

# Tuotteiden palauttamiseen liittyvä ohjeistus

Mikäli sinulla on tarve tehdä palautus jostakin tuotteesta, niin ole **AINA** ensimmäisenä yhteydessä meihin sähköpostitse [info@eurorc.com](mailto:info@eurorc.com). Liitä sähköpostiin tilauksesi numero, mistä tuote on ja kerro mikä tuote on kyseessä. Vastamme sähköpostiisi ja neuvomme kuinka kunkin palautuksen kanssa tulee toimia.

Toimitusehtomme löydät täältä: <https://fi.eurorc.com/page/1/toimitusehdot-ja-maksutavat>

## Ilmainen asiakaspalautus koskee VAIN:

- Takuukäsittelyyn kuuluvia palautuksia
- Kuljetusvaurioita
- Varastomme lähetysvirheiden palautuksia
- **Huomaathan** että meille koituvat aiheettomat/oikeuttamattomat asiakaspalautuskustannukset vähennetään mahdollisesta hyvityksestä.

## Asiakkaan itse maksettava palautus koskee:

- Tuotepalautukset
- Tuotevaihdot
- Tilauksen peruutukset
- **Huomaathan** että meille koituvat aiheettomat/oikeuttamattomat asiakaspalautuskustannukset vähennetään mahdollisesta hyvityksestä.

## Ohjeita koskien **KAIKKIA** palautuksia

- Ole **AINA ENSIMMÄISENÄ** yhteydessä palautuksesta meidän sähköpostiimme [info@eurorc.com](mailto:info@eurorc.com) koskien mitä tahansa palautusta.
- Liitä **AINA** mukaan tilaus- ja yhteystietosi
  - Tämä helpottaa ja nopeuttaa palautuksen käsittelyä varastollamme
- Pakkaa tuote **AINA** kunnolla
  - Tällä vähennetään kuljetusvaurioiden mahdollisuuksia
  - Vajaasta suojauksesta tai paketoinnista johtuvat vauriot käsitellään arvonalenemana tuotteessa ja vähennetään hyvityksestä.
- Tuotepalautuksessa edellytämme, että myös tuotepakkauksen tulee olla virheetön.
  - Paketoi tuote aina laatikkoon tai kuplapussiin.
  - **Suoraan tuotepakettiin liimatut osoitekortit ja tarrat** käsitellään arvonalenemana ja vähennetään mahdollisesta hyvityksestä.
  - **Palautettavissa tuotteissa ei saa olla asennus- tai käytön jälkiä**, näitä emme hyväksy palautettavaksi
- Muista ilmoittaa meille, kun olet lähettänyt palautuksen
  - Ilmoituksella helpotat ja nopeutat palautuksesi käsittelyä
- Palautukset lähetetään varastollemme:  
Eurorc  
Päiviöntie 8  
12400 Tervakoski  
puh: 0447279173 (vain logistiikka)

## **Mikäli palautuksesi on oikeutettu ilmaiseen palautukseen:**

Postin sivuilta löytyy asiakaspalautuspalvelu, jonka kautta asiakaspalautuskortit saat helpoiten ja nopeiten tehtyä. Palvelun käyttämistä varten tarvitset vain alkuperäisen lähetyksen seurantalunnuksen. Sivulla on selkeät ohjeet eri vaihtoehdoista, joilla palautuksen voit tehdä.

- Lähetystunnus löytyy esim. kyseisen tilauksen **toimitusvahvistuksesta**, jonka olet saanut sähköpostiisi

**Asiakaspalautuspalvelun löydät täältä:** <https://www.posti.fi/henkiloasiakkaat/palautapaketti/>

Mikäli palvelu ei syystä tai toisesta toimi, asiakaspalautuksen voit myös tehdä Postin palvelutiskiltä. Tällöin tarvitset EuroRC:n asiakaspalautustunnuksen. (Huomaa ettei kaikki asiamiespostit välttämättä tee asiakaspalautuksia).

- EuroRC:n Asiakaspalautustunnus on: 629744