

## ASIAKASPALAUTUS

Täytä palautuslomake OmaVekessä <https://oma.veke.fi/tuotteen-palautus>

*vinkki: Saat palautuslomakkeen esitetyttynä siirtyessäsi palautuslomakkeelle tilauksen seurantanäkymästä! (<https://oma.veke.fi/seuraa-tilaustasi>)*

**Tai täytä tämä lomake,** kerro miksi tuote ei vastannut odotuksianne, pakkaa tuote hyvin alkuperäiseen pakkaukseensa ja lähetä se meille takaisin. Jos haluat, voit tehdä asiakaspalautuksen myös lähimmässä noutopisteessä tai keskusvarastolla.

Tilaajan nimi	
Toimitusosoite	
sähköposti	puh.numero
Tilausnumero	
Palautuksen syy	

**Postin sopimusnumero 630082**

### NOUTOPISTEET & KESKUSVARASTOT

Lahden keskusvarasto | Haapalankatu 1, 15240 Lahti | ma-pe 8-16

Ranuan keskusvarasto | Kulvakontie 11, 97700 Ranua | ma-pe 8-16

Oulun noutopiste | Jääsalontie 10, 90400 Oulu | ma-pe 11-19 & la 11-17

Vantaan noutopiste | Salpakuja 9, 01200 Vantaa | ma-pe 10-20 & la 10-18

Rovaniemen myymälä | Lampelankatu 25, 96320 Rovaniemi | ma-pe 10-18 & la 10-16

### OLIKO TUOTE VAHINGOITTUNUT TAI VIALLINEN?

Reklamaatiotapauksessa ole yhteydessä: [reklamaatio.verkkokauppa@veke.fi](mailto:reklamaatio.verkkokauppa@veke.fi)

# PALAUTUKSET

Tuotteilla on 14 päivän palautusoikeus, jonka aikana tuotteeseen voi tutustua. Palautukseen oikeuttava aika lasketaan tavaran vastaanottamispäivästä alkaen. Tuotteeseen tutustuminen katsotaan määrältään ja laadultaan sellaiseksi, kuin asiakas tutustuisi tuotteeseen ja sen ominaisuuksiin myymälässä tuotetta ostessaan. Tuotetta ei saa ottaa käyttöön tutustumisaikana.

- Tuotteen pitää olla käyttämätön, myyntikuntoinen ja pakattuna alkuperäiseen pakkaukseen.
- Liitä pakettiin mukaan omat tietonne ja palautuksen syy.
- Palautusoikeus ei koske erikoistuotteita, joiden mitat tai muut ominaisuudet poikkeavat normaaleista tuotestandardeista. Tällaisia tuotteita ovat esim. mittojen mukaan tehdyt tuotteet tai erikoiskorkeat sängyt sekä hygieniatuotteet, kuten tyynyt, peitot, lakanat.
- Palautamme tuotteiden hinnan sekä alkuperäisen toimituskulun vähennettynä palautuskululla. Mikäli tilaukselta palautetaan vain osa tuotteista, toimituskulua ei palauteta ja lähetyksestä veloitetaan palautuskulu.

## Postipakettina toimitetun tuotteen palauttaminen

Asiakaspalautuksena palautettavan paketin enimmäismitat ovat 300x120x60 cm ja max 35 kg.

Palautuskulu 7,90 € vähennetään palautettujen tuotteiden yhteishinnasta. Myös Postilta noutamattomana palautuvista lähetyksistä vähennetään palautuskulu.

1. Pakkaa tuote huolellisesti myyntikuntoisena alkuperäispakkaukseen.
2. Lisää pakkaukseen mukaan palautuksen syy ja yhteystiedot sekä tilausnumero (lomake kääntöpuolella). Ethän kirjoita tietoja tuotteen myyntipakkaukseen!
3. Vie pakkaus postiin ja ilmoita sopimusnumero **630082**. Posti tulostaa pakkaukseen osoitekortin missä on myös oikea palautusosoite automaattisesti mukana.
4. Tuotteiden palaututtua varastollemme, tarkistamme niiden kunnon ja teemme hyvityksen. Hyvitys palautuksesta tehdään viipymättä, kuitenkin viimeistään 14 arkipäivän kuluessa tuotteen saapumisesta varastollemme. Verkkokaupan ostoksissa hyvitys palautuu Klarnan kautta.
5. Mikäli kotipakettina toimitettu tuote noudetaan asiakkaalta Postin toimesta, veloitamme palautuskulun, joka on saman suuruinen kuin tuotteen kotipaketin toimituskulu. Asiakkaan on tällöin oltava yhteydessä asiakaspalveluumme, joka tilaa tuotteelle noutokyydin Postilta.

## Rahtitoimituksena toimitetun tuotteen palauttaminen

Palautuskulu kun tuote noudetaan pihalta 49 € ja asunnon sisältä noudettuna 89 €.

1. Ota yhteyttä asiakaspalveluun [asiakaspalvelu@veke.fi](mailto:asiakaspalvelu@veke.fi) /p. 09 425 50420. Asiakaspalvelu antaa ohjeet tuotteen palauttamiseen ja tilaa Postista noudon. Posti sopii asiakkaan kanssa tarkemmasta noudon ajankohdasta.
2. Pakkaa tuote huolellisesti myyntikuntoisena alkuperäispakkaukseen.
3. Lisää pakkaukseen mukaan palautuksen syy ja yhteystiedot sekä tilausnumero (lomake kääntöpuolella).
4. Tuotteiden palaututtua varastollemme, tarkistamme niiden kunnon ja teemme hyvityksen. Hyvitys palautuksesta tehdään viipymättä, kuitenkin viimeistään 14 arkipäivän kuluessa tuotteen saapumisesta varastollemme. Verkkokaupan ostoksissa hyvitys palautuu Klarnan kautta.

## Noutopisteelle tai varastolle tehtävä palautus

Voit tehdä palautuksen myös lähimmälle noutopisteellemme tai keskusvarastollemme, jolloin palautuskulua ei peritä.

1. Pakkaa tuote huolellisesti myyntikuntoisena alkuperäispakkaukseen.
2. Lisää pakkaukseen mukaan palautuksen syy ja yhteystiedot sekä tilausnumero (lomake kääntöpuolella).
3. Palauta tuote ja kerro lyhyesti palautuksen syy. Tarkistamme tuotteen kunnon ja teemme hyvityksen. Hyvitys palautuksesta tehdään viipymättä, kuitenkin viimeistään 14 arkipäivän kuluessa tuotteen saapumisesta varastollemme. Verkkokaupan ostoksissa hyvitys palautuu Klarnan kautta.

## Muuta

Jos tuote on asiakkaan toimesta menettänyt myyntiarvoaan, asiakas on velvollinen korvaamaan Vekelle tuotteen myyntihinnan ja arvonalentumisen välisen erotuksen. Tällöin palautamme tuotteesta ja sen alkuperäisestä toimituskulusta maksetun hinnan vähennettynä edellä mainituilla arvonalentumisella ja palautuskuluilla. Tuotteen arvon aleneminen käsitellään tapauskohtaisesti. Tuote on myyntikelvoton, mikäli tuotteessa on esim. eläimen karvaa.