



Kuloistentie 3, 21280 Raisio
y-tunnus 2168301-5

Kiitos tilauksestanne, alla ohjeet palautusten ja reklamaatioiden hoitoon.

Mikäli palautatte tilaamanne tuotteet, toimittakaa Matkahuollon ja Postin kautta tulleet tuotteet takaisin samaan toimipisteeseen.

Asiakas on velvollinen tarkastamaan lähetyksen 14 vuorokauden kuluessa ja tutustumaan tuotteen käyttöohjeisiin ja –ehtoihin ennen käyttöönottoa.

PALAUTUSOIKEUS

Etämyynnissä käyttämättömillä tuotteilla on kuluttajansuojalain mukainen 14 vuorokauden palautusoikeus. Lain tarkoituksena on antaa kuluttajalle oikeus tutustua tuotteeseen niin kuin se on mahdollista myymälässä. AD-Turku Oy myöntää asiakkaalle lain mukaisesti oikeuden tutustua pakkauksen sisältöön. Tuotepakkauksen avaaminen tulee suorittaa yleistä varovaisuutta noudattaen.

Rajoitukset palautusoikeudessa kuluttajansuojalain 6. luvun 16 § mukaisesti:

- Tuotteelle ei myönnetä palautus- ja/tai peruutusoikeutta, jos se on erityisesti ostajan toivomuksesta valmistettu, tilattu tai muokattu hyödyke, kun työn suorittaminen on ehditty aloittaa tai juuri asiakasta varten hankittavan tuotteen ostotilaus on valmistunut.

Asiakaspalautukset ja huoltotoimitukset tulee lähettää aina postin ilmaisella asiakaspalautuksella. Toimitusmuotona on käytettävä pakettia, koska kirjeille ei ole olemassa lähetykseurantaa. Myös myymälästä ostetun tuotteen voi palauttaa Postin asiakaspalautuksena. Palautuksen tai huoltotoimituksen mukaan tulee toimittaa tiedot esim. vioittuneen tuotteen vikakuvauksesta. Ongelmatapauksissa palvelemme numerossa 040 710 2421 ark. 8-16 ja la 9-15.

Asiakas on velvollinen säilyttämään palautusasiakirjoista tarvittavat kopiot. Postin asiakaspalautuksesta saatava pakettilähetykseurantatunnus on ainoa keino lähettämisen todistamiseksi.

AD-Turku Oy:n maksuton asiakaspalautus on voimassa vain Suomessa.

Pakkaaminen on lähettäjän vastuulla. Tuotteet tulee pakata huolellisesti, jotta tuotteet eivät vahingoitu kuljetuksessa. Suosittelemme käyttämään aina tuotteen alkuperäistä pakkausta, jonka valmistaja on suunnitellut tuotteen turvalliseen kuljettamiseen.

AD-Turku Oy ei ole vastuussa huolimattomasti ja sopimusehtojen vastaisesti pakattujen palautusten vahingoittumisesta. Asiakkaan puolelta tulleesta virheestä aiheutuneet kustannukset peritään asiakkaalta.

Pidätämme oikeuden periä kustannukset asiakkaalta, jos asiakaspalautus on tehty aiheetta tai sopimusehtojen vastaisesti. Asiakkaalta peritään AD-Turku Oy:n käsittely- ja postituskulut.

Yrityisasiakkaiden tilaamille normaaleille varastotuotteille AD-Turku Oy myöntää rajoitetun 14 vuorokauden palautusoikeuden. Palautetun tuotteen tulee olla käyttämätön ja avaamattomassa myyntipakkauksessa. Tuotteen voi palauttaa joko suoraan AD-Turun tai Rauman Varaosahallin myymälään tai asiakaspalautuksena. Lisää tietoa palautuksesta antaa palvelu@ad-turku.fi. Palautusoikeus ei koske yli 1000 euron tuotteita, yli 2000 euron arvoisia tilauksia eikä asiakasta varten erikseen tilattuja/muokattuja tuotteita.

TAKUUT JA VIRHEVASTUU

Takuu määräytyy valmistajan määrittelemien takuehtojen mukaisesti. Ostaja on velvollinen tutustumaan tuotteen mukana toimitettuihin takuehtoihin ennen tuotteen käyttöönottoa. Takuehdot löytyvät käyttöohjeista, erillisestä takuulomakkeesta tai valmistajan osoittamasta verkko-osoitteesta.

AD-Turku Oy pidättää oikeuden todentaa tuotteissa ilmoitetut virheet. Testaamista ei suoriteta odottaessa. Tähän on varattava aina 3-5 arkipäivää.

Huolto paikka määräytyy valmistajan tai maahantuojan takuehtojen mukaisesti. Ohjaamme asiakkaan ottamaan suoran yhteyden valmistajaan tai tämän valtuuttamaan huolto liikkeeseen, jos tästä voidaan katsoa olevan etua asiakkaalle. Kuluttajalla on myös mahdollisuus toimittaa tuote AD-Turku Oy:n kautta huoltoon. Katsomme, että asiakas tiedostaa toimittaessaan tuotteen huoltomme kautta korjattavaksi, että huolto aika on logistiikkaan kuluvan ajan verran pidempi.

Huolto aika-arvio Suomessa suoritettavassa huolto prosessissa on 10-15 arkipäivää. Osa myytävistä tuotteista joudutaan toimittamaan ulkomaille huoltoon, koska Suomessa ei ole valmistajan valtuuttamaa huolto a. Tällöin arvioitu huolto prosessi on 10-20 arkipäivää.

Aiheettoman huoltokäynnin kustannukset peritään kokonaisuudessaan ostajalta, jos tuote on toimitettu selvästi aiheetta takuu huoltoon. AD-Turku ei ole vastuussa ostajan toimista aiheutuneista vahingoista. Oikeus tuotteessa olevan vian luonteen ja laadun tarkastamiseen säilyy myös kaupan perumisen yhteydessä. Aiheettoman huollon kuluina peritään mahdolliset huolto yhtiön kulut, käsittelykulut ja logistiset kustannukset.

Tuotteen fyysinen avaaminen laitteen muokkaamiseksi päättää takuun ja laissa määritellyn virhevastuun ellei valmistaja ole toisin ilmoittanut.

Huoltomme säilyttää tuotteita kolme (3) kuukautta asiakkaalle huollon/työn valmistumisesta toimitetun ilmoituksen jälkeen. Tämän jälkeen tuote kierrätetään. (Laki elinkeinonharjoittajan oikeudesta myydä noutamatta jätetty esine)

REKLAMAATIO

Asiakas on velvollinen esittämään ostotodistuksen, kuitin tai muun todistuksen ostopaikasta ja –ajankohdasta palautuksen yhteydessä tai reklamoidessaan tavaran virheestä. AD-Turku Oy pidättää oikeuden periä kuitin etsinnän aiheuttamat kustannukset ostajalta.

Reklamaatiot käsitellään mieluiten kirjallisesti. Vapamuotoisen reklamaation voi toimittaa joko sähköpostilla osoitteeseen palvelu@ad-turku.fi tai kirjeenä AD-Turun toimipisteeseen osoitteella Kuloistentie 3, 21280 Raisio.

Erimielisyyksien ratkaiseminen ja oikeus paikka: Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus saattaa tästä sopimuksesta syntyvät erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Asiakas voi nostaa tästä velkasuhteesta aiheutuvia riitaisuuksia koskevan kanteen AD-Turku Oy:tä vastaan joko AD-Turku Oy:n kotipaikan käräjäoikeudessa tai sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä hänellä on asuinpaikkansa. Jollei asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään AD-Turku Oy:n kotipaikan käräjäoikeudessa.

Asiamieskuluja ei korvata, koska Kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta tarjoaa veloituksetta apua erimielisyyksien ratkaisemiseen.