

OHJE TILAUKSEN PERUUTTAMISEEN JA REKLAMAATION TEKEMISEEN

Peruuttamisoikeus

Teillä on oikeus peruuttaa tämä sopimus 14 päivän kuluessa siitä, kun tuote on vastaanotettu. Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi teidän on ilmoitettava meille päätöksestänne peruuttaa sopimus yksiselitteisellä tavalla käyttämällä liitteenä olevaa peruuttamislomaketta tai muulla kirjallisella tavalla. Peruuttamisen määräajan noudattamiseksi riittää, että lähetätte ilmoituksenne peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisajan päättymistä. Palauttakaa liitteenä oleva lomake, kun lähetätte tuotteen takaisin. Ennen peruuttamista tulee aina olla ensin yhteydessä verkkokaupan asiakaspalveluun osoitteeseen verkkokauppa@isku.fi tai numeroon 010 195 010 (pvm/mpm, arkisin klo 8-16). Asiakaspalvelumme opastaa teitä tuotteen palauttamisessa.

Huomioithan ettei peruuttamis- ja palautusoikeus koske pakkauksen/sinetin avaamisen jälkeen hygieniatuotteita (esimerkiksi tyyny, peitteet, patjat ja niiden suojat sekä lakanat ja tynyliinat sekä muut näihin rinnastettavat tuotteet) ja tuotteita, jotka on erityisesti ostajan toivomuksesta valmistettu, tilattu tai muokattu. ks. Tilaus ja toimitusehdot (isku.fi/kotikalusteet/verkkokaupan-tilaus-ja-toimitusehdot)

Jos peruutate tämän sopimuksen, palautamme teille teiltä saamamme tuotteita ja kuljetusta koskevat suoritukset viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona saamme tietää päätöksestänne peruuttaa sopimus. Asiakas vastaa palautuskustannuksista. Suoritamme palautuksen lomakkeessa ilmoittamallenne tilille. Palautuskustannuksia ei palauteta, vaan ne pidätetään maksamastanne suorituksesta. Voimme pidäytyä maksujen palautuksesta, kunnes olemme saaneet tavaran takaisin tai kunnes olette esittänyt näyttöä siitä, että olette lähettänyt tavaran takaisin.

Lähetäkää tavarat ja tämä lomake takaisin tai luovuttakaa ne meille ilman aiheetonta viivytystä tai, mikäli olette ilmoittaneet peruuttamisesta aikaisemmin muulla tavalla, viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona ilmoititte meille peruuttamisesta. Määräaikaa on noudatettu, jos lähetätte tavarat takaisin ennen kyseisen 14 päivän määräajan päättymistä. Säilyttäkää tuotteen palautuksesta saamanne kuitti niin kauan, kunnes olette saaneet rahat tilillenne.

Olette vastuussa vain sellaisesta tavaroiden arvon alenemisesta, joka on seurausta muusta kuin tavaroiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä.

Yhteystiedot

Isku Koti Oy

Mukkulankatu 19

15210 Lahti

010 195 010 (pvm/mpm)

verkkokauppa@isku.fi

Reklamaatio/ Takuu

Ks. Tilaus- ja toimitusehdot

Olette velvollinen tarkistamaan tuotteen heti tuotetta vastaanotettaessa. Rikkoutuneesta tai vaurioituneesta tuotteesta tai paketista on heti pyydettävä tavarankuljettajaa tekemään vahinkoilmoitus. Tämän jälkeen on otettava viipymättä yhteys verkkokaupan asiakaspalveluun. Tuotetta ei saa antaa takaisin kuljetusyhtiölle ennen kuin asiakaspalveluun on otettu yhteyttä. Mikäli teille on toimitettu väärä tuote tai tuote on virheellinen tai rikkoutunut, on tästä viipymättä ilmoitettava verkkokaupan asiakaspalveluun, kuitenkin ennen kuin 7 päivää on kulunut tuotteen vastaanottamisesta. Tämän jälkeen kyseisillä tuotteilla ei ole palautusoikeutta.

Isku vastaa tuotteissa olevista (piilevistä) virheistä ja puutteista normaalin kuluttajansuojalain 5:12 mukaisen yleisen virhesäännöksen mukaisesti. Lisäksi sovelletaan Iskun kuluttaja-asiakkaille suunnatut takuehtoja (isku.fi/kotikalusteet/takuu-kuluttaja).

Mikäli tuote on takuuta koskevien ehtojen mukaisesti virheellinen, tulee tästä ilmoittaa mahdollisimman pian verkkokaupan asiakaspalveluun. Palautus-/reklamaatiolomake ja kuvat tuotteesta virheen todistamiseksi on palautettava viimeistään 2 kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta tai siitä hetkestä, kun virhe olisi pitänyt havaita. Isku ei ole velvollinen korvaamaan virhettä, mikäli tätä määräaikaa ei noudateta tai jos asiakkaalla ei ole esittää kuittia tai muuta ostotodistusta tuotteen ostosta. Lisäksi edellytetään, että virhe on laadultaan sellainen, että sitä ei olisi voinut kohtuudella havaita asiakkaan tarkistaessa tuotteen tilausta vastaanotettaessa.

Virheen laadusta riippuen tuote korjataan tai asiakkaalle toimitetaan uusi vastaava tuote. Hinnanalennus on mahdollista, mikäli virhettä ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia korjata eikä uutta vastaavaa tuotetta voida toimittaa. Isku ei ole vastuussa asiakkaalle virheestä johtuvasta välillisestä vahingosta (esim. puhtaat varallisuusvahingot). Isku vastaa vain tuotteen korvaamisesta.

Peruuttamis- /Reklamaatiolomake

Ennen tuotteen ja tämän lomakkeen palauttamista olkaa aina ensin yhteydessä verkkokaupan asiakaspalveluun verkkokauppa@isku.fi tai 010 195 010 (pvm/mpm, arkisin klo 8-16). Saatte ohjeita palautusta varten.

Palauttakaa lomake tuotteen mukana osoitteeseen:

Isku Koti Oy
Purkupaikka 43
Verstaskatu 3
15210 Lahti

Valitse vaihtoehtoista toinen:

- Ilmoitan, että haluan peruuttaa tekemäni sopimuksen, joka koskee seuraavien tavaroiden toimittamista (14pv):
- Ilmoitan, että tuote on
- viallinen** (2kk) , ja haluan
 - uuden samanlaisen tuotteen**
 - vaurioitunut kuljetuksessa** (7pv) **hinnanalennusta** Määrä: _____€
 - väärä** (muu, mitä tilattu) (7pv)

TUOTTEEN/TUOTTEIDEN TIEDOT

Tuote	Määrä	Hinta €/kpl	Tuotekoodi

TILAAJAN TIEDOT

Nimi	Tilauspäivä	Vastaanottopäivä
Katuosoite		
Postinumero	Postitoimipaikka	
Puhelinnumero	Sähköpostiosoite	
Tilinumero (IBAN)		Pankki (BIC)

Päiväys	Allekirjoitus
---------	---------------