



CITROËN

## Sopimusehdot

Cars.citroen.fi jäljempänä Citroën Store. Näitä ehtoja sovelletaan Citroën Store-verkkopalvelun kautta tehtyihin tilauksiin, jossa myyjä ja ostaja eivät ole samanaikaisesti läsnä ja kauppa tapahtuu kokonaan verkkopalvelussa, sähköpostilla, puhelimella tai muilla viestintävälineillä. Myymälässä tehtyihin tilauksiin laaditaan sopimusehdot tilauksen tekemisen yhteydessä.

Yleisesti noudatamme Autoalan Neuvottelukunnan (AUNE) laatimia tilaus- ja kauppaehtoja: tutustu ehtoihin [tästä](#).

Jos AUNE-ehdot ovat ristiriidassa Citroën Store sivuston sopimusehtojen kanssa, noudatetaan ensisijaisesti Citroën Store sivuston sopimusehtoja.

## Citroën Store -sivuston tilaus-, maksu-, toimitus- ja takuuehdot

Citroën Store on verkkopalvelu, jossa tuotteiden myyjänä on asiakkaan valitsema jälleenmyyjä. Valitun jälleenmyyjän tiedot löytyvät aina sähköpostitse tulleesta tilausvahvistuksesta.

### 1. TILAUS- JA OSTOEHDOT

#### 1.1 Tilaaminen ja tilauksen seuraaminen

Asiakas sitoutuu tilauksen yhteydessä kulloinkin voimassa oleviin sopimusehtoihin.

Tilauksen yhteydessä asiakkaan tulee aina ilmoittaa nimi, henkilötunnus, postiosoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Mikäli asiakkaan erillisestä pyynnöstä tuotteet toimitetaan eri osoitteeseen, myös toimitusosoitetiedot on täytettävä tilausta tehtäessä. Citroën Storen asiakasrekisteri on luottamuksellinen ja Citroën Store sitoutuu olemaan luovuttamatta tietoja eteenpäin kolmansille osapuolille. Yhteydenpito osapuolten välillä tapahtuu pääosin sähköpostilla, puhelimitse tai chat-palvelun avulla.

Sitova kauppasopimus astuu voimaan, kun asiakas on hyväksynyt tilauksen verkkopalvelussa pankkitunnuksillaan.

Tuotekuvissa esiintyvät tuotteet saattavat poiketa tarjotusta tai sisältää varusteita ja tuotteita, jotka eivät kuulu kyseiseen kokoonpanoon.

#### 1.2 Hinnat

Verkkokaupassa ilmoitetut tuotekohtaiset kokonaishinnat sisältävät aina voimassa olevan arvonlisäveron sekä arvioidun autoveron määrän, ellei toisin mainita.

Verkkokaupalla on oikeus muuttaa olemassa olevia hintoja ja olla myymättä tuotetta ilmoitettuun hintaan, mikäli kyseessä on selkeä hintavirhe.



CITROËN

Selvissä tuote- tai hintavirhetapauksissa Citroën Store voi vedota erehdykseen ja pidättää oikeuden tilauksen perumiseen, mikäli kyseessä on ollut niin ilmeinen virhe, että asiakkaan olisi pitänyt ymmärtää virheen olemassaolo.

Esimerkiksi jos verkkokaupassa myydään tuotetta ilman hintaa tai arvolla 0,00€ tai jos 30 000,00 euron tuotetta myydään erehdyksen vuoksi 3 000,00 eurolla.

### **1.3 Vaihto- ja ostotarjouksen ehdot**

Verkkopalvelussa on mahdollista pyytää vaihto- tai ostotarjous asiakkaan omasta ajoneuvosta. Vaihto- ja ostotarjouksen tekee asiakkaan valitsema jälleenmyyjä.

#### **1.3.1 Ajoneuvon tiedot**

Tarjouksen kohteena käytettävän ajoneuvon tulee olla sekä ensirekisteröity, että otettu ensimmäistä kertaa käyttöön Suomessa. Ajoneuvo ei myöskään saa olla ollut vaurioitumisen takia liikenteestä poistettuna ensirekisteröintinsä jälkeen.

Asiakkaalla on oltava omistus- tai hallintaoikeus kaupassa käyttämäänsä ajoneuvoon. Ajoneuvoon kohdistuvat rahoitusrasitteet tai muut kulut siirtyvät valitun jälleenmyyjän vastuulle vasta, kun siirrosta on erikseen kirjallisesti sovittu, esimerkiksi tilaus- ja kauppasopimuksella tai ostosopimuksella.

Luovutushetkellä ajoneuvossa on oltava mukana kesä- ja talvirenkaat, molemmat avaimet, rekisteriotteen tekninen- ja ilmoitusosa tai vaihtoehtoisesti asiakkaan itse tekemä omistusoikeuden siirto Traficom:n palvelussa (pl. rahoituksen alaiset autot), huoltokirjan ja muut asiapaperit (esim. käyttöohjekirja), muut ajoneuvoon liittyvät tarvikkeet (esim. lohkolämmittimen johto, irrotettava vetokoukku, pölykapselit).

Valitulla jälleenmyyjällä on oikeus hylätä ajoneuvosta tekemänsä tarjous tai muuttaa sitä, jos vaihtojoneuvosta annetut tiedot osoittautuvat puutteellisiksi tai virheellisiksi, tai jos tarjous on ristiriidassa näiden sopimusehtojen kanssa. Jälleenmyyjä pidättää myös oikeuden olla antamatta vaihto- tai ostotarjousta valitsemiinsa ajoneuvoihin.

#### **1.3.2 Vaihtotarjouksen käyttäminen kaupassa**

Vaihtojoneuvon hyvityshintaa ei voida käyttää suoraan, erityisiin kampanjatuotteisiin esimerkiksi leasing -tuotteisiin eikä muihin tuoteryhmiin kuten esim. huoltotuotteisiin.

Uuden tuotteen hinnan on oltava vaihtojoneuvosta annettavaa hyvityshintaa suurempi. Uutta autoa kalliimman vaihtojoneuvon kaupassa kannattaa olla yhteydessä valittuun jälleenmyyjään.

### **1.4 Tilausvahvistus ja tilauksen peruminen**

Verkkopalvelussa tehdyn tilauksen jälkeen Citroën Store lähettää automaattisen tilausvahvistuksen, jossa on nähtävillä tilauksen tiedot, valitun jälleenmyyjäliikkeen yhteystiedot. Asiakas on aina velvollinen tarkistamaan, että tilausvahvistuksen tiedot ovat oikein. Vahvistuksen puuttuminen tarkoittaa, ettei tilaus ole rekisteröitynyt oikein järjestelmäämme. Tällaisessa tapauksessa asiakkaan on otettava viipymättä yhteyttä asiakaspalveluumme.



CITROËN

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilauksensa missä tahansa vaiheessa sopimusehtojen mukaisesti. Mikäli tilaus perutaan siinä vaiheessa, kun tuote on jo matkalla asiakkaan valitsemalle jälleenmyyjälle eikä toimitusta voida enää perua, peruutuksesta aiheutuneet mahdolliset kustannukset veloitetaan asiakkaalta. Mikäli asiakas haluaa perua tekemänsä tilauksen, on hänen oltava mahdollisimman pikaisesti yhteydessä valitsemaansa jälleenmyyjään.

Citroën Store ja jälleenmyyjä pidättävät itsellään oikeuden olla toimittamatta tilausta, mikäli tilattua tuotetta tai sitä korvaavaa tuotetta ei ole enää saatavilla. Kauppa katsotaan tällöin purkautuneeksi, ja jälleenmyyjä palauttaa asiakkaalle vastaanottamansa maksusuoritukset. Tällaisissa tapauksissa jälleenmyyjä on yhteydessä asiakkaaseen ja sopii toimenpiteistä.

Citroën Storen ja jälleenmyyjän vastuu tehtaan tuotannosta johtuvasta tuotteen saatavuuteen vaikuttavasta seikasta (tuotannon viivästyminen tai päättyminen) sekä viranomais- tai maahantuontirajoituksista rajoittuu ainoastaan kaupan purkamiseen ja etukäteen maksettujen rahojen palauttamiseen.

## 2. MAKSUEHDOT

Asiakkaan valitsema maksutapa menee tiedoksi valitulle jälleenmyyjälle. Lopulliset maksuehdot sovitaan asiakkaan ja valitun jälleenmyyjän välillä Citroën Store verkkopalvelussa tehdyn tilauksen jälkeen.

## 3. TOIMITUSEHDOT

### 3.1 Kuukauden tuote / yksittäiskappaleet

Citroën Store voi tarjota palvelussaan myös joitain erikoiseriä tai yksittäiskappaleita, joissa tuotteiden hinta on vastaavaa ovh-hintaa huomattavasti alhaisempi. Nämä tuotteet myydään ainoastaan verkkopalvelun kautta eikä niitä voi varata toimipisteen tai asiakaspalvelun kautta.

Kuukauden tuotteet ovat tarkoitettu yksityishenkilöiden omaan käyttöön eikä niitä voi hankkia jälleenmyyntitarkoituksessa.

Tuotteet kuten kuukauden tuote, näkyvät verkkokaupassa valittavana niin kauan, kunnes niistä on vahvistettu kauppa olemassa. Tällöin samanlaisesta tuotteesta ei voi enää vahvistaa kauppaa, vaikka tuote olisi jo ehditty poimia mukaan ostosputkeen.

### 3.2 Nouto toimipisteestä

Jälleenmyyjä ilmoittaa asiakkaalle, kun tuote on noudettavissa toimipisteestä ja asiakkaan kanssa sovitaan erikseen tarkka luovutusaika.

### 3.3 Toimituskustannukset

Verkkokaupassa myytävillä ajoneuvoilla on kiinteä toimituskulu, joka on ilmoitettu tuotteen hintaerittelyssä ja laskettu mukaan tuotteen kokonaishintaan.



CITROËN

#### 4. TYYTYVÄISUUSTAKUU JA PALAUTUSOIKEUS

##### 14 PV TYYTYVÄISYYSTAKUU JA PALAUTUSOIKEUS HENKILÖAUTOILLE

Mikäli asiakas haluaa palauttaa tilaamansa tuotteen, on hänen oltava ensin yhteydessä valitsemaansa jälleenmyyjään palautuksen yksityiskohtien sopimiseksi.

Myönnämme Citroën Store -verkkopalvelun kautta myydyille henkilöautoille tyytyväisyystakuun. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen autoonsa, hänellä on mahdollisuus palauttaa auto jälleenmyyjälle 14 vuorokauden sisällä auton rekisteröinnistä.

Asiakkaan valitsema jälleenmyyjä palauttaa auton kauppahinnan vähennettynä toimituskuluilla. Mikäli autossa on osamaksurahoitus, vähennetään palautettavasta summasta mahdollisesti jäljellä oleva luotto (maksetaan rahoitusyhtiölle) sekä siihen liittyvät rahoituskustannukset (korko, perustamiskulut jne.).

Mikäli uuden auton kauppaan on vaihdossa sidottu asiakkaan edellinen auto, ja tämä auto on vielä palauttamishetkellä myymättä sen lunastaneen liikkeen varastossa, palautetaan auto takaisin asiakkaalle. Vaihtoauton osuus vähennetään palautettavasta rahallisesta summasta tilaussopimuksen mukaisella vaihtoauton hyvityshinnalla. Jos vaihdossa lunastettu auto on ehditty myydä, hyvitetään siitä autoliikkeen nettointa.

Takuu koskee yksityiskäyttöön hankittua, käteisellä tai osamaksulla ostettua autoa. Takuu ei koske ammattimaisessa tai kilpailukäytössä ollutta tai jälleenmyyntitarkoitukseen hankittua ajoneuvoa. Maksimikilometrimäärä palautettavassa autossa on 500 km.

Palautettavan auton tulee olla kauttaaltaan puhdas ja virheetön, mahdolliset pesu- ja kunnostuskustannukset vähennetään palautettavasta summasta. Mukana tulee olla kaikki autoon kuuluvat vakiovarusteet sekä kauppahintaan kuuluneet lisävarusteet.

Asiakas vastaa ajoneuvon arvon alenemisesta ajoneuvon käyttöönoton jälkeen. Ajoneuvo katsotaan otetuksi käyttöön, mikäli sillä on ajettu enemmän kuin 100 km. Asiakas vastaa mahdollisesta ajoneuvon arvon alenemisesta, joka on seurausta muusta kuin ajoneuvon normaalista käytöstä. Kun asiakas palauttaa ajoneuvon, niin sen kunto lisävarusteineen tarkistetaan ja arvioidaan myyjän toimesta. Ajoneuvo ja sen lisävarusteiden tulee vastata kunnoltaan luovutushetken kuntoa, kun se on luovutettu asiakkaan hallintaan.

Ajoneuvon käyttöönoton jälkeen myyjällä on oikeus veloittaa asiakasta ajoneuvon kertyneiden kilometrien osalta 0,30€/km. Kilometrien kertyminen lasketaan alkavaksi siitä hetkestä, kun auto on luovutettu asiakkaalle ja päättyminen kun auto palautuu myyjälle. Veloitus lasketaan kuitenkin jokiselta alkavalta kilometriltä vasta sen jälkeen, kun asiakas on ajanut ajoneuvolla yli 100 km, joka lasketaan asiakkaan normaaliksi koeajoksi. Ajoneuvon kertyneet ajokilometrit tarkistetaan ajoneuvon palautuksen yhteydessä.

Jälleenmyyjä tarkistaa, että palautettava auto täyttää tyytyväisyystakuun ehdot ja täyttää tyytyväisyystakuuhakemuksen yhdessä asiakkaan kanssa. Palautussumma maksetaan asiakkaan ilmoittamalle tilille 30 päivän sisällä asianmukaisesti täytetyn tyytyväisyystakuuhakemuksen vastaanottamisesta.