

Asiakaspalautus

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

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

Tai täytä tämä lomake, kerro miksi tuote ei vastannut odotuksiasi, pakkaa tuote hyvin alkuperäiseen pakkaukseensa. Ethän kirjoita myyntipakkauksen päälle mitään.

Tilaajan nimi	
Toimitusosoite	
Sähköposti	
Tilausnumero	Puh. numero
Palautuksen syy	

Postin sopimusnumero 630082

Noutopisteet ja 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 10-17

Vantaan noutopiste | Porttisuontie 4, 01200 Vantaa | ma-pe 11-20 & la 10-18, su 11-18

Tampereen noutopiste | Pahvitehtaankatu 2, 33400 Tampere | 10-19, la 10-18 & su 11-18

Rovaniemen myymälä | Lampelankatu 25, 96320 Rovaniemi | ma-pe 10-18, la 10-16 & su 12-16

Raision myymälä | Itäniityntie 16, 21280 Raisio | ma-pe: 10-20, la 10-18 & su 11-18

Oliko tuote vahingoittunut tai viallinen?

Reklamaatiotapauksessa ole yhteydessä: reklamaatio@veke.fi

Palautukset

Tuotteilla on 30 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 ostaessaan. Tuotetta ei saa ottaa käyttöön tutustumisaikana.

- Tuotteen tulee 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 hygienia tuotteet, kuten tyyny, 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

Postipakettina toimitetun tuotteen voi palauttaa veloituksetta lähimpään Postin toimipisteeseen.

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 palautettua varastollemme, tarkistamme niiden kunnon ja teemme hyvityksen. Hyvitys palautuksesta tehdään viipymättä, kuitenkin viimeistään 14 arkipäivän kuluessa tuotteen saapumisesta varastollemme.
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 /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.