

## TOIMITUSEHDOT

### 1. Soveltamisala

Nämä toimitusehdot koskevat Enzalgu, y-tunnus: 3431595-9, osoite: PL 12, 01361 Vantaa, Suomi, kautta tuotteiden ja palveluiden myyntiä yrityksille ja täysi-ikäisille yksityishenkilöille EU-alueella. Toimitusehdot ovat voimassa 1.3.2024 alkaen ja ne koskevat kaikkia tilauksia verkkokaupastamme, muussa etä- ja lähimyynnissämme, toimeksianto- ja tarjouspohjaisia tuotteita ja palvelutuotteita, sekä vastaavia toimituksia. Voimme muuttaa toimitusehtoja yksipuolisesti aika ajoin, joten tutustuthan toimitusehtoihimme joka kerta etukäteen kun tilaat tuotteita tai palveluita verkkokaupastamme.

### 2. Tuotteet, tilaaminen ja sopimus

Tilatessasi verkkokaupastamme tai muista myyntikanavistamme sinun edellytetään tutustuneen ja sitoutuneen kulloinkin voimassa oleviin toimitusehtoihimme. Ymmärrät, että hyväksymäsi ja vahvistamamme tilauksesi on, paitsi siltä osin mitä myöhemmin mainitaan peruuttamisoikeudesta, sitova ja synnyttää näiden toimitusehtojen kanssa sopimuksen välillemme.

#### 2.1. Tuotteet ja tilaaminen verkkokaupassa

Verkkokaupan tuotteiden ominaisuudet ja hinnat on esitetty kunkin tuotteen tuote-esittelyn yhteydessä. Verkkokurssien ja muiden palvelutuotteiden esittely- ja tilaussivuilla on esitelty myös ostettavan palvelun tai palvelusopimuksen sisältö ja kesto. Tilauksen voi tehdä verkkokaupassa valitsemalla tuotteet, lisäämällä ne ostoskoriin ja suorittamalla maksun hyväksytyäsi nämä toimitusehdot. Tilaus katsotaan sitovaksi kun olemme lähettäneet tilausvahvistuksen sähköpostitse ilmoittamaasi sähköpostiosoitteeseen. Pidätämme oikeuden hintojen ja toimituskulujen muutoksiin, joten tarkastathan ko. hinnat ostoskorista ennen kuin hyväksyt tilauksen.

#### 2.2. Tuotteet ja tilaaminen muista kanavista

Joitain tuotteita (esim. verkkokursseja, virtuaalinäyttelyitä, käsitöitä ja taideteoksia) voi olla mahdollista tilata myös sähköpostitse, tilauslomakkeella ja/tai kasvotusten myyntitapahtumassa. Tämä tilausmahdollisuus sekä tuotteiden ominaisuudet, mahdollinen palvelusisältö, -kesto ja -sopimus, sekä hinnat ja maksutavat on esitetty kunkin tuotteen tuote-esittelyn yhteydessä, kampanjasivulla ja/tai tilauslomakkeella. Sähköpostitilauksen voi tehdä lähettämällä pyydyt tiedot sähköpostitse [mirva@enzalgu.fi](mailto:mirva@enzalgu.fi) ja sähköisen lomaketilauksen voi tehdä täyttämällä esittelysivulla annetun sähköisen tilauslomakkeen. Tuotteen saatavuus vahvistetaan ja tuote varataan asiakkaalle vasta tilauksen saavuttua, ja tilaus vahvistetaan sähköpostitse mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 5 arkipäivän kuluttua tilauksesta. Tilaus katsotaan sitovaksi kun tilausvahvistus on lähetetty asiakkaalle. Tuotteet toimitetaan kun tuote on maksettu. Virtuaaliset tuotteet toimitetaan mahdollisimman pian, kuitenkin pyrimme toimittamaan ne viiden arkipäivän kuluessa maksun vastaanottamisesta. Mikäli

toimitus viivästyy, ilmoitamme siitä välittömästi asiakkaalle. Pyrimme postittamaan fyysiset tuotteet mahdollisimman pian eli viiden arkipäivän kuluessa maksun vastaanottamisesta. Mikäli toimitus viivästyy, ilmoitamme siitä välittömästi asiakkaalle. Myyntinäyttelystä ostetut tuotteet voidaan tilanteesta riippuen joko myydä välittömästi mukaan tai esim. näyttelyissä toimittaa näyttelyn päättymisen jälkeen asiakkaalle.

### 2.3. Toimeksianto- tai tarjouspohjaisen tuotteen tai palvelun tilaaminen

Toimeksiantona tai tarjouksen pohjalta toteutettavan tuotteen tai palvelun tilaaminen tapahtuu aina neuvotteluna, joko kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostitse. Toimeksiannon sisältö vahvistetaan aina kirjallisesti sähköpostilla lähetettävänä tarjouksena. Sopimus syntyy kun tilaaja vahvistaa sähköpostitse tarjouksen. Tilaajan vahvistuksen jälkeen Enzalgu toimittaa sähköpostitse tilausvahvistuksen ja mahdolliset muut vaadittavat liitteet tai allekirjoitettavat sopimukset. Toimeksianto- tai tarjouspohjainen tuote tai palvelu toimitetaan sovitulla ja vahvistuksessa kuvatulla sovitulla tavalla, aikataululla, hinnalla ja neuvottelussa sovituin ehdoin.

### 3. Hinnat ja toimituskulut

Tuotteiden hinnat sisältävät arvolisäveron, jonka osuus ilmenee ostoskorissa ja tilausvahvistuksessa. Tilauksesta mahdollisesti veloittavat toimituskulut riippuvat itse tuotteesta (esim. paino, pakkaus) ja valitusta toimitustavasta ja ne lisätään automaattisesti tilauksen loppusummaan. Näet verkkokauppatilauksestasi veloittavat toimituskulut (jos toimituskuluja veloitetaan) ostoskoristasi ennen kuin hyväksyt tilauksen. Muiden sähköisten toimitustapojen toimituskulut näet tilaussivulta, tilausvahvistuksestasi ja laskultasi ennen kuin maksat tilauksen. Fyysisissä myyntitapahtumissa myytyjen tuotteiden toimitustapa ja -aika sovitaan asiakkaan kanssa oston yhteydessä.

### 4. Maksaminen

Voit maksaa verkkokauppatilauksesi verkkokaupassa kuvatuilla ja ostoskorissa valittavissa olevilla maksutavoilla (esim. verkkopankkimaksu, luottokortit, lasku). Muista kanavista tilattavat tuotteet voi maksaa tuote-esittelyn/tilaussivun/myyntitilaisuuden yhteydessä ilmoitetuilla tavoilla (mm. käteinen, lasku).

Toimeksianto- tai tarjouspohjainen tuote tai palvelu laskutetaan asiakkaalta. Mikäli neuvottelussa ei ole muuta sovittu, maksuehto on 14 päivää ja tuote tai palvelu laskutetaan asiakkaalta kun tarjous on hyväksytty.

Mikäli tuote tai palvelu viivästyy alkuperäisestä aikataulusta, ilmoitetaan siitä asiakkaalle viipymättä. Mikäli tuotetta tai palvelua ei lainkaan toteuteta Enzalgusta johtuvasta syystä, siitä ilmoitetaan asiakkaalle viipymättä ja asiakkaalla on oikeus saada täysimittaisesti rahansa takaisin. Mikäli asiakas peruuttaa tilauksensa tai viivästyttää tuotteen tai palvelun toteutusta yli 30 päivää ennen sovittua aloitusta, 10 % sovitusta kokonaishinnasta laskutetaan. Mikäli asiakas peruuttaa tilauksensa tai viivästyttää tuotteen tai palvelun toteutusta alle 30 päivää ennen sovittua aloitusta, 50 % sovitusta kokonaishinnasta laskutetaan. Jos tilatun tuotteen tai palvelun toteutus myöhästyy tai siirtyy asiakkaasta johtuvasta syystä yli 30 päivää, laskutetaan kokonaishinnasta 10 % myöhästymismaksu.

## 5. Tilaus- ja maksuvahvistus

Onnistuneen tilauksen jälkeen sähköpostiisi lähetetään tilausvahvistus tilauksen yhteydessä antamaasi sähköpostiosoitteeseen. Jos emme jostain odottamattomasta syystä voi vahvistaa tilauksesi ilmoitamme siitä sähköpostiisi mahdollisimman pian. Tilausvahvistuksessa vahvistetaan myös käytetty maksutapa. Fyysisissä myyntitapahtumissa suoritetuista käteismaksuista saat kuitin myyntiedustajallesi antamaasi sähköpostiosoitteeseen 2 arkipäivän sisällä.

## 6. Toimitustapa ja -aika

Toimitamme tilauksesi jollakin käytössä olevalla kotisivuillamme mainitulla toimitustavalla, jonka valitset tilauksesi yhteydessä. Fyysisissä myyntinäyttelyissä ja -tapahtumissa toimitustapa ja -aika sovitaan ostoksen yhteydessä.

Yleisimmät pakettien toimitusaikamme Suomen alueella ovat tilauksesta ja toimitustavasta riippuen 2-5 päivää. EU:n alueella pakettien toimitusajat ovat noin 7-14 päivää. Tarkemmat ajat ilmoitetaan toimitusvaihtoehtojen yhteydessä.

## 7. Peruutusoikeus ja palautusehdot

Jos olet kuluttaja ja tilaat tuotteita verkkokaupasta, sinulla on Suomen kuluttajansuojalain mukainen oikeus peruuttaa tilaus ilmoittamalla tästä meille viimeistään 14 päivän kuluttua tavarain tai viimeisen tavaraerän vastaanottamisesta taikka, jos kyse on tavaroiden säännöllisestä toimittamisesta, ensimmäisen tavaraerän vastaanottamisesta. Peruuttamisilmoitus tulee tehdä lähettämällä sähköposti osoitteeseen [mirva@enzalgu.fi](mailto:mirva@enzalgu.fi) ja toimimalla sieltä saatujen ohjeiden mukaan. Palautettavien tuotteiden on oltava alkuperäispakkauksessa, käyttämättömiä, ehjiä ja hyvin takaisinlähetykseen varten pakattuja.

Myyntinäyttelyssä tai muussa fyysisestä myyntitilasta myydyillä ehjillä tuotteilla, tai toimeksiantona tai tarjouksen pohjalta valmistetuilla tuotteilla tai palveluilla ei ole palautusoikeutta.

Verkko- ja lähikurssien osallistumismaksua ei palauteta jos asiakkaan oma kurssille osallistuminen estyy, mutta asiakkaan on mahdollista siirtää oma kurssipaikkansa toiselle henkilölle lähettämällä 24 tuntia ennen kurssin alkua sähköposti osoitteeseen [mirva@enzalgu.fi](mailto:mirva@enzalgu.fi) ja antamalla korvaavan osallistujan tiedot: Etunimi Sukunimi ja sähköpostiosoite. Sopimus ei siirry korvaavalle osallistujalle ja alkuperäinen osallistuja on vastuussa siitä, että kurssiviestintä on korvaavan osallistujan käytössä.

Jos kauppa perutaan, tavara on palautettava viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä palautusohjeissa annettuun palautusosoitteeseen. Palauttajan on tarvittaessa näytettävä toteen, että tavara on palautettu määräajassa, esimerkiksi palautuskuitilla. Palauttajan on maksettava palauttamisesta aiheutuvat kustannukset. Näitä kustannuksia ei makseta takaisin palauttajalle.

Palauttaessasi toimitetun tilauksen, liitä siihen mukaan nimesi ja yhteystietosi sekä IBAN-tilinumeroasi rahojen palautusta varten. Palautamme tilauksesta maksamasi rahat

viivytyksettä kuluttajasuojalain mukaisesti tarkastettuamme palautetun tuotteen kunnon.

Palautusosoitteemme:

Enzalgu  
PL 12  
01361 Vantaa

puh. +358452525242

## 8. Lähetyksen tarkistus, virhe ja ongelmatilanteet

Tarkistathan toimituksen heti sen saatuasi. Jos tuote on kadonnut tai vioittunut kuljetuksen aikana tai se ei muuten vastaa tilaustasi tai on virheellinen, ilmoitathan siitä mahdollisimman pian ja viimeistään 14 päivän kuluessa [mirva@enzalgu.fi](mailto:mirva@enzalgu.fi) , niin sovimme miten saamme virheen korjattua. Kuluttajakaupassa noudatamme virheitten osalta pakottavia kuluttajasuojalain virhevastuusäännöksiä.

## 9. Asiakaspalvelu

Henkilökuntamme auttaa sinua tilaukseesi liittyvissä kysymyksissä. Otathan yhteyttä, joko sähköpostitse tai puhelimitse:

mirva@enzalgu.fi  
+358452525242  
ma-pe 10-16 (pyhäpäivinä suljettu)

## 10. Vastuunrajoitus

Enzalgu ei vastaa mistään tilaukseen, toimitukseen tai tuotteeseen liittyvästä tai mistään edellä mainitusta aiheutuneesta välillisestä tai välittömästä tai muusta vahingosta paitsi siihen asti kuin pakottava määräys kuluttajanasuojalaissa tai muussa pakottavassa laissa on kyseisen vahingon osalta toisin määrännyt.

## 11. Erimielisyydet

Pyrimme sopimaan tilaustasi koskevat mahdolliset erimielisyydet ensisijaisesti sopimalla, joten otathan ensisijassa yhteyttä Asiakaspalveluumme sopiaksemme asian.

Jos kauppasopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).

# TERMS AND CONDITIONS

## 1. Scope

These terms and conditions apply to the sale of products and services by Enzalgu, business ID: FI34315959, address: PO Box 12, 01361 Vantaa, Finland, to businesses and full-aged private individuals within the EU. These terms are valid from March 1, 2024, and apply to all orders from our online store, remote sale, commissioned and offer based sale and corresponding deliveries. We may unilaterally change these terms from time to time, so please review them each time you order products or services from our online store.

## 2. Products, Ordering, and Contract

When ordering from our online store or other sales channels, you are required to have read and agreed to the terms and conditions in force at the time. You understand that your order, once accepted and confirmed by us, except as later mentioned regarding the right of cancellation, is binding and forms a contract between us under these terms and conditions.

### 2.1 Products and Ordering in the Online Store

Product features and prices are presented alongside each product description in the online store. The content and duration of web courses and other service products are also described on their presentation and order pages. Orders can be placed in the online store by selecting products, adding them to the cart, and completing payment after accepting these terms and conditions. An order is considered binding once we have sent a confirmation email to your provided email address. We reserve the right to change prices and shipping costs, so please check these prices from your shopping cart before accepting the order.

### 2.2 Products and Ordering from Other Channels

Some products (e.g., web courses, virtual exhibitions, handicrafts, and artworks) may also be available to order via email, an order form, and/or in person at a sales event. The availability of this ordering option, along with product features, any service content, duration, contract, prices, and payment methods are presented alongside each product description, on campaign pages, and/or on the order form. Email orders can be made by sending the requested information to [mirva@enzalgu.fi](mailto:mirva@enzalgu.fi), and electronic form orders can be made by filling out the form provided on the presentation page. Product availability is confirmed and reserved for the customer once the order is received, and the order is confirmed via email as soon as possible, but no later than 5 business days from the order. The order is considered binding once the confirmation is sent to the customer. Products are delivered once payment is received. Virtual products are delivered as soon as possible, typically within five business days of receiving payment. If delivery is delayed, we will immediately notify the customer. We aim to post physical products as soon as possible, within five business days of receiving payment. If delivery is delayed, we will immediately notify the customer. Products bought at a sales exhibition may be sold immediately to take away or delivered after the exhibition ends, depending on the situation.

### 2.3 Ordering Products or Services Based on Commission or Proposal

Ordering a product or service based on a commission or proposal always occurs through negotiation, either in person, by phone, or via email. The content of the commission is always confirmed in writing via an email-sent proposal. A contract is

formed when the client confirms the proposal via email. After the client's confirmation, Enzalgu sends an order confirmation via email along with any other required attachments or contracts to be signed. The commissioned or proposal-based product or service is delivered in the agreed manner, schedule, price, and terms negotiated.

### 3. Prices and Delivery Costs

Product prices include value-added tax, which is indicated in the shopping cart and in the order confirmation. Delivery costs, if any, depend on the product (e.g., weight, packaging) and the chosen delivery method and are automatically added to the total order amount. You will see the delivery costs (if any) charged for your online order from your shopping cart before you accept the order. Delivery costs for other electronic delivery methods can be seen on the order page, from your order confirmation, and from your invoice before you pay. Delivery method and time for products sold at physical sales events are agreed upon with the customer at the time of purchase.

### 4. Payment

You can pay for your online store order using the payment methods described and selectable in the shopping cart (e.g., online bank payments, credit cards, invoice). Products ordered from other channels can be paid for using the methods stated in the product presentation/order page/sales event (including cash, invoice).

Commission- or proposal-based products or services are invoiced to the customer. Unless otherwise agreed in the negotiation, payment terms are 14 days, and the product or service is invoiced once the proposal is accepted.

If a product or service is delayed from the original schedule, the customer will be notified immediately. If a product or service cannot be completed due to reasons attributable to Enzalgu, the customer will be informed immediately, and they are entitled to a full refund. If the customer cancels the order or delays the implementation of the product or service by more than 30 days before the agreed start, 10% of the agreed total price will be invoiced. If the customer cancels the order or delays the implementation of the product or service less than 30 days before the agreed start, 50% of the agreed total price will be invoiced. If the implementation of the ordered product or service is delayed or postponed due to the customer by more than 30 days, a 10% late fee of the total price is invoiced.

### 5. Order and Payment Confirmation

After a successful order, an order confirmation will be sent to the email address you provided during the order process. If for some unexpected reason we cannot confirm your order, we will notify you by email as soon as possible. The order confirmation also confirms the payment method used. In physical sales events, receipts for cash payments are sent to your given email address within 2 business days.

### 6. Delivery Method and Time

We deliver your order using one of the delivery methods available on our website, which you select when placing your order. In physical sales exhibitions and events, the delivery method and time are agreed upon at the time of purchase.

Our most common package delivery times within Finland, depending on the order and delivery method, are 2-5 days. In EU common package delivery times are 7-14 days. More specific times are stated alongside the delivery options.

## 7. Right of Cancellation and Return Conditions

If you are a consumer and order products from the online store, you have the right to cancel the order by notifying us no later than 14 days after receiving the goods or the last batch of goods, or if the transaction involves regular delivery of goods, after receiving the first batch. The cancellation notice must be made by sending an email to [mirva@enzalgu.fi](mailto:mirva@enzalgu.fi) and following the instructions received from there. Returned products must be in the original packaging, unused, undamaged, and well-packed for return.

Products sold at a sales exhibition or other physical sales location that are intact, or products or services made to order or based on a proposal, are not returnable.

The participation fee for online and in-person courses is non-refundable if the customer's own participation is prevented. However, the customer may transfer their course spot to another person by sending an email to [mirva@enzalgu.fi](mailto:mirva@enzalgu.fi) 24 hours before the start of the course, providing the replacement participant's details: First Name, Last Name, and email address. The agreement does not transfer to the replacement participant, and the original participant is responsible for ensuring that course communications are accessible to the replacement participant.

If the transaction is canceled, the goods must be returned promptly and no later than 14 days after making the cancellation notice to the return address provided in the return instructions. The returner must, if necessary, prove that the goods have been returned within the deadline, for example, by a return receipt. The returner must pay the costs of returning the goods. These costs are not reimbursed to the returner.

When returning a delivered order, include your name, contact information, and IBAN bank account number for the refund. We will refund the amount paid for the order promptly in compliance with consumer protection law after we have inspected the returned product.

Return address:

Enzalgu  
PO Box 12  
01361 Vantaa

Phone: +358452525242

## 8. Shipment Inspection, Errors, and Problems

Please check the delivery as soon as you receive it. If the product has been lost or damaged during transit, or it does not otherwise correspond to your order or is defective, please notify us as soon as possible and no later than 14 days by sending an email to [mirva@enzalgu.fi](mailto:mirva@enzalgu.fi), so we can agree on how to correct the error. In consumer transactions, we adhere to the mandatory provisions of consumer protection law regarding defects.

## 9. Customer Service

Our staff will assist you with any questions related to your order. Please contact us by email or phone:

mirva@enzalgu.fi

+358452525242

Mon-Fri 10-16 (closed on holidays)

## 10. Limitation of Liability

Enzalgu is not liable for any direct, indirect, or other damages related to the order, delivery, or product, except to the extent that mandatory provisions in consumer protection law or other compulsory legislation dictate otherwise regarding such damages.

## 11. Disputes

We aim to resolve any disputes related to your order primarily by agreement, so please contact our Customer Service first to settle the matter.

If a dispute related to the trade agreement cannot be resolved through negotiations between the parties, the consumer may bring the matter before the Consumer Disputes Board ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)). Before taking the matter to the Consumer Disputes Board, the consumer should contact the consumer advice services of the magistrates ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).