Care 4 Nordic Oy, ENJO Nordic – MYYNTI- JA TOIMITUSEHDOT

Päivitetty 7.10.2026

1. Yleistä

Näitä myynti- ja toimitusehtoja sovelletaan ENJO Nordicin asiakkaille tapahtuvaan ENJO-tuotteiden myyntiin Suomessa ja Ruotsissa.

ENJO Nordic -liiketoimintaa harjoittaa Suomessa ja Ruotsissa Care 4 Nordic Oy / ENJO Nordic, Y-tunnus: 3406029-8.

Tuotteita voidaan myydä ENJO Nordicin VIP-Shop verkkokaupan, ENJOasiantuntijoiden sekä muiden ENJO Nordicin hyväksymien myyntikanavien kautta.

Kuluttajakaupassa noudatetaan näiden ehtojen lisäksi asiakkaan asuinmaan pakottavaa kuluttajansuojalainsäädäntöä. Mikäli nämä ehdot ovat ristiriidassa pakottavan lainsäädännön kanssa, sovelletaan kyseistä lainsäädäntöä.

2. Tuotteet ja hinnat

Tuotteiden hinnat ilmoitetaan asiakkaalle sovellettavassa valuutassa (EUR/SEK) ja ne sisältävät kuluttajakaupassa sovellettavan arvonlisäveron, ellei toisin ilmoiteta.

Mahdolliset toimituskulut ja muut tilaukseen liittyvät kulut ilmoitetaan asiakkaalle ennen tilauksen vahvistamista.

ENJO Nordic pidättää oikeuden muuttaa tuotteiden hintoja, valikoimaa, kampanjoita ja toimituskuluja. Asiakkaan jo vahvistettuun tilaukseen sovelletaan tilaushetkellä vahvistettuja hintoja ja ehtoja.

Selvästi virheellinen hinta ei sido ENJO Nordicia, jos asiakas on ymmärtänyt tai hänen olisi kohtuudella pitänyt ymmärtää hinnan olevan virheellinen.

3. Tilaaminen ja sopimuksen syntyminen

Asiakas voi tehdä tilauksen ENJO Nordicin hyväksymässä myyntikanavassa.

Asiakas vastaa tilausta tehdessään antamiensa tietojen oikeellisuudesta. Asiakkaan tulee antaa tilauksen toimittamiseksi tarvittavat oikeat ja ajantasaiset yhteys- ja toimitustiedot.

Verkkokaupassa tilauksen vastaanottamisesta lähetetään asiakkaalle tilausvahvistus sähköpostitse tai muulla sovitulla tavalla.

Kauppasopimus syntyy, kun ENJO Nordic on hyväksynyt tilauksen ja asiakkaalle on toimitettu tilausvahvistus, ellei kyseiseen myyntitapaan sovellettavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

ENJO Nordic voi perustellusta syystä olla hyväksymättä tilausta esimerkiksi silloin, jos tuotetta ei ole saatavilla, tilauksessa on ilmeinen hinta- tai järjestelmävirhe tai asiakkaan antamat tiedot ovat olennaisesti puutteelliset.

4. Maksaminen

Käytettävissä olevat maksutavat ilmoitetaan asiakkaalle tilauksen yhteydessä. Stripe-maksupalvelua käytetään ENJOasiantuntijan kautta tehtävissä tilauksissa sekä VIP-Shop-verkkokaupassa tehtävissä tilauksissa.

Maksun yhteydessä asiakkaan maksukortille tai maksutilille tehdään **katevaraus**. Katevaraus tarkoittaa, että tilauksen summa varataan asiakkaan käytettävissä olevasta saldosta, mutta maksua ei vielä veloiteta.

Varsinainen veloitus tehdään, kun tilaus on käsitelty ja tuotteet ovat valmiina lähtemään toimitukseen.

Maksutapahtuman teknisestä käsittelystä vastaa Stripe. Maksamiseen sovelletaan lisäksi maksupalveluntarjoajan ehtoja siltä osin kuin ne koskevat maksutapahtumaa.

Mikäli yritysasiakas valitsee laskun tai kuluttaja maksut erissä maksutavan, maksamiseen sovelletaan laskussa tai maksupalvelussa ilmoitettuja maksuehtoja.

5. Toimitus

ENJO Nordic toimittaa tilaukset Suomessa, Ruotsissa pääsääntöisesti **PostNordin** kautta.

Tilaus toimitetaan asiakkaan ilmoittamien toimitustietojen perusteella asiakkaan osoitteeseen, PostNordin järjestelmän määrittämään noutopisteeseen tai muulla tilauksen yhteydessä ilmoitetulla toimitustavalla.

Asiakas saa ilmoituksen, kun lähetys on noudettavissa tai toimitettavana.

Arvioitu toimitusaika tilauksen lähettämisestä on Suomessa yleensä 3–5 arkipäivää ja Ruotsissa 3–6 arkipäivää. Tilausruuhkan aikana toimitusaika voi olla 6–8 arkipäivää. Toimitusajat ovat arvioita, ellei asiakkaan kanssa ole nimenomaisesti sovittu tietystä toimitusajasta.

Jos tilauksen toimitus viivästyy olennaisesti, ENJO Nordic ilmoittaa siitä asiakkaalle mahdollisimman pian.

Jos tilattua tuotetta ei voida toimittaa, asiakkaalle ilmoitetaan asiasta ja jo maksettu kauppahinta palautetaan ilman aiheetonta viivytystä, ellei asiakkaan kanssa sovita korvaavasta tuotteesta tai myöhemmästä toimituksesta.

ENJO Nordic pidättää oikeuden käyttää tarvittaessa myös muuta kuljetus- tai jakelupalvelua.

6. Lähetyksen vastaanottaminen

Asiakkaan tulee tarkistaa vastaanottamansa lähetys kohtuullisessa ajassa.

Jos paketti tai tuotteet ovat kuljetuksen aikana vahingoittuneet tai toimituksesta puuttuu tuotteita, asiakkaan tulee ilmoittaa asiasta ENJO Nordicille mahdollisimman pian.

Jos kuljetuspakkaus on selvästi vahingoittunut, asiakkaan on suositeltavaa dokumentoida vahinko esimerkiksi valokuvin ennen pakkauksen avaamista.

Kuljetusvahinko ei rajoita asiakkaan lakisääteisiä oikeuksia myyjää kohtaan.

7. Kuluttajan peruuttamisoikeus etämyynnissä

Kuluttajalla on verkkokaupassa ja muussa etämyynnissä oikeus peruuttaa kauppa **30 päivän kuluessa** tuotteen vastaanottamisesta.

Jos samaan tilaukseen kuuluvat tuotteet toimitetaan erikseen, peruuttamisaika alkaa viimeisen tuote-erän vastaanottamisesta.

Peruuttamisesta on ilmoitettava ENJO Nordicille ennen peruuttamisajan päättymistä.

Asiakas voi tehdä peruuttamisilmoituksen ENJO Nordicin tarjoamalla peruuttamistoiminnolla, peruuttamislomakkeella, sähköpostitse tai muulla selkeällä ilmoituksella, josta käy ilmi asiakkaan päätös peruuttaa kauppa.

Pelkkä tuotteen palauttaminen ilman peruuttamisilmoitusta ei ole peruuttamisilmoitus.

Peruuttamisoikeuteen mahdollisesti sovellettavista poikkeuksista ilmoitetaan asiakkaalle ennen tilauksen tekemistä.

8. Tuotteen käsittely peruuttamistilanteessa

Asiakkaalla on oikeus tutustua tuotteeseen ja tarkastaa sen ominaisuudet samalla tavalla kuin hän voisi tehdä myymälässä.

Jos tuotetta on käsitelty enemmän kuin sen luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi on tarpeen, asiakas voi olla vastuussa tuotteen arvon alentumisesta sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

ENJO-kuitujen ja muiden tuotteiden tarpeeton käyttäminen varsinaiseen siivoukseen ennen palautuspäätöstä voi siten vaikuttaa palautettavan tuotteen arvoon. Erityisesti ENJO-kuitujen käyttö ennen palautusta voi aiheuttaa merkittävän arvonalennuksen, koska tuotteen jälleenmyyntikelpoisuus voi käytön seurauksena heikentyä. Arvonalennusta arvioidaan tapauskohtaisesti, tuotteen kunnon, käytön laajuuden ja jälleenmyyntiarvon perusteella. Erityisesti ENJO-kuitujen käyttö ennen palautusta voi aiheuttaa merkittävän arvonalennuksen, koska tuotteen jälleenmyyntikelpoisuus voi käytön seurauksena heikentyä.

Tämä ei rajoita asiakkaan pakottavaan kuluttajansuojalainsäädäntöön perustuvia oikeuksia.

9. Palauttaminen

Peruutetun tilauksen tuotteet tulee palauttaa ENJO Nordicin ilmoittamaan palautusosoitteeseen sovellettavassa lainsäädännössä määrätyssä ajassa.

ENJO Nordic ilmoittaa asiakkaalle palautusosoitteen ja tarvittavat palautusohjeet.

Tuotetta ei tule palauttaa ENJOasiantuntijalle tai muuhun osoitteeseen ilman ENJO Nordicin erillistä ohjetta.

Asiakas vastaa tuotteen palauttamisesta aiheutuvista välittömistä palautuskustannuksista. ENJO Nordic ei tarjoa maksutonta palautusta.

Noutamatta jäänyt lähetys

Jos asiakas ei nouda lähetystä PostNordin noutopisteestä sille ilmoitetun säilytysajan kuluessa ja lähetys palautuu ENJO Nordicille, lähetyksen noutamatta jättäminen ei sellaisenaan ole ilmoitus tilauksen peruuttamisesta.

Jos asiakas haluaa, että ENJO Nordic lähettää palautuneen tilauksen uudelleen, asiakkaalta veloitetaan uudesta lähetyksestä voimassa oleva toimitusmaksu.

Jos asiakas ei halua tilausta lähetettäväksi uudelleen ja haluaa peruuttaa tilauksen, hänen tulee ilmoittaa peruuttamisesta ENJO Nordicille erikseen. Peruuttamiseen sovelletaan kuluttajan lakisääteistä peruuttamisoikeutta ja näitä myynti- ja toimitusehtoja.

Jos lähetys palautuu ENJO Nordicille asiakkaan jätettyä sen noutamatta ilman asianmukaista peruuttamisilmoitusta, ENJO Nordic ottaa asiakkaaseen yhteyttä tilauksen jatkotoimenpiteiden sopimiseksi. Pelkkää lähetyksen noutamatta jättämistä ei käsitellä automaattisesti tilauksen peruuttamisena.

Jos noutamatta jääneestä lähetyksestä aiheutuu ENJO Nordicille ylimääräisiä palautus- tai muita kustannuksia, asiakkaalta voidaan periä näistä aiheutuneet kohtuulliset ja tosiasialliset kustannukset sovellettavan lainsäädännön sallimissa rajoissa.

Virheellisen tai väärin toimitetun tuotteen palautuskustannuksista vastaa ENJO Nordic silloin, kun vastuu kuuluu lain mukaan myyjälle.

10. Maksujen palauttaminen

Kun kuluttaja käyttää lakisääteistä peruuttamisoikeuttaan, ENJO Nordic palauttaa asiakkaalta saamansa maksut sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Maksu palautetaan lähtökohtaisesti samalla maksutavalla, jota asiakas käytti alkuperäisessä maksutapahtumassa, ellei asiakkaan kanssa nimenomaisesti muuta sovita.

ENJO Nordic voi lainsäädännön sallimissa rajoissa pidättäytyä maksun palauttamisesta siihen saakka, kunnes palautettava tuote on vastaanotettu tai asiakas on osoittanut lähettäneensä tuotteen takaisin.

11. Virheelliset tuotteet, reklamaatiot ja takuu

ENJO Nordic vastaa tuotteiden virheistä sovellettavan kuluttajansuojalainsäädännön mukaisesti.

Jos tuotteessa ilmenee virhe, asiakkaan tulee ottaa yhteyttä ENJO Nordicin asiakaspalveluun kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta.

Reklamaatiossa asiakkaan tulee mahdollisuuksien mukaan ilmoittaa:

- nimi ja yhteystiedot
- tilaus- tai laskunumero
- kyseessä oleva tuote
- kuvaus havaitusta virheestä
- mahdollisuuksien mukaan valokuva virheestä.

ENJO Nordic selvittää reklamaation ja ilmoittaa asiakkaalle asianmukaisesta ratkaisusta.

Takuu

ENJO-tuotteilla on kuluttajakäytössä kahden (2) vuoden takuu valmistus- ja materiaalivirheiden osalta.

Takuu koskee tuotteita, joita on käytetty niiden käyttötarkoituksen mukaisesti ja hoidettu ENJOn tuoteluettelossa tai muissa tuotteen mukana annetuissa ohjeissa esitettyjen yleisten käyttö- ja hoito-ohjeiden mukaisesti.

Takuu ei kata normaalista käytöstä ja kulumisesta, käyttö- tai hoito-ohjeiden vastaisesta käytöstä, vääränlaisesta käsittelystä tai muusta ulkoisesta syystä aiheutuneita vaurioita tai kulumista.

Takuuvaatimuksen yhteydessä asiakkaan tulee esittää ostotosite, kuten kauppalasku, tilausvahvistus tai muu luotettava selvitys tuotteen ostamisesta.

Kaupallisessa tai ammattimaisessa käytössä tuotteiden takuuaika on kuusi (6) kuukautta, ellei tuotekohtaisesti ole toisin ilmoitettu tai sovittu.

Takuu on ENJOn myöntämä lisäetu eikä se rajoita kuluttajalle sovellettavan pakottavan kuluttajansuojalainsäädännön perusteella kuuluvia oikeuksia.

Virhetilanteessa käytettävissä olevat hyvitystavat määräytyvät sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Tilanteesta riippuen kyseeseen voi tulla esimerkiksi tuotteen korjaaminen tai vaihtaminen virheettömään tuotteeseen tai kaupan purkaminen.

12. ENJOasiantuntijan kautta tehdyt tilaukset

ENJOasiantuntija voi esitellä ENJO-tuotteita, auttaa asiakasta tuotteiden valinnassa ja välittää tilauksen ENJO Nordicille.

Kun myyjänä ja laskuttajana toimii ENJO Nordic, varsinainen kauppasopimus syntyy asiakkaan ja tilausvahvistuksessa tai laskussa ilmoitetun ENJO Nordic -yhtiön välille.

ENJOasiantuntija ei voi antaa ENJO Nordicia sitovia erityisehtoja, hinnanalennuksia, takuita tai muita lupauksia, ellei hänellä ole siihen ENJO Nordicin antamaa valtuutusta.

Jos myynti tapahtuu kotimyynnin tai muun kuluttajansuojalainsäädännössä erityisesti säännellyn myyntitavan kautta, asiakkaalla on kyseisen maan lainsäädännön mukaiset oikeudet.

13. Kampanjat ja tarjoukset

Kampanjat ja tarjoukset ovat voimassa niissä ilmoitetun ajan tai niin kauan kuin kampanjaan varattua tuote-erää riittää.

Kampanjoihin voidaan soveltaa kampanjakohtaisia ehtoja, jotka ilmoitetaan tarjouksen yhteydessä.

Mahdollisia alennuskoodeja tai muita etuja ei voi yhdistää toisiinsa, ellei kampanjassa erikseen toisin ilmoiteta.

14. Tuotetiedot ja kuvat

ENJO Nordic pyrkii esittämään tuotteiden tiedot, kuvat, hinnat ja saatavuuden mahdollisimman tarkasti.

Tuotteiden värit ja ulkonäkö voivat esimerkiksi näyttöasetusten tai tuotepäivitysten vuoksi poiketa hieman verkkosivulla tai markkinointimateriaalissa esitetyistä kuvista.

ENJO Nordic pidättää oikeuden korjata ilmeiset kirjoitus-, hinta- ja tuotetietovirheet.

15. Ylivoimainen este

ENJO Nordic ei vastaa viivästyksestä tai velvoitteen täyttämättä jäämisestä siltä osin kuin se johtuu ENJO Nordicin kohtuullisen vaikutusmahdollisuuden ulkopuolella olevasta poikkeuksellisesta ja ennalta arvaamattomasta tapahtumasta, kuten vakavasta kuljetushäiriöstä, viranomaismääräyksestä, luonnonkatastrofista, sodasta, työtaistelusta tai laajasta tietoliikenne- tai järjestelmähäiriöstä.

Tämä ehto ei rajoita kuluttajalle pakottavan lainsäädännön perusteella kuuluvia oikeuksia.

16. Henkilötietojen käsittely

ENJO Nordic käsittelee asiakkaiden henkilötietoja sovellettavan tietosuojalainsäädännön ja ENJO Nordicin tietosuojaselosteen mukaisesti.

Henkilötietoja käsitellään muun muassa tilausten käsittelyä, maksamista, toimituksia, asiakaspalvelua ja lakisääteisten velvoitteiden täyttämistä varten.

Ajantasainen tietosuojaseloste on saatavilla ENJO Nordicin verkkosivustolla.

17. Immateriaalioikeudet

ENJO-nimi, tavaramerkit, logot, tuotekuvat, tekstit, materiaalit ja muu ENJOon liittyvä aineisto ovat niiden oikeudenhaltijoiden omaisuutta.

Aineistoa ei saa käyttää kaupallisiin tarkoituksiin, kopioida, julkaista tai levittää ilman oikeudenhaltijan lupaa, ellei laki toisin salli.

18. Asiakaspalvelu

Tilauksia, toimituksia, palautuksia ja reklamaatioita koskevissa asioissa asiakas voi ottaa yhteyttä ENJO Nordicin asiakaspalveluun:

Care 4 Nordic Oy / ENJO Nordic
Sähköposti: office@enjo.fi
Puhelin: +358442480336
Osoite: Carlinkatu 6, 60200 Seinäjoki

19. Sovellettava laki ja erimielisyydet

Mahdolliset erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan asiakkaan ja ENJO Nordicin välisillä neuvotteluilla.

Kuluttajalla on lisäksi oikeus saattaa asia oman maansa toimivaltaisen kuluttajariitojen ratkaisuelimen käsiteltäväksi sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

Näihin ehtoihin sovelletaan myyjäyhtiön kotipaikan lakia siltä osin kuin siitä voidaan pätevästi sopia. Tämä lainvalinta ei kuitenkaan rajoita kuluttajalle hänen asuinmaansa pakottavan kuluttajansuojalainsäädännön perusteella kuuluvia oikeuksia.

20. Ehtojen muuttaminen

ENJO Nordic voi päivittää näitä myynti- ja toimitusehtoja.

Tilaukseen sovelletaan lähtökohtaisesti niitä ehtoja, jotka olivat voimassa tilauksen tekohetkellä.