



asiakaspalvelu@tokmanni.fi, 0203 31415

© Tokmanni Oy. Puheluhinnat: 02033-alkuiseen numeroon soittaessa puhelun hinta on operaattorisi liittymäsopimuksen mukainen pvm/mpm (paikallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu). Ulkomailta soitettu puhelu on normaali ulkomaanpuhelun hinta liittymäsopimuksen mukaisesti.

## Palautusohjeet

Verkkokaupasta tilatuilla tuotteilla on kuluttajasuojalain mukainen 14 päivän peruuttamisoikeus. Kaikki tuotteeseen liittyvät osat tulee liittää pakettiin mukaan. **HUOM.** Tuotteiden käyttöönotto voi estää palautuksen tai merkitä arvonalennusta hinnanpalautuksesta.

Palautusohjeet: Voit palauttaa verkkokaupastamme ostamasi tuotteen mihin tahansa myymäläämme tai postitse.

### Myymäläpalautus 14 vuorokauden kuluessa

- Tarkasta, että palautettava tuote on ehjä ja sinetöity pakkaus avaamaton. Myymälään palautettaessa tuotteen voi palauttaa myyntipakkauksessaan.
- Palauta paketti myymälän infopisteeseen tai kassalle. Ilmoitathan myymälässä tilausnumerosi.
- Myymälähenkilökunta käsittelee palautuksesi. Huomaathan, että pakettin sisältö tarkastetaan, jotta tuote voidaan todeta palautuskelpoiseksi.
- Hyvitys näkyy käyttämälläsi maksutavalla 14 vuorokauden kuluessa.

### Postipalautus 14 vuorokauden kuluessa

- Pakkaa postitse palautettava tuote sekä tuotteen oma myyntipakkaus Tokmannin verkkokaupan laatikkoon, jossa lähetys sinulle saapui, pahviin tai muuhun pakkausmateriaaliin. Liitä täytetty palautuslomake pakettin sisälle. Älä pakkaa tuotetta pelkästään omaan myyntipakkaukseensa. Pakkaa tuote huolellisesti, jotta se ei vahingoitu matkalla.
- Ilmoita Postille kyseessä olevan Tokmannin verkkokauppapalautus ja anna sopimustunnus 632476 Tokmanni, Tokmannin verkkokauppa, Porttisuontie 4, 01200 VANTAA
- Pyydä kuittaus palautuksestasi Postin asiointipisteellä ja säilytä kuitti, kunnes olet saanut rahapalautuksen.
- Hyvitys näkyy käyttämälläsi maksutavalla 14 vuorokauden kuluessa palautuksen saapumisesta Tokmannille.
- **HUOM.!** Ethän lähetä palautuvaa lähetystä postiennakolla.

Käsittelethän pakettia ja tuotteiden myyntipakkauksia erityisellä varovaisuudella, jos kyse on syövyttävistä tai muista puhdistusaineista.

Verkkokauppamme palautusoikeus ei koske:

- Sinetöityinä toimitettuja ja avattuja CD-, DVD- tai Blu-ray-levyjä tai tietokone- tai konsolipelejä
- Tavaraita, jotka voivat nopeasti pilaantua tai vanhentua tai jotka luonteensa vuoksi toimittamisen jälkeen ovat erottamattomasti sekoittuneet muiden tavaroiden kanssa, esimerkiksi nopeasti pilaantuvat elintarvikkeet, lämmitysöljy, puutarhaan levitetty multa.
- Sinetöitynä toimitettua tavaraa, jota ei terveydellisistä tai hygieniasyistä voida palauttaa, ja joka on avattu, esimerkiksi piilolinssit, seksuaaliterveyden tuotteet, kosteusvoiteet ja lääkkeet
- Mittatilaustuotteita, kuten mittaan leikattuja kankaita, mattopaloja tai asiakkaan toivomuksesta kaiverrettuja tai nimikoituja tuotteita
- Elintarvikkeita ja muita päivittäistavaroihin luettavia tuotteita, kuten luontaistuotteet ja lemmikkieläinruoat, kodin kemikaalit ja paperit yms.

Palautus on asiakkaalle maksuton, mutta meillä on oikeus pitää tuotteen toimituksesta aiheutuneet toimituskulut osapalautuksessa.

Kaikilla Tokmannin myymillä tuotteilla on lakisääteinen virhevastuu. Osalla tuotteista on myös vaihtotakuu ja valmistajan takuu, sekä yleinen käyttötakuu. Takuu kattaa tuotteen materiaali- ja valmistusvirheet. Takuu on voimassa myös 14 päivän palautusoikeuden jälkeen, mikäli tuotteessa ilmenee vikaa myöhemmin asianmukaisesta käytöstä huolimatta. Takuukorjaus tai -vaihto ei pidennä tuotteen alkuperäistä takuaikaa.

Lisätietoa tuotteiden palauttamisesta saat verkkosivuiltamme [tokmanni.fi/palautusohjeet](http://tokmanni.fi/palautusohjeet) ja asiakaspalvelustamme.



asiakaspalvelu@tokmanni.fi, 0203 31415

© Tokmanni Oy. Puheluhinnat: 02033-alkuiseen numeroon soittaessa puhelun hinta on operaattorisi liittymäsopimuksen mukainen pvm/mpm (paikallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu). Ulkomailta soitettu puhelu on normaali ulkomaanpuhelun hinta liittymäsopimuksen mukaisesti.

## Asiakas/Lähettäjä

Tilausnumero \_\_\_\_\_

Nimi \_\_\_\_\_

Sähköposti \_\_\_\_\_

## Tuotteet

| Palautettava määrä | Syykoodi | Tuote |
|--------------------|----------|-------|
|                    |          |       |
|                    |          |       |
|                    |          |       |
|                    |          |       |
|                    |          |       |

Mikäli tuote on rikki, kirjoita tarkempi vikakuvaus:

---

---

---

## Syykoodit

- 1 – väärä koko
- 2 – tuote ei vastannut kuvausta
- 3 – rikki, tahra, nappi puuttuu tms.
- 4 – liian myöhäinen toimitus
- 5 – väärä tuote
- 6 – muu syy

Aika ja paikka: \_\_\_\_\_

Allekirjoitus: \_\_\_\_\_