Reklamaatio- ja palautuslomake ohjeet

Olkaa aina yhteydessä asiakaspalveluun Hel-Pack Info, hel-pack@aspelin.fi (+358 3 363 6888) asian hoitamiseksi. Asiakaspalvelumme opastaa teitä. Kaikissa tuotteen palautus ja reklamaatio tapauksissa noudatetaan yleisiä Aspelin Groupin myynti-, maksu- ja toimitusehtoja.

Asiakkaan velvollisuudet

Olette velvollinen tarkistamaan tuotteen heti tuotetta vastaanotettaessa. Rikkoutuneesta tai vaurioituneesta tuotteesta tai paketista on heti pyydettävä tavarankuljettajaa tekemään vahinkoilmoitus tai merkkaamaan poikkeamat rahtikirjaan. Tämän jälkeen on otettava viipymättä yhteys Hel-Packin asiakaspalveluun. Tuotetta ei saa antaa takaisin kuljetusyhtiölle ennen kuin asiakaspalveluun on otettu yhteyttä. Mikäli teille on toimitettu väärä tuote, tuote on virheellinen tai rikkoutunut, on tästä viipymättä ilmoitettava asiakaspalveluun. Ilmoitus on tehtävä kuitenkin ennen kuin x päivää on kulunut tuotteen vastaanottamisesta. Tämän jälkeen kyseisillä tuotteilla ei ole palautusoikeutta. Hel-Pack vastaa tuotteissa olevista (piilevistä) virheistä ja puutteista normaalin kuluttajansuojalain yleisen virhesäännöksen mukaisesti. Mikäli tuote on virheellinen, tulee tästä ilmoittaa mahdollisimman pian asiakaspalveluun. Teidän tulee täyttää Palautus- ja reklamaatiolomake sekä ottaa kuvat tuotteesta virheen todistamiseksi ja palautettava ne viimeistään x vuorokauden kuluessa virheen havaitsemisesta tai siitä hetkestä, kun virhe olisi pitänyt havaita. Hel-Pack ei ole velvollinen korvaamaan virhettä, mikäli tätä määräaikaa ei noudateta tai jos asiakkaalla ei ole esittää kuittia tai muuta ostotodistusta tuotteen ostosta. Lisäksi edellytetään, että virhe on laadultaan sellainen, että sitä ei olisi voinut kohtuudella havaita asiakkaan tarkistaessa tuotteen tilausta vastaanotettaessa. Virheen laadusta riippuen asiakkaalle toimitetaan uusi vastaava tuote tai annetaan hintahyvitys. Hintahyvitys on mahdollista, mikäli uutta vastaavaa tuotetta ei voida toimittaa. Hel-Pack ei ole vastuussa asiakkaalle virheestä johtuvasta välillisestä vahingosta (esim. puhtaat varallisuusvahingot). Hel-Pack vastaa vain tuotteen korvaamisesta.

Asiakkaan on säilytettävä reklamoidut tuotteet ja sovittava asiakaspalvelun kanssa palautetaanko erä vai hävitetäänkö se. Tuotteet tulee palauttaa alkuperäisissä pakkauksissaan tai laatikoissaan. Hel-Pack ei ota vastuuta, mikäli tuote on tilattu väärin. Näin ollen Hel-Pack ei ole velvollinen ottamaan tuotetta takaisin.

Palautettavista tuotteista täytetään palautusilmoituslomake. Lomakkeen käyttö on edellytyksenä palautetun tuotteen hyvittämiselle. Palautuslähetys pakataan siten, että tuotteet eivät vahingoitu kuljetuksen aikana. Lähettäjä vastaa palautuksen oikeasta pakkaamisesta. Palautettavat tavarat on pakattava valmiiksi poiskuljetusta varten ja sijoitettava paikkaan, josta kuljettaja löytää ne helposti.

Vastuunrajaus

Hel-Pack ei ole velvollinen korvaamaan viivästyneen tai virheellisen toimituksen taikka vahingoittuneiden tuotteiden käsittelystä tai selvittelystä asiakkaalle aiheutuneita kustannuksia tai vahinkoja. Hel-Pack ei ole myöskään velvollinen korvaamaan asiakkaalle aiheutuneita välillisiä tai epäsuoria kustannuksia tai vahinkoja.

Ylivoimainen este

Hel-Pack ei vastaa siitä, että toimitus tai muu Hel-Pack suoritus estyy, vaikeutuu tai myöhästyy sodasta, kapinasta, vienti- tai tuontikiellosta, luonnonmullistuksesta tai poikkeuksellisesta luonnon olosuhteesta, valmistuksen lopetuksesta, tuotteen saatavuudesta, liikenteen, tietoliikenteen tai energian jakelun keskeytymisestä, lakosta, sulusta, boikotista tai muusta työtaistelutoimenpiteestä tai muusta vastaavasta Hel-Pack kohtuullisten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta ja Hel-

Pack tai sen sopimuskumppanien toimintaa vaikeuttavasta tai toiminnan estävästä seikasta johtuen. Työtaistelutoimenpiteet katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun Hel-Pack tai sen sopimuskumppani on itse sen kohteena tai siihen osallisena.

Hinnan hyvitys

Palautuksissa hyvitetään x % laskutetusta hinnasta. Käsittely- ja toimitusmaksuja ei hyvitetä.
Jos peruutatte tämän sopimuksen, palautamme teille teiltä saamamme tuotteita koskevat suoritukset viimeistään 30 päivän kuluttua tavarapalautuksen vastaanottamisesta. Asiakas vastaa palautuskustannuksista. Suoritamme palautuksen lomakkeessa ilmoittamallenne tilille. Palautuskustannuksia ei palauteta, vaan ne pidätetään maksusuorituksestanne. Voimme pidättyä maksujen palautuksesta, kunnes olemme saaneet tavaran takaisin ja tarkistaneet sen kunnon.

Huomioithan, että palautusoikeus koskee vain avaamattomissa pakkauksissa olevia käyttämättömiä ja virheettömiä vakiomallisia tuotteita. Oikeus ei koske tuotteita, jotka on erityisesti ostajan toivomuksesta valmistettu, tilattu tai muokattu.

Lomakkeen lähetys ja tavaroiden toimitus

Lomaketta lähettäessä kaikki tähdellä (”*”) merkityt lomakkeen kohdat tulee olla täytetty asian käsittelemiseksi.

Lomake ja liitteet lähetetään e-maililla: hel-pack@aspelin.fi. Liittäkää mukaan mahdollinen maksukuitti ja selkeä kuva/kuvia reklamaation aiheesta. Liittäkää myös kopio tulosteesta palautettavien tavaroiden mukaan.

Palautuksen sopimisen jälkeen asiakaspalvelumme kanssa lähettäkää tavarat ja Reklamaatio- ja palautuslomake takaisin tai luovuttakaa ne meille ilman aiheetonta viivytystä. Tuotteet on lähetettävä viimeistään x päivän kuluttua päivästä, jona ilmoititte meille peruuttamisesta. Määräaikaa on noudatettu, jos lähetätte tavarat takaisin ennen kyseisen x päivän määräajan päättymistä. Mikäli palautettavaksi sovittua tuotetta ei palauteta, hyvitysvelvollisuus raukeaa.

Säilyttäkää tuotteen palautuksesta saamanne kuitti niin kauan, kunnes olette saaneet rahat tilillenne. Olette vastuussa sellaisesta tavaroiden arvon alenemisesta, joka on seurausta muusta kuin tavaroiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä.

6. Yleisten myynti- ja toimitusehtojen muutokset

Hel-Pack pidättää itselleen oikeuden yksipuolisesti muuttaa näitä yleisiä myynti- ja toimitusehtoja ilmoittamalla siitä asiakkaalle kirjallisesti.