

HL GROUPIN PALAUTUKSIA KOSKEVAT OHJEET

Lähetyskiä koskevat huomautukset on tehtävä kahden viikon (14 päivää) kuluessa tavarantoimituspäivästä.

Tuotetta palautettaessa on aina käytettävä palautuslomaketta, josta selviävät yrityksenne yhteystiedot, palautettavat tuotteet ja palautuksen syy. Voitte käyttää HL Groupin palautuslomaketta ([www.hlgroup.fi/HL Group/Asiakaspalvelu](http://www.hlgroup.fi/HL%20Group/Asiakaspalvelu)) tai omaa palautuslomakettanne.

Huom! Palautuslomakkeen puutteelliset tiedot aiheuttavat turhaa työtä ja pitkittävät merkittävästi käsittelyaikaa!

PALAUTUSOHJEET

1. Tuotepalautukset

- Tuotteen oltava myyntikelpoinen, pakkauksen ehjä ja siisti
- Palautuksista sovittava aina etukäteen
- Asiakas maksaa palautusrahdin, ellei palautuksen syy ole HL Groupin virheestä johtuva
- Palautettaviksi ei hyväksytä
 - a. Poistuvia tuotteita (ET-tuotteet)
 - b. Vajaita sarjoja
 - c. Tehdastilauksia
- Palautuksesta vähennetään käsittelykulut, 20 % tavarantoimituksen arvosta, ellei palautuksen syy ole HL Groupin virheestä johtuva

2. Runkopalautukset

- Asiakas maksaa palautusrahdin
- Rungon on oltava ehjä ja sisällettävä kaikki tarvittavat osat
- Rungon on vastattava ostettua tuotetta
- Boschin rungot on palautettava alkuperäisessä laatikossa, ja ne hyvitetään vasta, kun toimittaja on hyväksynyt rungon palautettavaksi

3. Takuukäsittelyyn tulevat tuotteet

- AOT:n takuulomake huolellisesti täytettynä on liitettävä palautetun tuotteen mukaan sekä jäljennökset asennukseen yms. liittyvistä kuiteista
- AOT:n takuulomakkeen voi esim. tulostaa HL Groupin kotisivuilta
- Takuuasioissa noudatamme AOT:n yleisiä tuotetakuuehtoja

Palautuksiin liittyvissä asioissa teitä neuvovat Mikko Valtonen, puh 040-560 2745 tai asiakaspalveluryhmämme, puh 0207 445 365.

KULJETUSVAHINGOT

Jos huomaatte, että tilaamanne tavara on vaurioitunut kuljetuksen aikana, toimikaa seuraavasti:

- Ilmoittakaa välittömästi asiasta kuljettajalle ja tehkää asiasta kirjallinen vahinkoilmoitus kuljetusliikkeelle. Isot tuotteet kuten tuulilasit ja peltiosat kannattaa tarkistaa heti saapumisen yhteydessä. Saapumistarkastus myös muiden tuotteiden osalta on hyvä tehdä kuljettajan läsnä ollessa etenkin silloin, kun pakkauksen rikkoutumisen johdosta on syytä epäillä kuljetusvahinkoa.
- Ottakaa yhteyttä HL Groupin asiakaspalveluryhmään, puh 0207 445 365.

Kuljetusliikkeelle tehty kirjallinen vahinkoilmoitus on edellytys sille, että me pystymme omalta osaltamme selvittämään asiaa edelleen. Jos HL Group Oy on vakuuttanut lähetyksen, on vahinkoilmoitus edellytys myös sille, että hyvitämme lähetyksen arvon.

Tarvittaessa kannattaa ottaa myös valokuvia kuljetusvahingoista ja lähettää ne meille sähköpostilla osoitteeseen asiakaspalvelu@hlgroup.fi. Muistakaa ilmoittaa samalla omat yhteystietonne, lähetteen numero ja selvitys tapahtumasta.

Myyntiehtojemme mukaisesti toimitukseen liittyvistä virheistä kuten kuljetusvahingoista tulee ilmoittaa HL Groupille 8 arkipäivän kuluessa toimituspäivästä