

Palautuksesta ilmoittaminen:

Ilmoita palautuksesta helposti K-Rauta.fi Omilla sivuilla tai katso tarkemmat ohjeet seuraavalta sivulta.

Lomakkeen täyttäminen

Täytä tämä lomake. Selkeästi ja täydellisesti täytetty asiakaspalautuslomake nopeuttaa palautuksen käsittelyä.

Huolellinen pakkaaminen

Kun palautettava tuote on pakattu huolellisesti tuotteen alkuperäiseen pakkaukseen, vältetään mahdollisilta kuljetusvaurioilta.

Tuotteen palauttaminen

Kaupasta noudetut tuotteet tulee palauttaa samaan kauppaan, josta tuote on noudettu ja postitse toimitetut tuotteet tulee palauttaa postitse.

Etunimi:		Sukunimi:	
Katuosoite:		Postinumero:	Postitoimipaikka:
Puhelinnumero:		Sähköpostiosoite:	
Tilausnumero:		Tilauspäivä:	

Maksun palautus suoritetaan aina alkuperäiselle maksutavalle. Palautamme maksun vain alkuperäiselle tilaajalle viimeistään 14 vrk:n kuluessa palautuksensaapumisesta meille. (Peruuttamisen vaikutukset *)

Ilmoitan, että haluan peruuttaa tekemäni sopimuksen, joka koskee seuraavien tavaroiden toimittamista. Katso alla olevasta listauksesta tuotteellesi tai tuotteillesi sopivat palautuksen syy/syyt ja lisää ne tuotetietojen perässä olevaan sarakkeeseen numeroin.

Palautuksen syy

1. Laatu ei miellytä
2. Väri/ulkonäkö ei miellytä
3. Tuote ei vastannut kuvausta
4. Asennus/käyttökohde on puutteellinen
5. Hinta-laatusuhde ei miellytä
6. En tarvitse tuotetta enää
7. Liian pitkä toimitusaika
8. Sain väärän tuotteen
9. Tuote oli rikki
10. Muu syy, mikä? (Tämän voit täsmentää Lisätietoja-kenttään.)

Palautettavan tuotteen tiedot / palautettavien tuotteiden tiedot:

Verkkokaupan tuotenumero (esim. 501079354)	Tuotteen merkki ja malli (esim. Akkuperakone Makita DDF453SYE)	Palautettava määrä	Palautuksen syy (1-10)

Lisätietoja / Vikakuvaus

--

Palautusehdot

Mikäli saamanne tuote on rikki tai viallinen tai olette saaneet väärän tuotteen, ottakaa ensin yhteyttä verkkokaupan asiakaspalveluun verkkokauppa.asiakaspalvelu@k-rauta.fi tai **0800 90 900**

Kuluttajalla on verkkokaupasta ostetuilla tuotteilla ostohetkestä lukien 14 vuorokauden palautusoikeus. Palautusoikeuden edellytyksenä on, että asiakas on pitänyt tuotteen olennaisesti muuttumattomana ja vähentymättömänä. Mikäli palautettua tuotetta on vastoin Asiakkaalle kuuluvaa huolenpitovelvollisuutta käytetty, voidaan Asiakkaalta periä tuotteen arvonalennus aina tuotteen täyteen hintaan asti. Palautuksen tulee sisältää kaikki alkuperäispakettiin kuuluneet osat ja dokumentit. Sinetöitynä myydyin tuotteen sinetin tulee olla ehjä. Tuote tulee palauttaa samalla toimitustavalla kuin se on toimitettu. Verkkokauppa tarjoaa normaalikokoisille postilähetyksille ilmaisen palautuksen. Asiakas vastaa palautettavan rahtikokoisen tuotteen palautuskuluista. Tuote on pakattava niin, ettei se vahingoitu kuljetuksessa. Ilmoitus palautusoikeuden käyttämisestä on tehtävä verkkokaupan asiakaspalveluun 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun viimeinen tavaraerä on vastaanotettu. Tuote on palautettava kohtuullisen ajan kuluessa. Maksusuoritukset tuotteen palautuksen johdosta palautetaan asiakkaalle viimeistään 14 vuorokauden kuluessa peruuttamisilmoituksen vastaanottamisesta. Maksunpalautus suoritetaan alkuperäisen maksutavan mukaisesti. Voimme pidäytyä maksujen palautuksesta, kunnes olemme saaneet tavarain takaisin tai kunnes asiakas on osoittanut lähettäneensä tavarain takaisin.

Asiakkaan allekirjoitus:	Nimenselvennys:	Paikka ja aika:
Tuotteen vastaanottajan allekirjoitus:	Nimenselvennys ja kauppa:	Paikka ja aika:

Näin palautat verkkokauppatilauksesi:

Mikäli saamanne tuote on rikki tai viallinen tai olette saaneet väärän tuotteen, ottakaa ensin yhteyttä verkkokaupan asiakaspalveluun sähköpostitse verkkokauppa.asiakaspalvelu@k-rauta.fi tai puhelimitse **0800 90 900**.

1. Ilmoita palautuksesta

Ilmoitus tulee tehdä 14 päivän sisällä tilauksen vastaanottamisesta. Palautusilmoituksen voi tehdä sähköpostilla osoitteeseen verkkokauppa.asiakaspalvelu@k-rauta.fi täyttämällä sähköpostiviestiin lomakkeen tiedot. Voit vaihtoehtoisesti ilmoittaa palautuksesta myös K-Rauta.fi Omilla sivuilla.

A) Voit tehdä palautusilmoituksen K-Rauta.fi Omalla sivulla, jos olet käyttänyt Plusa-korttia tilatessasi. Kirjautumiseen käytetään K-Tunnusta, jolla voi kirjautua myös moniin muihin K-Ryhmän palveluihin. Voit myös lisätä kysymyksen palautukseen liittyen K-Rauta.fi Omien sivujen kautta.

B) Mikäli palautat suuria tuotteita tai rahtituotteita ja et pääse ilmoittamaan palautuksesta Omilla sivuilla, ota yhteyttä verkkokauppa.asiakaspalvelu@k-rauta.fi. Voit olla yhteydessä, mikäli sinulla on kysymyksiä palautukseesi liittyen.

2. Täytä kääntöpuolella olevan palautuslomakkeen tiedot

Lomakkeen avulla tunnistamme postitse palautuvan tilauksen ja kauppaan palautettaessa palautuksen käsittely sujuu nopeasti.

3. Pakkaa tuote ja mahdolliset ohjeet myyntipakkaukseen

Palautettavan tuotteen tulee olla käyttämätön. Palautuksen tulee sisältää kaikki alkuperäiseen myyntipakkaukseen kuuluneet osat ja dokumentit. Sinetöitynä myydyn tuotteen sinetin tulee olla ehjä.

4. Jos tuote toimitettiin teille pakettitoimituksena, pakkaa tuote huolellisesti alkuperäiseen kuljetuspakkaukseen

Varmistakaa että palautettava tuote on pakattu siten, että se pysyy ehjänä palautuslähetyksessä. Lisätkää tämä lomake täytettynä kuljetuspakkauksen sisään ja kiinnittäkää kuljetuspakkauksen päälle lähetyksen mukana toimitettu palautustarra.

5. Palauta tuote samalla tavalla kuin se teille toimitettiin

Kaupasta noudetut tuotteet tulee palauttaa samaan kauppaan, josta tuotteet noudettiin.

Palautuksissa tulee käyttää samaa toimijaa, (esim. Posti, Matkahuolto, DB Schenker) kuin tilauksen toimituksessa. Palveluntarjoaja vastaa pakettikokoisten (pl. rahti, kuten esim. Kaukokiito) tilausten palautuskustannuksesta.

- Postin toimituksissa Asiakas lähettää tuotteet takaisin käyttäen tilauksen mukana toimitettavia palautustarroja.
- Matkahuollon Lähellä-pakettina toimitetuissa tilauksissa Asiakas lähettää tuotteet takaisin käyttäen tilauksen mukana toimitettavia palautustarroja. Tuotteet, jotka on toimitettu Matkahuollon Kotijakeluna, ei toimiteta palautuskorttia, joten Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä K-Rauta Verkkokaupan asiakaspalveluun sopimustunnuksen saamiseksi.
- DB Schenkerin kautta toimitetut pakettitoimitukset voit palauttaa pakattuna DB Schenkerin noutopisteeseen. Käytä alkuperäisessä pakkauksessa ollutta kollitarraa tai lähetystunnusta palautuksessa. Mikäli alkuperäistä tarraa ei ole, eikä paketissa ole palautustarraa, ole yhteydessä asiakaspalveluun ennen palauttamista.
- Rahtikokoisen tuotteen palautuskustannuksista vastaa asiakas. Sovi rahtipalautuksesta aina ensin asiakaspalvelun kanssa.

Hyvityksen maksaminen

Palauttaessasi verkkokaupasta ostamasi tuotteen K-Rauta-kauppaan, ottaa kauppa palautuksen vastaan. Rahat palautetaan käyttäen samaa maksutapaa, jolla tilaus maksettiin. Jos teillä on kysyttävää tilaukseen tai palautukseen liittyen, olkaa yhteydessä verkkokaupan asiakaspalveluun verkkokauppa.asiakaspalvelu@k-rauta.fi tai **0800 90 900**.

Peruuttamisoikeus

Teillä on oikeus peruuttaa tämä sopimus 14 päivän kuluessa syytä ilmoittamatta. Peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluttua siitä, kun viimeinen tavaraerä on vastaanotettu. Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi teidän on ilmoitettava meille K-Rauta.fi Omilla sivuilla, verkkokauppa.asiakaspalvelu@k-rauta.fi tai 0800 90 900, päätöksestänne peruuttaa sopimus yksiselitteisellä tavalla (esimerkiksi sähköpostilla osoitteeseen verkkokauppa.asiakaspalvelu@k-rauta.fi). Voitte käyttää tätä peruuttamislomaketta, mutta sen käyttö ei ole pakollista. Peruuttamisen määräajan noudattamiseksi riittää, että lähetätte ilmoituksenne peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisajan päättymistä.

Peruuttamisen vaikutukset *

Jos peruutatte tämän sopimuksen, palautamme teille kaikki teiltä saamamme suoritukset, myös toimituskustannukset (paitsi lisäkustannuksia siitä, että olette valinnut tarjoamastamme edullisimmasta vakioitoimitustavasta poikkeavan toimitustavan), viivytyksettä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaamme. Suoritamme palautuksen sillä maksutavalla, jota olette käyttänyt alkuperäisessä liiketoimessa ja joka tapauksessa siten, että teille ei aiheudu suoritusten palauttamisesta kustannuksia. Voimme pidäytyä maksujen palautuksesta, kunnes olemme saaneet tavaran takaisin tai kunnes olette osoittanut lähettäneenne tavaran takaisin.

Teidän on lähetettävä tavarat takaisin tai luovutettava ne viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Määräaika on noudatettu, jos lähetätte tavarat takaisin ennen kyseisen 14 päivän määräajan päättymistä.

Vastaamme pakettikokoisten toimitettujen tavaroiden palauttamiskustannuksista, jos ne voidaan palauttaa tavanomaisesti samalla toimitustavalla. Kun lähetätte tuotteet takaisin, käytätehän tilauksen mukana toimitettavia palautustarroja. Teidän on vastattava tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kustannuksista, jos tavarat palautetaan kauppaan tai palautetaan rahdilla. Palautuskustannukset ovat arviolta samat kuin tilausvahvistuksella näkyvät toimituskustannukset. Olette vastuussa vain sellaisesta tavaroiden arvon alentumisesta, joka on seurausta muusta kuin tavaroiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä. Pyrittehän pitämään palautettavan tuotteen myyntipakkauksen mahdollisimman muuttumattomana. Myös hajotettu pakkaus voi vaikuttaa maksettavaan hyvitykseen ja Asiakkaalta voidaan periä sen johdosta arvonalennusta.

Jos olette pyytänyt palvelun suorittamista ennen peruuttamisajan päättymistä, teidän on maksettava meille peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä sopimuksen täyttämiseksi tehdystä suorituksesta kohtuullinen korvaus.