

## OSTO-OHJE

Sopimuskohde	<b>T/4639/01032020/KKL</b>
Sopimuskausi	Väliaikainen sopimus 1.3.2020- voimassa markkinaoikeuden käsittelyn ajan
Sopimustoimittaja	Staples Finland Oy
<del>Yleiset tilausohjeet</del>	<del>Mainitse hyödyntäväsi Hanselin kunta toimistotarvikesopimusta <b>T/4639/01032020/KKL</b>.</del>
<b>Toimitusmaksut:</b>	<b>Tuotteiden kuljetusmaksu 10 eur/toimitus (alv 0 %)</b> <b>Täsmäpaikka palvelumaksu 15 euroa/toimitus (alv 0 %), kun Asiakas on sopinut Toimittajan kanssa täsmäpaikkapalvelun käyttämisestä.</b> <b>Pientoimituslisä 10 euroa/toimitus (alv 0 %), kun Asiakkaan yksittäisen tilauksen arvo on alle 100 euroa (alv 0 %)</b> <b>Pikatoimituslisä 10 euroa/toimitus (alv 0 %), kun Asiakas edellyttää toimitusta tilausta seuraavan arkipäivän aikana</b> <b>Täyttöpalvelumaksu 15 eur/täyttökerta (alv 0 %), kun Asiakas on sopinut toimittajan kanssa täyttöpalvelun käyttämisestä; tällöin erillistä kuljetusmaksua ei peritä</b>
Toimitusaika	Enintään 72 tuntia tilauksen saapumisesta Toimittajalle. Toimitusaikaa laskettaessa huomioidaan vain arkipäivät.
Toimitusehto	TOP Asiakkaan ilmoittama paikka Suomessa (Finnterms 2001). Tuotteet tulee toimittaa sisätiloihin arkipäivisin virka-aikana klo 8-16.
Tilaaminen	Webshop (Staplesin verkkokauppa) Käyttäjätunnukset tulee pyytää Staplesin asiakaspalvelusta <a href="mailto:kunta.asiakaspalvelu@staples-solutions.com">kunta.asiakaspalvelu@staples-solutions.com</a> Muista mainita hyödyntäväsi sopimusta <b>T/4639/01032020/KKL</b> . saadaksesi sopimushinnat Puhelimitse 010 681 681 (pvm/min)
Sopimuksen kohde	Hankinnan kohteena yleisemmin toimistoissa käytettävät toimistotarvikkeet, jotka sisältyvät seuraaviin tuoteryhmiin: <b>Toimistotarvikkeet</b> työpistetarvikkeet, kalenterit, ergonomiatuotteet paperituotteet laitteet, varaosat ja taulutuotteet <b>Kopio- ja tulostuspaperit</b> eri laatuiset, kokoiset ja väriset kopio- ja tulostuspaperit

### **Tulostustarvikkeet**

alkuperäiset värikasetit

tarvikevärikasetit

muut tulostamiseen liittyvät tarvikkeet

Ekologisia tuotevaihtoehtoja on tarjolla

Värikasettien kierrätys

Kaikkia tuoteryhmiä ei ole pakko ottaa, esim. värikaseteissa ja kopiopapereissa asiakkaalla voi olla omia voimassa olevia sopimuksia.

### Reklamaatiot

Asiakkaan tulee aina reklamoida toimittajalle, jos tuotteissa, palvelussa, toimituksessa tai laskutuksessa tapahtuu virheitä tai ne poikkeavat sopimuksessa sovitusta.

Asiakkaan tulee lähettää tuotteeseen tai palveluun liittyvät reklamaatiot viimeistään 14 päivän kuluttua tuotteen vastaanottamisesta ja/tai palvelun käyttämisestä. Toimittajalla on velvollisuus korjata reklamaation syyt viipymättä sekä ilmoittaa tehdyistä korjaustoimenpiteistä asiakkaalle.

Reklamaatiota tehdessä asiakkaan on aina selvästi ilmaistava toimittajalle, että kyseessä on reklamaatio.

Reklamaatio suositellaan tekemään kirjallisesti, koska näin reklamaatiota pystytään paremmin seuraamaan ja varmentamaan myöhemmin.

Reklamaatio lähetetään Staplesin asiakaspalveluun

[kunta.asiakaspalvelu@staples-solutions.com](mailto:kunta.asiakaspalvelu@staples-solutions.com)

Staplesin asiakaspalvelu vastaa asiakkaan kysymyksiin (myös laskutuksen osalta) vastaanottaa tilauksia, selvittävät asioita ja on asiakkaan tukena ongelma tilanteissa.