotekorjaukset ja -muutokset

Korjausten ja muutosten yleisehdot

Maksulliset korjaukset ja muutokset

Takuukorjaukset

Kuinka lähetän tuotteen korjaukseen tai muokkaukseen?

Korjattavien tuotteiden palautus asiakkaalle

11. Vastuut

Tuotevalinnan vastuu

Vastuu vahingoista

12. Yritysasiakkaiden lisäehdot

13. Immateriaalioikeudet

1. Yleistä

Nämä sopimusehdot sisältävät Lymed Oy:n tuotteiden ja palveluiden käyttöä koskevat ehdot, sekä tuotteiden tilausta ja toimitusta koskevat ehdot.

Lymed.fi ja kaikki sen sisärsivustot ovat Lymed Oy:n (y: 0935988-8) markkinapaikkoja. Näitä sopimusehtoja sovelletaan Lymed Oy:n ja sen asiakkaiden välisessä kauppasuhteessa. Lymed Oy:n välittämien palveluiden ja tuotteiden osalta sovelletaan myös kyseisen palveluntarjoajan määrittelemiä sopimusehtoja. Lymed Oy:llä on oikeus päivittää näitä sopimusehtoja ilman ennakoilmoitusta. Tilauksiin sovelletaan tilaushetkellä voimassa olevia sopimusehtoja, jotka ovat luettavissa Lymed Oy:n kotisivuilta.

Ostaessaan tuotteita Lymed Oy:n markkinapaikoista käyttäjä, eli asiakas, hyväksyy ehdot ja sitoutuu noudattamaan näitä ehtoja. Pidätämme oikeuden muuttaa tarjolla olevien tavaroiden ja palvelujen valikoimaa sekä hintoja. Tuotteiden saatavuus voi vaihdella.

Lymed Oy:llä on oikeus muuttaa markkinapaikkojensa sisältöä ja näitä sopimusehtoja. Asiakas hyväksyy muutokset Lymed Oy:n palveluita käyttäessään. Kulloinkin voimassa olevat sopimusehdot ovat nähtävissä Lymed Oy:n kotisivuilta. Asiakkaan velvollisuutena on tarkistaa mahdolliset muutokset näissä ehdoissa sekä tallentaa kuhunkin tekemäänsä tilaukseen soveltuvat sopimusehdot.

2. Tilaaminen ja sopimuksen tekeminen

Kauppasuhteessa noudatetaan soveltuvaa Suomen ja EU:n lainsäädäntöä kuluttajakaupan, markkinoinnin ja mainonnan osalta. Yritysassiakkaiden ja Lymed Oy:n välisessä kauppasopimuksessa noudatetaan ensisijaisesti näitä sopimusehtoja ja muilta osin Suomen kauppalakia.

Asiakas on velvoitettu luovuttamaan tilausta tehdessään tietonsa, jotka sisältävät kuluttaja-asiakkaalta tai tuotteen käyttäjältä vähintään

- etu- ja sukunimen sekä
- syntymäajan

Tarvitsemme käyttäjän koko nimen sekä syntymäajan, jotta asiakas voidaan yksilöidä toisesta asiakkaasta mahdollisimman tarkasti. Ilman näitä tietoja ei yksilöllistä apuvälinettä voida valmistaa.

Saatamme tarvita myös asiakkaan tai loppukäyttäjän

- osoitteen,
- puhelinnumeron ja
- sähköpostiosoitteen mikäli tilaus toimitetaan suoraan asiakkaalle.

Yritysassiakkailta vaadittavat tiedot ovat

- yhteyshenkilön nimi,
- puhelinnumero ja sähköposti sekä
- y-tunnus ja postiosoite,
- puhelinnumero tai -numerot
- ja tarvittaessa laskutusosoite.

Milloin tilaus syntyy?

Asiakasta sitova tilaus syntyy, kun asiakas on lähettänyt tilauksensa. Asiakasta kehoitetaan tarkistamaan huolellisesti tilauksensa sisältö ennen tilauksen lähettämistä.

Lymed Oy:llä on oikeus olla hyväksymättä tilausta perustellusta syystä. Lymed Oy ei pääsääntöisesti toimita kuluttajalle tuotteita ulkomaille, vaan tilauksista huolehtivat tällöin jälleenmyyjämme.

Mikäli teet ostoksia Lymed Oy:n verkkokaupassa, sinun on oltava vähintään 18-vuotias. Tilaukset Suomeen sisällä ovat euroissa ja sisältävät arvonlisäveron 25,5 % (tai tuoteryhmästä riippuen, 14 %).

Näin teet tilauksen

- Sähköpostitse info@lymed.fi
- Verkkokaupasta kauppa.lymed.fi
- Rajoitetusti puhelimitse 020 7792233 tai sinua palvelevan asiakaspalvelijan kautta
- Postitse Pyhäjärvenkatu 5 A, 33200 Tampere

Sopimuksen sitovuus

Asiakkaan lähetettyä tilauksen on tehty sopimus sitova. Tilauksen lähettäminen katsotaan sitovaksi sopimukseksi molemminpuolisesti, eikä sitä kumpikaan osapuoli voi yksipuolisesti muuttaa. Molemmat osapuolet ovat sitoutuneet noudattamaan sopimushetkellä voimassa olleita tilaus- ja sopimusehtoja kaikilta osin. Tilauksen tehtyään asiakkaan on katsottu hyväksyneen tilaus- ja sopimusehdot, tuotteen ominaisuudet, voimassa olleet tarjoukset ja sen hetkiset toimitusajat ja ymmärtäneen sisällön, esimerkiksi sen, että tuotteen väri voi luonnossa poiketa värimalleista. Lymed Oy on sitoutunut toimittamaan sopimuksen mukaisen tuotteen voimassa olleiden hintojen, ominaisuuksien ja tilausehtojen mukaisesti.

Toimitusaika-arviot ovat laadittu Lymed Oy:n omien tuotantoaika-arvioiden perusteella. Tuotantoajat ovat arvioita, jotka voivat vaihdella ja elää tilausmäärien sekä kausivaihteluiden takia. Lymed Oy pidättää oikeuden aika-arvioiden muutoksiin. Toimitustapa valitaan aina tilauksen yhteydessä.

Lymed Oy tai sen käyttämät toimittajat eivät ole vastuussa vaikutuspiirinsä ulkopuolelta tulevien ennalta arvaamattomien muutosten aiheuttamista viivästyksistä. Lymed Oy pidättää oikeuden rajoittaa tuotteiden myyntiä poikkeuksellisen suurissa erissä.

3. Asiakkaan tiedot

Asiakkaiden tiedot on tallennettu Lymed Oy:n asiakasrekisteriin, jossa olevia tietoja käytetään asiakassuhteen ylläpitämiseen. Lue lisää tiedoista ja tietojen käytöstä Lymed Oy:n tietosuojaselosteesta.

Lymed Oy:n sivustoilla käytetään evästeitä (eng. Cookies), joiden avulla sivustoa voidaan kehittää edelleen aiempaa käyttäjäystävällisemmäksi. Lymed Oy:n sivustoilla evästeiden tehtävä on helpottaa, parantaa ja nopeuttaa asiointikokemusta. Eväste on pieni tekstitiedosto, jonka Lymed Oy:n verkkopalvelin tallentaa käyttäjän kiintolevylle. Osa Lymed Oy:n sivustojen sisällöstä saattaa edellyttää evästeiden hyväksymistä toimiakseen. Käyttäjän verkkoselain todennäköisesti hyväksyy evästeet valmiilla oletusasetuksilla, mutta käyttäjä voi myös estää evästeiden käytön selaimen asetuksista tai poistamalla evästeet selaimesta palvelun käytön päätyttyä. Lisätietoja selainkohtaisista käyttöohjeista löytyy selaimen valmistajan ohjeista.

4. Tuotteet

Teemme parhaamme, jotta kaikki Lymed Oy:n tuottamat tiedot ja materiaalit olisivat esitettynä oikein ja tuotevalikoimamme aina ajantasainen. Kehitämme tuotteitamme koko ajan ja sen takia tuotevalikoimamme muuttuu aika ajoin.

Lymed Oy:n ylläpitämät tuotekuvat ovat suuntaa antavia, ja jotkin tuotteet saattavat näyttää todellisuudessa hieman erilaisilta kuin kuvissa. Pyrimme kaikin kohtuullisin keinoin esittämään tuotteidemme ominaisuudet tarkasti, koostumus ja käytetyt värit mukaan lukien. Näkemäsi väri riippuu tietokonejärjestelmästäsi, emmekä voi taata, että tietokoneesi näyttää kyseiset värit tarkasti.

5. Hinnastot

Tarkastamme hinnat aina käsittelyhetkellä. Jos tuotteen hinta nousee valmistusprosessin aikana, toimitamme ne alkuperäisellä hinnalla. Hintamuutokset astuvat voimaan ilmoitettuna ajankohtana ja ne koskevat välittömästi tilauksia, jotka ovat saapuneet sen jälkeen asiakaspalveluumme. Tilauksen toimitus veloitetaan erikseen.

Lymed Oy perii jokaisesta tilauksesta käsittelymaksun. Ajantasaiset maksut löydät aina hinnastostamme.

6. Maksutavat

Myymälämme Tampereella

Asiakas voi maksaa tuotteen tilauksen yhteydessä tai tuotteen noudon yhteydessä myymälässämme. Maksutapoina myymälässämme käyvät laaja valikoima debit- ja creditkortteja, Lymed Oy:n lahjakortti tai lasku. Lymed Oy pidättää oikeuden asiakkaalta pyydettyään ennakkomaksuun ennen tilatun tuotteen valmistusta.

Maksupäätteemme hyväksyy

- Lähimaksut
- NFC-mobiilimaksut
- Visa-, Visa Electron-, Business Eurocard- ja Mastercard-kortit
- Google pay, SamsungPay, Apple Pay
- JCB, UnionPay, Diners Club

Lähetettävät tuotteet

Valmistuneet tuotteet, jotka lähetetään asiakkaalle omaan toimipisteeseen tai kotiin veloitetaan automaattisesti laskulla.

Olemme siirtäneet laskujen lähettämisen ja saataviemme eräpäivän jälkeisen seurannan sekä toimenpiteet Visma Financial Solutions Oy:lle.

Lymed Oy:n (y: 0935988-8) palveluita tai tuotteita koskevissa kyselyissä olettehan yhteydessä Lymed Oy:n asiakaspalveluun p. 020 779 2233 tai info@lymed.fi (ark 8-16).

Maksamiseen liittyvissä asioissa olettehan yhteydessä Visma Financial Solutions Oy:n verkkopalveluun, fsf.asiakaspalvelu@visma.com tai asiakaspalveluun p. 02 4808 8020. Ilmoitattehan nimenne sekä laskun numeron asioinnin yhteydessä.

Verkkokaupamme maksutavat

Paytrail on kotimainen maksunvälityspalvelu, joka tarjoaa maksutavat kauppiaille verkossa, mobiilissa ja myymälässä. Paytrail on osa Nets /Nexi Konsernia.

Paytrail välittää maksun verkkokauppiaille, ja saattaa siksi näkyä vastaanottajana. Löydät tilausvahvistuksesta verkkokaupan yhteystiedot. Tarvittaessa Paytrailin asiakaspalvelu auttaa maksun selvittämisessä. Ilmoitathan asiakaspalvelulle tiedot maksun summasta ja päivämäärästä.

- Kaikkien suomalaisten pankkien maksupainikkeet
- Visa-, Visa Electron-, Business Eurocard- ja Mastercard-kortit
- Siirto- ja MobilePay-mobiilimaksutavat
- OP Lasku (hyödykesidonnainen kertaluotto, jolla kuluttaja voi maksaa verkko-ostokset erissä. Rahoituksen myöntää OP Yrityspankki Oyj, joka tarkistaa kuluttajan luottotiedot ennen rahoituksen myöntämistä)
- Jousto (Aina korotonta maksuaikaa 14 vuorokautta. Joustolla voi maksaa myös erissä jopa 1–12 kuukauden takaisinmaksuajalla.)

Onko sinulla ongelmia verkkokaupamme maksujen kanssa? Ota yhteys Paytrailin asiakaspalveluun, joka auttaa 24/7 maksutiedustelut@paytrail.com tai 0207181830.

7. Tuotteiden valmistus ja lähetys

Lymed Oy valmistaa lääkinällisiä laitteita ja hyvinvointituotteita eli paine- ja kompressiotuotteita kuvastossamme ja sivustoillamme määriteltyihin käyttötarkoituksiin. Lymed-tuotteet valmistetaan alusta loppuun asti Tampereella tai yhteistyökumppanillamme Virossa.

Emme valmista täysin paineettomia tuotteita.

Tuotantoaika vakiokokoisille tuotteille

Tuotantoajat ovat arvioita, jotka voivat vaihdella tilausmäärien sekä kausivaihteluiden takia.

Tuotantoaika on yleensä vakiokokoisilla tuotteilla 3–8 arkityöpäivää (noin 1–2 viikkoa).

Varastotuotteiden toimitus

Varastossamme valmiina olevilla vakiokokoisilla tuotteilla on lyhyempi tilauksen käsittelyaika. Varaamme oikeuden siihen, että varastossa normaalisti oleva standardikokoinen varastovärituote on voitu myydä loppuun. Varaamme myös oikeuden mahdollisiin hintavirheisiin. Varastotuotteet keräillään 1–2 arkipäivän kuluessa tilauksen saapumisesta, jonka jälkeen tuotteet toimitetaan asiakkaalle valitun toimitustavan mukaisesti (katso kohta ”toimitusaika”).

Lymed Oy ei ole velvollinen varaamaan muita saman tilauksen tuotteita asiakkaalle, jos yhden tuotteen saatavuus on huono, tai sen toimitus viivästyy Lymed Oy:stä riippumattomista syistä.

Tuotantoaika mittatilaustuotteille ja vakiokokoisille tuotteille muutoksin

Mittatilaustuotteilla 10–15 arkityöpäivää (noin 2–4 viikkoa) tilauksen saapumisesta Lymediin.

Jotkut tuoteratkaisut ovat haastavampia kuin toiset ja vievät enemmän aikaa valmistaa.

Valmistuksen jälkeen tuotteet toimitetaan asiakkaalle valitun toimitustavan mukaisesti (katso kohta ”toimitusaika”).

Erikoistuotteet

Erikoistuotteiksi määritellään sellaiset tuotteet, jotka vaativat paljon lisämittoja, kaavoitusta käsin piirtämällä ja tavanomaisesta poikkeavia työtapoja sekä tuotteita, joihin tavanomaiset lisäysratkaisumme eivät sovi. Teemme myös todella uniikkeja tuotteita, jotka vaativat tuotekehityksellistä erikoisosaamista ja joihin ei ole vastaavan kaltaista ennakkotapausta esimerkkinä.

Erikoistuotteet hinnoitellaan aina erikseen ja niihin voidaan soveltaa myös tuntiperusteista hinnoittelua.

Suurin osa erikoistuotteista valmistuu keskimääräisten valmistusaikojen sisällä. Erikoistuotteiden pikatoimitusaika on enintään 5 arkipäivää.

Hyvin uniikkeja erikoistuotteita ei välttämättä voida tehdä loma-aikoina. Lymed pidättää itsellään oikeuden määritellä tilatut tuotteet erikoistuotteiksi.

Pikavalmistus

Lymed Oy:n tuotteita on mahdollisuus saada erikoistapauksessa myös pikavalmistuksella lisäveloituksella. Tällöin tuote valmistetaan tuotannon kapasiteetin huomioon ottaen pääsääntöisesti seuraavalle päivälle. Valmistuksen jälkeen tuotteet ovat noudettavissa Lymed Oy:n myymälästä sovittuna kellonaikana tai lähtevät suoraan tilaavalle asiakkaalle. Pikavalmistusaika ei koske erikoistuotteita (kts. erikoistuotteet).

Pikavalmistuksen yhteydessä tulee käyttää Lymedin suosittelemia toimitusvaihtoehtoja. Lymed Oy:sta riippumattomia ja ennalta-arvaamattomia viivästyksiä voi ilmetä.

Toimitusaika

Toimitusaika on aika, joka menee valmiin tuotteen tai paketin kuljetukseen sen vastaanottajalle.

Tarjoamme laajaa tuotevalikoimaa ja pyrimme niin nopeisiin toimituksiin kuin mahdollista. Lymed Oy tarjoaa useita vaihtoehtoja kuljetuksiin. Yksittäisen tilauksen tuotteet voidaan tarvittaessa toimittaa useammassa lähetyksessä.

Toimitamme tuotteet aina tilauksella ilmoitettuun osoitteeseen. Toimitus on pääsääntöisesti perillä lähetyspäivästä laskien 2–7 arkityöpäivässä (1–1,5 viikkoa), riippuen asiakkaan valitsemasta toimitustavasta. Toimitusajat ovat ohjeellisia ja voivat vaihdella. Lymed Oy:sta riippumattomia ja ennalta-arvaamattomia viivästyksiä voi ilmetä. Lymed ei vastaa kuljetusliikkeiden palveluiden kuljetus- tai toimitusajoista tai palvelumuutoksista.

Toimitustapa valitaan aina tilauksen yhteydessä ja vaatii asiakkaan osoitetietojen lisäksi aina puhelinnumeron sekä sähköpostin. Kuljetusliikkeiden palvelukuvaukset ovat otettu ko. kuljetusliikkeen kotisivuilta. Lymed Oy:n ilmoittamat toimitushinnat löydät tilauslomakkeistamme, nettisivuiltamme sekä verkkokaupastamme. Ilmoittamamme hinnat eivät välttämättä koske hankintasopimusten alaisia toimitustapoja tai sopimustoimituksia, joista on sovittu erikseen.

Varastossa olevat tuotteet toimitetaan vastaanottajalle heti ja alkuperäisestä tilauksesta puuttuvat tuotteet siirtyvät uuteen jälkitoimitustilaukseen pois lukien Verkkokauppatilaukset, jotka toimitetaan aina yhdellä kertaa. Mahdolliset viitetiedot siirtyvät uuteen tilaukseen automaattisesti. Henkilökunta muuttaa toimituskulut vastaamaan tilauksen sisältöä, sekä ottaa tarvittaessa yhteyttä asiakkaaseen.

Myymälästä noutamattomat tuotteet

Myymälänoudoissa säilytämme tuotetta asiakkaalle varattuna 14 vuorokauden ajan.

Mikäli asiakas kieltäytyy noutamasta tuotteita tämän ajan sisällä, lähetämme tuotteet asiakkaalle postitse ja laskutamme tuotteen hinnan sekä toimituskulut.

Lähetysvastuu

Lymed Oy on vastuussa, jos tuote vahingoittuu tai katoaa kuljetuksen aikana Lymed Oy:ltä asiakkaalle. Asiakas on vastuussa, jos tuote vahingoittuu tai katoaa kuljetuksen aikana asiakkaalta Lymed Oy:lle.

Mikäli asiakas kieltäytyy vastaanottamasta tuotetta, katsotaan tämä sopimusrikkomukseksi asiakkaan puolelta. Näissä tapauksissa perimme niistä toimituksista, joita ei ole peruutettu eikä noudettu 19,90 euroa, joka vastaa toimituskulujen ja muiden kulujen todellisia kustannuksia (kuluttajansuojalaki 6:14). Mittatilaustuotetilauksissa veloitamme myös tuotteen hinnan sellaisenaan. Lue lisää kohdasta ”tilauksen peruuttaminen”.

Kuljetuksen aikana on mahdollista, että pakettiin tulee repeämiä tai kolhuja. Tuotteen luovutushetkellä asiakkaan tulee tarkistaa paketin kunto. Mikäli asiakas havaitsee paketissa ulkoisen vaurion, on tarkistettava, onko vahinko aiheuttanut itse tuotteeseen vaurioita. Mikäli itse tuote on vaurioitunut, ota yhteys Lymed Oy:n asiakaspalveluun.

8. Takuu, reklamaatio ja tuotetuki

Takuu

Lymed Oy auttaa tarvittaessa kaikissa takuuasioissa. Lymed Oy vastaa tuotteiden lakisääteisestä virhevastuusta, kun tuotteen takuu on päättynyt tai takuuta ei ole myönnetty. Takuu määräytyy tuotteen valmistajan määrittelemien takuehtojen mukaisesti. Asiakas on velvollinen tutustumaan tuotteen mukana toimitettuihin käyttöohjeisiin ennen tuotteen käyttöönottoa.

- Lymed-tuotteilla on neljän (4) kuukauden takuu. Takuu kattaa materiaali- ja valmistusvirheet.
- Lymed Oy:n valmistamissa tuotteissa on kuuden (6) kuukauden painetakuu.

Jos tuotteesi on takuun aikana rikkoontunut ja tuotetta on käytetty takuehtojen mukaisesti, korjaamme tuotteen mielellämme. Takuukorjaus tehdään aina Lymed Oy:n takuehtojen mukaisesti.

Ota yhteyttä Lymed Oy:n asiakaspalveluun tai mikäli olet ostanut tuotteemme muusta vähittäismyymyntipisteestä, sinua palveleeseen jälleenmyyjään.

Takuehdot

Lymed Oy:n vastuu rajoittuu ainoastaan sellaisiin virheisiin, jotka syntyvät normaalissa käytössä, kun tuotetta käytetään normaaleiksi katsottavissa käyttöolosuhteissa oikein. Takuu ei kata fyysisesti vaurioituneita tuotteita tai väärästä käsittelystä johtuvia vikoja. Takuu ei kata tuotteelle aiheutuneita vikoja, jos ne ovat syntyneet tuotetta kuljetettaessa tai siirrettäessä. Takuu ei kata vikoja, jotka syntyvät virheellisestä, puutteellisesta tai huolimattomasta tuotteen säilytyksestä, korjauksesta tai muutoksesta. Takuu ei myöskään kata sellaisia virheitä, jotka aiheutuvat viallisen tai sopimattoman muun tuotteen käyttämisestä yhtä aikaa Lymed Oy:n myymien tuotteiden kanssa, onnettomuudesta tai normaalista kulumisesta käytössä.

Vähäpätöiset, tuotteen toiminnan kannalta merkityksettömät virheet eivät kuulu takuun piiriin. Takuu ei ulotu virheisiin, joiden syyn selvittäminen vaikeutuu asiakkaan antamien virheellisten tai puutteellisten vian syntyä kuvaavien selvitysten vuoksi.

Takuunalaisten tuotteiden saumojen avaaminen, korjaaminen tai muuttaminen muualla, kuin Lymed Oy:n toimesta aiheuttaa takuun välittömän raukeamisen.

Mikäli tuotteeseen ommeltu tuotetietolappu on poistettu, tuotteella ei ole voimassa olevaa takuuta.

Takuukorjaus ei pidennä tuotteen alkuperäistä takuuaikaa. Takuu koskee vain tuotteessa ostohetkellä olleita ominaisuuksia ja osia. Tuotteesta irrotetun osan tai ominaisuuden takuu lakkaa irrotushetkellä.

Takuu rajoittuu pelkästään tuotteessa takuuaikana havaittujen virheiden korjaamiseen, eikä se näin ollen kata minkäänlaisia asiakkaalle mahdollisesti koituvia välillisiä tai epäsuoria vahinkoja. Takuu ei kata ongelmia, jotka johtuvat yhteensopimattomuudesta eri tuotteiden tai muun valmistajien tuotteista.

Tuotteen reklamointi

Olemme varautuneet myös siihen, että asiat eivät aina mene suunnitellusti. Sinulla on oikeus tutustua tuotteeseen 14 päivän ajan. Mikäli havaitset tuotteessasi jotain poikkeuksellista 14 vuorokauden aikana, lue ohjeet kotisivuiltamme www.lymed.fi ja etene reklamaatio-ohjeistuksen mukaisesti.

Henkilökuntamme auttaa tarvittaessa asioiden selvittelyssä joko sähköpostilla osoitteesta info@lymed.fi tai puhelimitse 020 779 2233. Vapaamuotoisen reklamaation voi toimittaa joko sähköpostilla osoitteeseen info@lymed.fi tai kirjeenä postiosoitteeseemme.

Asiakas on velvollinen esittämään ostotodistuksen, kuitin tai muun todistuksen ostopaikasta ja –ajankohdasta palautuksen yhteydessä tai reklamoidessaan tavaran virheestä. Reklamaatiot käsitellään ainoastaan kirjallisesti.

Reklamaatiohenkilöstö toimii suoraan johtoryhmän alaisuudessa. Henkilökunta konsultoi tarvittaessa yrityksen johtoa asiakkaan lähettämän reklamaation hoitamisessa.

Erimielisyyksien ratkaiseminen ja oikeuspaikka: Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus saattaa tästä sopimuksesta syntyvät erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi). Asiakas voi nostaa sopimuksen velkasuhteesta aiheutuvia riitaisuuksia koskevan kanteen Lymed Oy:tä vastaan joko Lymed Oy:n kotipaikan käräjäoikeudessa tai sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä hänellä on asuinpaikkansa. Jollei Asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään Lymed Oy:n kotipaikan käräjäoikeudessa.

Asiamieskuluja ei korvata, koska Kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta tarjoaa veloituksetta apua erimielisyyksien ratkaisemiseen.

9. Vaihto- ja palautusoikeus

Lymed-mittatilaustuotteet ja muokatut standardituotteet

Lymed-mittatilaustuotteilla ja muokatuilla standardituotteilla ei ole vaihto- ja palautusoikeutta.

Vaihto- ja palautusoikeus ei koske tuotteita, jotka valmistetaan tai joita muunnellaan asiakkaan toiveiden mukaisesti (esimerkiksi mittatilaustuotteet tai vakiokokaisen tuotteen tilaaminen muussa, kuin varastovärissä).

Palvelutuotteilla ei ole kuluttajansuojalain mukaisesti peruutusoikeutta, jos palvelu on kokonaan suoritettu tai asiakkaan annettua suostumuksen toimittamisen aloittamiseen ja jos peruutusoikeuden puuttumisesta on kerrottu ennakkoon.

Tämä koskee esimerkiksi (mutta ei poissulkevasti) tilanteita, joissa asiakas, jolle tuote on tilattu, menehtyy kesken toimittamisen aloittamisen tai tilaukseen halutaan tehdä muutoksia tai peruutuksia, vaikka tuotteen toimittaminen on jo aloitettu.

Lymed-standardituotteet sekä jälleenmyyntituotteet

Lymed Oy myöntää **sinetöidyille ja myyntikuntoisille** Lymed-standardituotteille sekä sen jälleenmyymille tuotteille 14 vrk:n palautusoikeuden tuotteeseen, kun tuote on ostettu suoraan Lymed Oy:n myymälästä tai verkkokaupasta.

Lymed-tuotteita ja Lymedin jälleenmyymiä tuotteita ei terveydellisistä tai hygieniasyistä voi palauttaa paketin avaamisen jälkeen. Palautusoikeuden rajoitukset määräytyvät kuluttajansuojalain 6. luvun 16 mukaisesti.

Palautettavan tuotteen tulee olla virheetön, käyttämätön, alkuperäispakkauksessaan ja mikäli palautettavassa tuotteessa on sinetti, tulee tuotteen sinetin olla koskematon. Käytettyjä tai sovitettuja tuotteita ei voi palauttaa.

Suosittellemme huolehtimaan tuotteesta, tuotepakkauksesta ja sen sisällöstä, kunnes olet päättänyt pitää tuotteen.

Kun haluat vaihtaa tai palauttaa ja tilauksesi siihen oikeuttaa, toimi näin:

Ennen tuotteen palautusta on otettava yhteys Lymed Oy:n asiakaspalveluun. Lymed Oy vastaa palautuskustannuksista reklamaatiotapauksissa, kun palautus on tehty sen ohjeiden mukaisesti. Ostaja vastaa vaihto- ja palautuskustannuksista muissa, kuin tuotereklamaatiotapauksissa.

- Ota yhteyttä Lymed Oy:n asiakaspalveluun 020 779 2233 tai sähköpostilla info@lymed.fi ja kerro mitkä tuotteet haluat vaihtaa tai palauttaa.
 - » Kerro myös, miksi haluat palauttaa tuotteen tai vaihtaa värin tai koon johonkin toiseen. Vaihtaessasi tuotteen kokoa tai väriä tai tilatessasi kokonaan uuden tuotteen, uusia toimituskuluja uuden tuotteen toimituksesta ei peritä.
 - » Mikäli palautat virheettömän tuotteen ja et halua vaihtaa tuotetta mihinkään, alkuperäisiä postikuluja ei hyvitetä.
 - » Pakkaa tuote huolellisesti, jotta se ei vahingoitu matkalla.
- Emme ota vastaan paketteja, joita ei toimiteta perille, emmekä postiennakolla lähetettyjä paketteja.
- Laita mukaan pakettiin tilausvahvistus tai muu tunnistetieto, millä voimme yhdistää paketin juuri sinun tilaukseesi. Jätä paketti Postin noutopisteeseen.
- Palautusosoite on Lymed Oy, Palautukset, Pyhäjärvenkatu 5 A, 33200 Tampere.
- Pyydä noutopisteestä kuitti palautuksesta ja säilytä se, kunnes saat palautusvahvistuksen Lymed Oy:ltä.

Palauta tuote aina alkuperäispakkauksessaan. Tuotepakkaus on tuotekohtainen ja sisältää tuotteen toimintaa selventäviä kuvia/tekstejä/käyttöohjeita sekä suojaa herkkiä tuotteita. Alkuperäispakkauksella ei tarkoiteta kuljetuspakkausta, joka ei ole tuotekohtainen ja jonka tehtävänä on ainoastaan suojata tuotetta kuljetuksen aikana.

10. Tuotekorjaukset ja -muutokset

Lymed Oy tarjoaa tuotteilleen korjaus- ja muutospalvelua. Korjaus ja muutokset tehdään aina Lymed Oy:n ehtojen mukaisesti.

Lymed Oy ei pääsääntöisesti tee muita korjauksia tai muutoksia kuin hinnastossa määritellyt eikä muutoksia tehdä muihin kuin Lymed Oy:n mittatilaustuotteisiin. Poikkeukset arvioidaan tapauskohtaisesti. Mikäli epäilet, kuuluuko korjaus takuun piiriin, ota yhteyttä tässäkin tapauksessa Lymed Oy:hun tai Lymed-jälleenmyyjäsi palautusohjeiden saamiseksi.

Kieltäytyminen korjaus- ja muutostöistä

Lymed pidättää oikeuden olla tekemättä ehtojen vastaisia korjauksia tai muutoksia, tuotteen turvallisen käytön vaarantuessa, alkuperäisen käyttötarkoituksen muuttuessa tai mikäli korjauksen kulut ylittävät uuden tuotteen hinnan. Lymed voi myös kieltäytyä korjauksesta, mikäli korjattava tuote on poikkeuksellisen kulunut eikä korjaaminen paranna tuotteen käyttölaatua tai tapauksissa, joissa tuotetta on millään tavalla muokattu tai korjattu Lymed Oy:n ulkopuolella.

Korjausten ja muutosten arviointi

Jokainen korjaus ja muutos sekä sen kustannukset arvioidaan tilannekohtaisesti. Suuntaa antavan korjaus- ja muutoshinnaston löydät aineistopankistamme. Korjaushinnastossa annetut hinta-arviot ovat ei-sitovia ja suuntaa antavia. Voit myös olla yhteydessä asiakaspalveluumme joko puhelimitse 020 779 2233 tai sähköpostilla info@lymed.fi mikäli haluat, että arvioimme tuotteesi korjauskustannuksia ennen tuotteen meille toimittamista.

Mahdolliset muutokset alkuperäiseen malliin

Huomioi, että tuotetta korjauttaessa tuotteeseen voi tulla alkuperäisestä mallista poikkeavia ratkaisuja, esim. jatkosaumoja tai saumojen määrä voi lisääntyä.

Muutoksista mahdollisesti aiheutuvat epämurkavuudet ovat korjauksen teettävän tahon vastuulla.

Korjausten ja muutosten yleisehdot

- Korjauksia tehdään vain Lymed Oy:n mittatilaus- ja standardituotteisiin.
- Muutoksia tehdään vain Lymed Oy:n mittatilaustuotteisiin.
- Korjauksia ja muutoksia emme tee muiden valmistajien tuotteille.
- Emme muokkaa tai korjaa itse muokattuja tai korjattuja tuotteita (esim. parsitut sukat)
- Tuotteiden tulee olla pestyjä (konepesu nurinpäin käännettynä) ja kuivia Lymediin lähetettäessä.
- Älä lähetä tuotetta, jos on vaara, että tuotteen mukana leviää tartuntatauti, kuten MRSA.

Maksulliset korjaukset ja muutokset

- Korjaamme ja muutamme tuotteita vain 12 kk sisällä niiden valmistuspäivästä alkaen.
- Mittamuutoksia ja painetason/kompressioluokan muutoksia ei toteuteta yli 6 kuukautta vanhoille tuotteille.
 - » Koko tuotteen paineluokan muutoksen ns. ”kavennuksen” teemme vain hiha- ja jalkaputkille sekä sukille.
 - > Toivottu muutos tulee ilmoittaa paine/kompressioluokkana. Emme tee muutoksia, jotka on ilmoitettu sentteinä.
 - » Mittoihin teemme vähintään 0,5 cm suuruisia muutoksia.
 - » Tuotteiden suurennuksia teemme vain Sense-tuoteryhmän tuotteille.
- Emme toteuta korjauksena erillisten tuotteiden yhdistämistä toisiinsa
- Tuotteet tulee lähettää korjattavaksi aina pestynä
- Tuotteen lähetyskustannukset ovat lähettäjän vastuulla.

Takuukorjaukset

- Takuukorjauksista emme peri kuljetuskustannuksia.
- Takuukorjauksia emme voi tehdä, mikäli tuotetietolappu on irrotettu tuotteesta.

Kuinka lähetän tuotteen korjaukseen tai muokkaukseen?

1. Ota aina ensin yhteyttä Lymed Oy:n asiakaspalveluun tai mikäli olet ostanut tuotteemme muusta vähittäismyyntipisteestä, sinua palvelleeseen jälleenmyyjään. Tarkista, että korjausehdot täyttyvät.
2. Tuotteen mukaan on täytettävä saate korjaukseen -lomake, joka on saatavilla aineistopankistamme (www.lymed.fi/aineistopankki). Mikäli haluat lähettää korjaussaatteen meille sähköisesti osoitteeseen info@lymed.fi ennen tuotteen saapumista korjaukseen, on tuotelähetyksessä kerrottava, mitä saatetta lähetetty korjaus koskee. Hoitolaitos tai terapeutti voi tarvittaessa liittää korjaussaatteen mukaan uusia mittakaavakkeita, kuvia tai piirroksia. Tuote tulee olla tunnistettavissa tuotteessa kiinni olevasta pesulapusta.
3. Merkkää tuotteeseen korjausta tai muutosta vaativa kohta, mikäli se ei selkeästi käy ilmi. Voit myös kertoa saatteeseen, mitä toivot tuotteen korjaukselta. Olemme yhteydessä sinuun ennen työn suorittamista, mikäli niin toivot.
4. Lähetä tuotteet meille valitsemallasi tavalla tai Lymed Oy:n kanssa sovitulla tavalla. Suosittelemme aina lähettämään tuotteet seurantakoodillisella palvelulla sekä pyytämään lähetystapahtumasta kuitin siitä palvelusta, johon jätätte tuotteenne kuljetettavaksi.

Korjattavien tuotteiden palautus asiakkaalle

Korjaukset tehdään pääsääntöisesti viiden arkipäivän aikana tuotteen saapumisesta Lymed Oy:hyn. Mikäli tuotannossamme on ruuhkaa, se voi mahdollisesti vaikuttaa korjausten käsittelyn nopeuteen.

Valmiit korjaukset lähetetään takaisin edullisimmalla kuljetustavalla, ellei meiltä muuta toivota. Korjauksen voi myös halutessaan noutaa valmistumisen jälkeen Lymed Oy:n myymälästä Tampereelta.

11. Vastuut

Tuotevalinnan vastuu

Mikäli olet epävarma tuotteen käyttötarkoituksesta, sen käytöstä tai sopivuudesta, ota yhteys hoitohenkilökuntaasi tai lääkäriisi. Sopimattomuusongelmista kantaa vastuun asiakas ja onkin erittäin tärkeää varmistaa jo etukäteen, että tuote on tarkoitukseen soveltuva. Emme ota vastuuta esimerkiksi mahdollisista yhteensopivuusongelmista jo olemassa olevien muiden paine- ja kompressiotuotteiden kanssa.

Lymed Oy ei vastaa tuotteen ja/tai palvelun aiheuttamasta välittömästä tai välillisestä menetyksestä, vahingosta tai tulon menetyksestä. Lymed Oy:n korvausvastuu rajoittuu aina näiden sopimusehtojen sisältöön. Tuotevirhevastuu rajoittuu mahdolliseen kauppahinnan palauttamiseen käyttöhyödyllä vähennettynä.

Vastuu vahingoista

Lymed Oy ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä. Ylivoimaisena esteenä pidetään sellaista ennalta arvaamatonta seikkaa tai olosuhteiden muutosta, joka on Lymed Oy:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Lymed Oy on velvollinen ilmoittamaan asiakkaalle ylivoimaisesta esteestä viivytyksettä.

Lymed Oy ei vastaa välittömistä tai välillisistä vahingoista, jotka aiheutuvat asiakkaalle Lymed Oy:n tuotteiden oston tai käytön yhteydessä kaikista sen markkinapaikoistaan tai sen takia, ettei Lymed Oy tai sen markkinapaikat eivät ole käytettävissä.

Lymed Oy ei myöskään takaa verkkokaupan virheetöntä ja täydellistä toimivuutta kaikkina aikoina. Pidätämme oikeuden virheisiin, epätarkkuuteen tai tapahtumiin, joita on voinut esiintyä verkkokauppaa päivitettäessä tai ladattaessa.

12. Yritysassiakkaiden lisäehdot

Lymed Oy ei vastaa tuotteen ja/tai palvelun aiheuttamasta välittömästä tai välillisestä menetyksestä, vahingosta tai tulon menetyksestä. Lymed Oy:n korvausvastuu rajoittuu aina näiden sopimusehtojen sisältöön. Tuotevirhevastuu rajoittuu mahdolliseen kauppahinnan palauttamiseen käyttöhyödyllä vähennettynä.

Yrityskäyttöön hankittujen tuotteiden takuu-aika määräytyy valmistajan takuehtojen mukaisesti, ja takuuajan päätyminen lopettaa Lymed Oy:n vastuun. Tuotteen fyysinen avaaminen myyntipakkauksesta päättää takuun ja myyjän vastuun, ellei valmistaja ole toisin ilmoittanut.

Lymed Oy ei ole velvollinen täyttämään sopimusta, jos se kohtaa ylivoimaisen esteen, jota se ei voi kohtuudella voittaa. Lymed Oy ei ole velvollinen korvaamaan asiakkaalle ylivoimaisen esteen kohdalla asiakkaalle aiheutuvaa vahinkoa tai kustannuksia, ja on oikeutettu purkamaan sopimuksen.

Jättäessään tilauksen ja/tai tarjouspyynnön asiakas hyväksyy kiistattomasti Lymed Oy:n sopimusehdot. Mahdollisia asiakkaan käyttämiä hankintasopimusehtoja ei noudateta niiden ollessa ristiriidassa Lymed Oy:n sopimusehtojen kanssa.

13. Immateriaalioikeudet

Lymed Oy:n verkkokauppa, verkkosivut sekä markkinointimateriaalit ja niiden sisältämä aineisto ovat Lymed Oy:n ja mahdollisten kolmansien osapuolien immateriaalioikeuksia. Lymed Oy:n verkkokauppa ja sen sisältämän aineiston luvaton kopiointi ja jakaminen (mukaan lukien aineiston myyminen tai johdannaisteosten laatiminen) on kiellettyä.

Lymed Oy:n markkinapaikkojen sisältöjen kaikki oikeudet kuuluvat Lymed Oy:lle ja/tai sen yhteistyökumppaneille. Palvelun sisällön, tekniikan, tai materiaalien kopioiminen tai käyttö ilman palveluntarjoajan lupaa on kielletty muuhun kuin asiakkaan omaan henkilökohtaiseen yksityiseen käyttöön.

Lymed Oy (y-tunnus: 0935988-8)
Pyhäjärvenkatu 5 A, 33200 Tampere
yhteys: info@lymed.fi
+358 20 779 2233