

Lisattuja takuehtoja käytetään perustana Nerostein-konsernin (jatkossa myös: **Myyjä**) valmistamien tuotteiden ja tarjottujen palveluiden takuiden antamisessa ja takuukysymysten käsittelyssä.

Myyntitakuu on Myyjän (myyntitakuun myöntäjä) velvollisuus varmistaa tuotteen tai palvelun noudattaminen sovittuihin vaatimuksiin takuuajana.

1. Myyjän valmistamien tuotteiden ja palveluiden osalta sovelletaan kahden vuoden takuuajaa.
2. Takuuajaa alkaa tuotteen luovutuspäivästä ja luovutusasiakirjan allekirjoittamisesta.
3. Myyjä takaa, että tuote vastaa valmistushetkellä voimassa olleita teknisiä vaatimuksia. Vaatimusten noudattamatta jättämisen tapauksessa Myyjä sitoutuu korjaamaan ne omalla kustannuksellaan.
4. Takuu on voimassa esitetyn ostodokumentin tai sen kopion perusteella.
5. Takuu on voimassa myös tuotteen omistajan vaihtuessa, mutta tällöin takuusaajan on esitettävä tiedot, jotka mahdollistavat ostotapahtuman tunnistamisen/vahvistamisen (kuten asennusosoite ja Ostajan nimi).
6. Käytettyjen **raaka-aineiden** ja **tarvikkeiden osalta**, joiden valmistaja ei ole Myyjä, sovelletaan niiden valmistajien määrittämiä takuita.
7. Myyjän takuun ulkopuolelle jäävät seuraavat tapaukset:
 - 7.1. Tuotteen asennusta ei ole suorittanut Myyjä. Jos asennuksen on suorittanut toinen yritys tai Ostaja itse, vastuu tuotteen tilasta ja suoritetusta palvelusta siirtyy palvelun suorittaneelle yritykselle tai Ostajalle;
 - 7.2. Ostaja ei ole ilmoittanut Myyjälle tuotteen virheistä kohtuullisessa ajassa, voimassa olevan Kuluttajansuojalain mukaan asuinmaassa;
 - 7.3. Ostaja ei ole tehnyt yhteistyötä virheen/puutteen poistamiseksi, jättämällä tarvittavat lisätiedot ja todisteaineiston esittämättä (kuvat, videot jne.);
 - 7.4. Tuotteen alusala tai kantava rakenne, jolle tuote on asennettu, on liikkunut, vääntynyt (mukaan lukien luonnollisesti), romahtanut tai muulla tavoin muuttunut, mukaan lukien takuuajana suoritettujen lisäkorjaukset, muutokset (esimerkiksi saniteettitekniikka- tai sähkömuutosten tekemiseksi, lattian tai seinien viimeistelytyöt, jotka edellyttävät tasapinnan tilapäistä siirtämistä) ja/tai lisäykset. Näistä korjaustoista ja muutoksista aiheutuneista muutoksista ja vaurioista vastaa Ostaja;
 - 7.5. Myyjä ei vastaa tuotteen mittojen virheistä, jotka on valmistettu Ostajan toimittamien mittojen mukaan;
 - 7.6. Ylivoimaisen esteen (tulva, hurrikaani, maanjäristys, salamanisku jne.) aiheuttamat vahingot;
 - 7.7. Käytössä aiheutuneet vahingot ja/tai viat, jotka johtuvat käyttö- ja hoito-ohjeiden noudattamatta jättämisestä (altistuminen äärimmäisille lämpötiloille, äärimmäiset sääolosuhteet, ultravioletti säteily (kvartsille), fyysinen tai kemiallinen väärinkäyttö, altistuminen happoille tai emäksille aineille, riittämättömän hoidon seurauksena aiheutunut likaantuminen ja vauriot, leikkaus, naarmuuntuminen, törmäys, isku tai muu voimakas mekaaninen vaurio, jne.). **Tiedot materiaalin oikeasta käsittelystä löytyvät materiaalin valmistajan verkkosivuilta;**
 - 7.8. Ostajan lisäämien yksityiskohtien tai rakenteen muutosten vuoksi aiheutuneet vahingot Myyjän tuotteille;
 - 7.9. Takuuajan ylittäneet tuotteet;
 - 7.10. Tuotetta ei ole maksettu kokonaan;
 - 7.11. Viat, joista ei ole esitetty reklamaatiota uudelleentallennettavassa muodossa;
 - 7.12. Rakenne-, kuvioiden ja sävyjen erot. Myyjä käyttää sekä 100% luonnonmateriaaleja että materiaaleja, jotka on valmistettu yli 90%: sta luonnonmateriaaleista, joten valmistettu tuote voi poiketa näytteestä. Esteettiset erot ovat osa näiden materiaalien luontaisia ominaisuuksia, eivätkä ne vähennä materiaalin toimivuutta, eikä niitä siksi voida pitää virheenä tai puutteena;
 - 7.13. Pinnalla olevat hoitoaineilla puhdistettavat tahrat (sormenjäljet tai muut tavallisesta käytöstä johtuvat tilapäiset tahrat);
 - 7.14. Kvartsin käyttö ulkotiloissa;
 - 7.15. Silikonin aiheuttamat virheet ja/tai puutteet, kun se on asennettu optimaalisesta suositellusta huonelämpötilasta (vähintään +15°C) alhaisemmassa lämpötilassa.
8. Takuukorvaus suoritetaan yhdellä seuraavista tavoista ja luetellussa järjestyksessä:
 - 8.1. Vian/puutteen korjaus ostohintaa alentamatta;
 - 8.2. Vian/puutteen sisältävän osan vaihto ostohintaa alentamatta (Myyjä kattaa tuotteen vaihtoon

liittyvät suorat kulut (osa(t), asennus, nostoapu (tarvittaessa), putkityöt (tarvittaessa));

- 8.3.** Osittainen alennus vian/puutteen sisältävän tuotteen ostohinnasta, jos korjaustapaa 8.1 ja 8.2 ei pidetä tarkoituksenmukaisena;
- 8.4.** Asennusvirheen sattuessa osittainen alennus asennushinnasta, jos korjaus ei ole tuottanut haluttua tulosta.
- 9.** Takuuvaatimuksen esittämisen yhteydessä Ostajan on toimitettava täytetty reklamaatiolomake (lomake V-M-01) tarvittavine lisätiedoineen ja yksiselitteisine todisteaineistoineen (kuvat, videot jne.).
- 10.** Myyjä vastaa reklamaatioon 15 kalenteripäivän kuluessa, monimutkaisemman teknisen asiantuntijalausunnon tarpeen ollessa saatuaan sen tulokset.
- 11.** Takuu korvattavalle tai korjattavalle tuotteelle/palvelulle kestää kohdan 2 mukaisesti.
- 12.** Takuuajan aikana havaitut virheet/puutteet korjaa Myyjä.
- 13.** Jos tuote on tilattu Ostajan ovelle (ilman asennuspalvelua), Ostajan on tarkistettava saapuneen tuotteen laatu ja määrä vastaanottamisen yhteydessä ja ilmoitettava Myyjälle havaitut poikkeamat viimeistään 3 työpäivän kuluessa yhdessä yksiselitteisten todisteaineistojen kanssa (kuvat, videot jne.). Kuljetuksen aiheuttamat vauriot on Ostajan havaittava ja dokumentoitava välittömästi vastaanoton yhteydessä.