

Kaikilla [soutuveneet.fi](http://soutuveneet.fi) sivustolta ostetuilla tuotteilla on **vaihto- ja palautusoikeus 30 päivää** osto-/tilauspäivästä. Palautusoikeus koskee vain alkuperäispakkauksessa olevia käyttämättömiä ja myyntikuntoisia tuotteita, joten pakkaus ja sen sisältö tulee säilyttää huolellisesti. Palautusoikeus ei koske kuluttajan vaatimusten mukaisesti valmistettua tai muunneltua tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaavaksi tehtyä tavaraa.

Pelkkää toimitettujen tavaroiden noutamista jättämistä tai palauttamista ilman etukäteistä yhteydenottoa asiakaspalveluun ei katsota ilmoitukseksi tilauksen peruuttamisesta. Asiakas vastaa varastollemme palautuvien lähetysten aiheutuvista kustannuksista, jotka vähennetään asiakkaalle palautettavasta summasta.

## Tuotteen palautus

### *Verkkokauppatilauksen palautus [soutuveneet.fi](http://soutuveneet.fi) - verkkokauppaan*

Virheettömän tuotteen palauttaminen [soutuveneet.fi](http://soutuveneet.fi) verkkokauppaan on asiakkaalle maksutonta, mikäli tuote on mahdollista palauttaa Posti-, DB-Schenker, SmartPost- tai MyPack-pakettina ja palautus tehdään verkkokaupan asiakaspalvelun antamien ohjeiden mukaisesti. Kotiinkuljetettavien ja tehtaiden suoratoimitustuotteiden palautuskustannuksista vastaa asiakas. **Ennen tuotteen palautusta asiakkaan tulee aina ottaa yhteyttä verkkokaupan asiakaspalveluun** sähköpostitse [myynti@soutuveneet.fi](mailto:myynti@soutuveneet.fi) tai puhelimitse 040 461 9248, joka antaa tarkemmat ohjeet tuotteen palautusta varten ja tarvittaessa selvittää mahdolliset palautuskustannukset.

Suoraan tehtaalta toimitetut suoratoimitustuotteet palautetaan tuotteiden ja lähetysten koosta riippumatta aina ensisijaisesti takaisin tehtaalle ja palautuskustannuksista vastaa asiakas. Palautuskustannukset eivät kaikissa tapauksissa vastaa toimituksesta maksettua rahtimaksua. Tarkemmat palautusohjeet ja tiedon palautuskustannuksista saat asiakaspalvelustamme.

**Tuotteet tulee palauttaa sovitulla tavalla viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona peruuttamisoikeudesta on sovittu verkkokaupan asiakaspalvelun kanssa.** Asiakas vastaa palautettavien tuotteiden suojaamisesta kuljetusta varten ja palautettavat tuotteet tulee suojata huolellisesti, jotta ne eivät vaurioidu kuljetuksen aikana. Mikäli palautuneet tuotteet ovat vaurioituneet palautuksen aikana puutteellisen suojaamisen vuoksi, emme voi välttämättä hyvittää tuotteen ostohintaa kokonaisuudessaan.

Säilytä tuotteen palautuksesta saamasi kuitti, kunnes olet saanut hyvityksen palautuksesta. Kauppahinta ja kulut palautetaan asiakkaalle viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun myyjä on saanut tuotteen takaisin ja todennut sen jälleenmyyntikelpoiseksi. Mikäli kyseessä on osapalautus, toimituskuluja ei hyvitetä niiden tuotteiden osalta, joita ei palauteta. Palautettava summa hyvitetään samalle maksutavalle, jolla tilaus on maksettu verkkokaupassa.

**Jotta palautuksen käsittely olisi mahdollisimman nopeaa ja Sinulle vaivattominta, pyydämme ilmoittamaan yhteydenotossasi seuraavat tiedot asiakaspalveluumme [myynti@soutuveneet.fi](mailto:myynti@soutuveneet.fi) :**

- Tilausnumero ja tilaajan nimi
- Tiedot tuotteesta, jonka haluat palauttaa (EAN-koodi tai 8-numeroinen tuotenumero esim. tilausvahvistuksesta) sekä kappalemäärä(t)
- Mikäli toimitettu tuote on virheellinen tai toimituksessa muu virhe, toimithan edellä mainitun reklamaatio-ohjeen mukaisesti
- Mikäli tilaus on maksettu verkkomaksuna, lähetäthän meille myös IBAN-muotoisen pankkitilinumerosi. Muilla maksutavoilla maksetut tilaukset palautetaan automaattisesti tilauksella käytetylle maksutavalle

## *Osta ja nouda tehtaalta -tilauksen palautus*

Verkkokaupan kautta ostetut, mutta tehtaalta noudetut tuotteet voidaan palauttaa ainoastaan tehtaalle. Ilmoitathan ennakkoon tulostasi ja sovit asiakaspalvelun kanssa tarkemmin toimintatavoista. Tuotepalautukset käsitellään asiakkaan kanssa henkilökohtaisesti ja palautuksen yhteydessä asiakkaan tulee esittää tilausvahvistus, joka toimii maksukuittina verkkokaupan kautta tehdyistä ostoksista. Asiakaspalvelun todettua palautettavat tuotteet jälleenmyyntikelpoiseksi, hyvitetään tuotteiden hinta asiakkaan verkkokaupassa käyttämälle maksutavalle

## Reklamaatiot

**soutuveneet.fi -verkkokauppa käsittelee reklamaatiot ensisijaisesti kirjallisesti. Näin voimme vähentää väärinymmärryksiä ja parantaa Teidän oikeusturvaanne.**

Asiakas on velvollinen tarkistamaan lähetyksen ulkoisesti heti vastaanottohetkellä. Mikäli kotiinkuljetettavan lähetyksen kuljetuspakkauksessa on ulkoisesti havaittavissa vaurioita, on tavaravastaanottajan tehtävä siitä merkintä rahdinkuljettajan skanneriin heti vastaanottokuittauksen yhteydessä. Jos havaitset muilla toimitustavoilla toimitetuista lähetyksissä ulkoisia vaurioita, ota viipymättä otettava yhteys verkkokaupan asiakaspalveluun.

Lähetyksen sisältö on tarkistettava heti lähetyksen vastaanoton jälkeen. Mikäli lähetys on puutteellinen tai vaurioitunut, lähetyksessä on toimitettu väärä tuote tai toimitettu tuote on virheellinen tai rikkoutunut, on tästä viipymättä ilmoitettava verkkokaupan asiakaspalveluun, kuitenkin viimeistään 7 vuorokauden kuluttua tilauksen vastaanottamisesta.

**Vaurioitunutta tuotetta tai vaurioituneen lähetyksen pakkausmateriaalia ei saa hävittää ilman asiakaspalvelun suostumusta.** Tuotteiden viallisuuteen ei voida enää vedota, mikäli tuote on asennettu tai otettu käyttöön ja vika on ollut havaittavissa ennen asennusta/käyttöönottoa.

**Jotta asian käsittely olisi mahdollisimman nopeaa ja Sinulle vaivattominta, pyydämme toimittamaan kirjallisen reklamaation yhteydessä seuraavat tiedot asiakaspalveluumme [myynti@soutuveneet.fi](mailto:myynti@soutuveneet.fi) :**

- Tilausnumero ja tilaajan nimi
- Tiedot tuotteesta, jota reklamaatio koskee
- Mikäli tuotteessa on ulkoisesti havaittava virhe tai tuote on väärä; tarkka kuvaus virheestä, virheellisten tuotteiden määrästä ja kuvat sekä tuotteesta että toimituspakkauksesta
- Mikäli kyseessä on mahdollinen kuljetusvaurio; huomioithan että toimituspakkauksen voi hävittää vain sopimalla siitä ensin asiakaspalvelumme kanssa, vaikka siinä ei olisi ulkoisen vaurion merkkejä

Vastaamme tuotteiden mahdollisista virheistä Suomen lain mukaisesti. [soutuveneet.fi](https://www.soutuveneet.fi):n ja asiakkaan välistä sopimusta koskeviin mahdollisiin riita-asioihin sovelletaan Suomen lakia.

Kaikissa [soutuveneet.fi](http://soutuveneet.fi) verkkokaupasta ostettujen tuotteiden palautus- ja takuuasioihin liittyvissä kysymyksissä voitte ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme puhelimitse tai sähköpostitse.

verkkokaupan asiakaspalvelu on avoinna ma - pe klo 8 – 16.

Puhelin: 040 461 9248

Sähköposti:

[myynti@soutuveneet.fi](mailto:myynti@soutuveneet.fi)