

Tuotteiden palautus- ja hyvitysohje

Tämä ohje määrittelee Solotop Restaone Oy:n (jäljempänä *toimittaja*) tuotteiden palautus- ja hyvityskäytännöt. Palautusten tavoitteena on varmistaa, että virheelliset tai sovitusti palautettavat tuotteet käsitellään selkeästi, nopeasti ja tasapuolisesti.

Palautuksia hyväksytään **vain etukäteen sovitusti**.

Asiakkaan on aina otettava yhteyttä toimittajaan ennen tuotteen palauttamista ja saatava palautuslupa ja RMA-numero (Return Merchandise Authorization).

Palautettavat tuotteet tulee olla:

- alkuperäisessä, ehjässä myyntipakkauksessa.
- käyttämättömiä ja jälleenmyyntikelpoisia.
- toimitettu takaisin 14 päivän sisällä palautusluvan myöntämisestä.

Palautus voidaan hyväksyä seuraavissa tapauksissa:

- **Toimitusvirhe:** toimitettu väärä tuote, määrä tai malli.
- **Kuljetusvaurio:** tuote vaurioitunut toimituksen aikana (edellyttää merkintää rahtikirjaan ja reklamaatiota 24 h sisällä).
- **Tuotevirhe:** valmistus- tai materiaalivirhe, joka kuuluu takuun piiriin.
- **Erikseen sovittu palautus:** esim. asiakkaan tekemä virhe tilauksessa, jos tuote voidaan ottaa varastoon jälleenmyyntiin.

Palautuksia ei hyväksytä, jos

- tuote on käytetty, asennettu tai sen pakkaus on avattu.
- tuote on valmistettu tai tilattu asiakkaan erityistoiveiden mukaan (ei-varastotuote).
- tuotteen alkuperäinen pakkaus puuttuu tai on vahingoittunut.
- palautuspyyntö tehdään yli 30 päivää toimituspäivän jälkeen.

Hyvitykset ja käsittelykulut

Hyväksytyistä palautuksista hyvitetään tuotteen nettohinta.

Jos palautus johtuu muusta kuin toimitusvirheestä, kuljetusvaurioista tai tuotevirheestä on toimittajalla oikeus vähentää hyvityksestä:

- käsittelykuluna 20 % tuotteen arvosta, kuitenkin vähintään 25 €.
- rahtikulut.

Hyvitys suoritetaan vasta, kun palautus on tarkastettu ja hyväksytty varastolla.

Palautuksen osoite- ja yhteystiedot sekä tiedustelut

Solotop Restaone Oy

Turvekuja 6, 00700 Helsinki

Puh. +358 10 273 7002

Sähköposti: solotop@solotop.fi

Palautuslähetyksen mukana on oltava:

- palautuslupa / RMA-numero
- laskun tai toimitusvahvistuksen kopio
- lyhyt selvitys palautuksen syystä

Takuutuotteet: Takuuasioissa noudatetaan valmistajan takuehtoja.

