

Faba osk verkkokaupan ohjeistusta

1. Omien tietojen hallinta

Saadakseen Faban laskutustilin täytyy Asiakkaan olla yhteydessä Faban asiakaspalveluun.

Oma tili -sivuilta Kuluttaja-asiakkaana kirjautunut käyttäjä voi lisätä uuden toimitusosoitteen. Omalle tilille Asiakas pääsee kirjautumaan vasemman reunan valikosta klikkaamalla kohtaa Oma-tili.

Viljelijätunnuksella kirjautuneiden Asiakkaiden omien tietojen muokkaaminen tapahtuu Minun Maatilani kohdan kautta. Tietojen muuttamisessa auttaa Faban asiakaspalvelu.

2. Huollot ja ylläpito

Tarvittaessa Verkkokaupalla on oikeus esimerkiksi ylläpidon tai huollon takia sulkea Verkkokauppa osittain tai kokonaan väliaikaisesti. Käyttökatkoista pyritään aina ilmoittamaan etukäteen esimerkiksi Faban nettisivujen etusivulla.

3. Asiakkaan vastuu

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että hän valitsee tuotteelle sopivan toimitustavan. Käyttäjän tulee seurata sähköpostiaan säännöllisesti tilauksen tekemisen jälkeen, sillä tilauksen saatavuuteen ym. tilaukseen liittyvissä ongelmatapauksissa Asiakkaalle ilmoitetaan ensisijaisesti sähköpostitse.

Asiakkaan tulee tilauksen vastaanotettuaan tarkistaa, että toimitus vastaa tilausta ja toimituksen kunto sekä tutustua tuotteen käyttöohjeisiin, mahdollisiin muihin ohjeisiin ja esitteisiin sekä noudattaa niissä annettuja ohjeita ja turvallisuusmääräyksiä. Asiakkaan tulee käsitellä Verkkokaupasta ostamia tuotteita huolellisesti, niin etteivät ne aiheuta vaaraa itselleen tai muille. Tuotteita tulee säilyttää ja käsitellä ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan tulee säilyttää kirjautumistietojaan (käyttäjätunnus ja salasana) salassa, eikä niitä saa antaa ulkopuolisten käyttöön. Asiakas on vastuussa kaikista tunnuksillaan tehdyistä tilauksista. Varastetuista tunnuksista on ilmoitettava Faban asiakaspalveluun välittömästi. Unohtuneen salasanan voi tilata uudelleen kirjautumissivun ohjeiden mukaan.

Asiakkaan on ennen tilausta varmistettava, että toimitusosoite ja puhelinnumero ovat oikein, jotta tilaus voidaan toimittaa perille.

4. Faban lasku

Laskutustilin voi avata olemalla yhteydessä Faban asiakaspalveluun. Tämän jälkeen lasku on käytettävissä kirjautuneelle asiakkaalle verkkokaupan ostoskorissa. Kirjautuneille viljelijäasiakkaille lasku maksutapa on käytössä. Lasku lähetetään asiakkaalle laskutusosoitteeseen tavaran toimituksen jälkeen.

Laskua voi käyttää tilauksen maksamiseen, mikäli vaihtoehto on valittavissa ostoskorissa. Lasku toimitetaan asiakastietoihin määritellyn laskutustavan mukaan, paperi-, e- tai verkkolaskuna. Paperilaskuna toimitettavalle laskulle lisätään paperilaskulisä, 5 € (sis. alv 24 %).

5. Meijeriveloitus

Meijeriveloitus on käytössä viljelijätunnuksilla kirjautuneilla Asiakkailla, mikäli he ovat valtuuttaneet Faban meijeriveloitusvaltakirjalla. Asiakas voi valtuuttaa Faban veloittamaan tuotteita ja palveluita meijeriveloituksella olemalla yhteydessä Faban asiakaspalveluun. Kaikkia tuotteita ei voi maksaa meijeriveloituksella.

6. Toimituskulut

6.1 Annostilaukset

Annostilausten toimituskulut muodostuvat valitun toimitustavan, tilatun annosmäärän ja Faban kumppanuussopimuksen tason mukaisesti. Ajantasaiset toimituskulut löytyvät Faban hinnastosta.

6.2 Tarviketilaukset

Tarviketilausten toimituskulut muodostuvat valitun toimitustavan ja tuotteiden mukaan, ja ne näytetään ostotapahtuman yhteydessä verkkokaupan kassalla. Ajantasaiset toimituskulut löytyvät Faban hinnastosta.

Mikäli tilauksessa on ennakkotilaustuotteita, toimitetaan kaikki tuotteet yhdellä kertaa yksillä toimituskuluilla.

Mikäli tilauksella on tehdastilaustuotteita, sovitaan niiden toimitusaikataulusta tilauksen tekijän kanssa erikseen, yleisimmin sähköpostilla tai vastuumyyjän toimesta.

Tarjoustilausten toimituskulut sovitaan tilauskohtaisesti, joko Faban hinnaston tai toteutuneiden lähetyskulujen mukaan.

7. Toimitustavat

7.1 Kotiinkuljetus

Tilasäiliöasiakkaille kohdistettu palvelu 4, 8 tai 12 viikon välein. Kotiinkuljetuksen hinta määräytyy tilatun annosmäärän ja Faban kumppanuussopimuksen tason perusteella. Pelkkiä tarviketilauksia ei kuljeteta kotiinkuljetuksella. Tyypitöntä tai annostilauksen yhteydessä tarvikkeita toimitetaan 50 kg asti.

7.2 Seminologitoimitus

Seminologitoimituksessa seminologi toimittaa asiakkaan verkkokaupasta tilaamat siemenannokset ja/tai tarvikkeet tilalle. Toimitus varastolta seminologeille tapahtuu 4 viikon välein. Kun tilaus on toimitettu seminologille, hän ottaa yhteyttä tilauksen vastaanottajaan toimituspäivän sopimista varten.

7.3 Nouto Faban varastolta

Tuotteita voi tilata noudettavaksi keskusvarastolta. Tuotteet ovat noudettavissa 1-3 arkipäivän kuluessa tilauksesta. Keskusvarastolta noudettavat tilaukset tulee noutaa 7 vuorokauden kuluessa noutoilmoituksen saapumisesta.

7.4 Postin Pikkupaketti

Pienille tuotteille on käytössä Postin Pikkupaketti. Pikkupaketti toimitetaan suoraan asiakkaan postiluukkuun ja asiakas saa sähköpostiinsa seurantakoodin, jolla lähetyksen kulkua voi seurata. Arvioitu toimitusaika 2-5 arkipäivää.

7.5 Postin Postipaketti

Postipakettipalvelu sisältää noudot Posteista ja niiden asiamiespisteistä sekä pakettiautomaatit. Asiakas valitsee noutopisteen antamansa postinumeron mukaan. Pakettiautomaatit tulevat valittaviksi, jos lähetys mahtuu kooltaan automaattiin. Paketin saapumisesta Posti lähettää saapumisilmoituksen tekstiviestillä ja sähköpostilla. Painoraja palvelussa on 25 kg.

7.6 Postin Express-paketti (kotiinkuljetus)

Kotipaketti toimitetaan suoraan asiakkaan kotiin. Toimituksesta ilmoitetaan ja ajankohdasta sovitaan Postin puolesta. Isommissa kaupungeissa ajankohta sovitaan tekstiviestillä ja muualla soittamalla. Painoraja 35 kg. Arvioitu toimitusaika 1-3 arkipäivää.

7.7 Posti lavarahti (kotiinkuljetus)

Posti lavarahti on lava- tai rullakkotoimitus suoraan asiakkaan kotiin. Tällä toimitustavalla toimitetaan yli 70 kg lähetyksiä. Toimituksesta ilmoitetaan ja ajankohdasta sovitaan Postin puolesta. Isommissa kaupungeissa ajankohta sovitaan tekstiviestillä ja muualla soittamalla. Arvioitu toimitusaika jakeluvyöhykkeestä riippuen 2-5 arkipäivää.

7.8 Tehdastoimitus

Tehdastilaustuotteiden toimitusaika sovitaan erikseen, ja tuotteen toimituksesta ilmoitetaan tilauksen tekijälle pääsääntöisesti sähköpostitse.

8. Palautukset

Kun palautat paketin, ota talteen saamasi kuitti. Se toimii vahvistuksena sille, että paketti on toimitettu, mikäli lähetyksesi katoaa matkalla. Postin palvelupisteisiin voi palauttaa korkeintaan 35 kg painavia lähetyksiä. Lavarahtina toimitettujen tilausten palautuksesta ja siitä aiheutuneista kuluista vastaa asiakas. Täyden kauppasumman palauttamiseksi tuotteiden tulee olla käyttämättömiä ja alkuperäispakkauksissaan. Jos tuotteissa näkyy merkkejä käytöstä tai vahingoista tai niitä ei ole kokonaisuudessaan palautettu, pidämme oikeuden asianmukaiseen korvaukseen.

Rahat palautetaan samalla maksutavalla, jota ostaessa käytettiin. Palautamme rahat viipymättä vastaanotettuamme palautuksen. Jos koko tilaus palautetaan, palautamme rahat toimituskuluineen, muussa tapauksessa hyvitetään palautettavan tuotteen hinta.