



PALAUTUSOHJEET

Palautuksiin liittyvät asiat sähköpostiosoitteeseen: palautukset@tavo.fi

Yleistä

Kaikki palautukset tulee sopia etukäteen. Tarvittaessa asiakas voi käyttää Tavo rahtisopimusta ja rahti veloitetaan asiakkaalta seuraavasti:

- pakettilähetys 20 € (alv 0)
- lavalähetys 50 € (alv 0)

Erilaisiin palautuksiin liittyvät käytännöt

Palautusten sujuvan käsittelyn vuoksi palautuslähetykseen pitää erikseen merkitä, onko kyseessä runkopalautus, tuotepalautus vai takuupalautus.

1. Runkopalautukset

Jokaisesta lähetyksestä tulee täyttää **runkopalautuskaavake** tai vaihtoehtoisesti liittää siihen kooste lähetyserän sisällöstä (esim. AutoFuturista). Yli kymmenen rungon lähetyksistä rahdin maksaa Tavo. Pienemmät määrät asiakas maksaa itse.

2. Tuotepalautukset

Kaikki palautukset tulee sopia etukäteen. Palautettavien tuotteiden on oltava **käyttämättömiä, puhtaita, ehjiä ja myyntipakkauksessaan**. Tuotteilla, jotka on erikseen tilattu asiakkaan lukuun, ei ole palautusoikeutta. Tuotepalautukset lähetetään asiakkaan rahdilla, mikäli kyseessä ei ole Tavo virhe. Pidätämme oikeuden periä käsittelykulut palautusten yhteydessä.

3. Takuupalautukset

Valmistusviralliset, takuunalaiset tuotteet palautetaan omana lähetyksenä tai selkeästi erikseen merkittynä palautuslähetyksen yhteydessä. Takuukaavakkeeseen tulee merkitä tarvittavat tiedot sekä vikaselvitys. Puutteellisesti täytettyjä anomuksia emme käsittele. **Takuuanomus on tehtävä 2kk kuluessa vauriosta**, mikäli reklamointi tehdään tämän jälkeen emme käsittele anomusta. Hyväksytyt takuut hyvitämme omalla läheteellä asiakkaallemme, ei siis erillisiä meille osoitettuja laskuja takuutapauksista. **Jokaisesta tuotteesta täytetään oma kaavake.**

Jos viallinen tuote aiheuttaa vikakoodin, tulee **vikakoodiraportti** liittää pdf-tiedostona hakemukseen.

TAVO Tampere	Keskusojankatu 18, 33900 Tampere p. 03 3140 3140 tavo@tavo.fi
TAVO Seinäjoki	Puurtajantie 19, 60100 Seinäjoki p. 06 429 3100 seinajoki@tavo.fi
TAVO Vaasa	Runsorintie 1, 65380 Vaasa p. 06 429 3180 vaasa@tavo.fi
TAVO Oulu	Posantie 1, 90620 Oulu p. 08 613 5500 oulu@tavo.fi
TAVO Jyväskylä	Kuormaajantie 46, 40320 Jyväskylä p. 014 240 2200 jyvaskyla@tavo.fi
TAVO Turku	Avantintie 11, 21420 Lieto p. 02 720 600 turku@tavo.fi

www.tavo.fi