

RETURNERINGSANVISNINGAR

Dessa returberingensanvisningar gäller endast varor som beställts från nätbutiken.

Det är viktigt för oss att du är nöjd med de produkter du köpt. För beställningar som väger under 30 kilo får du gratis returfrakt då du returnerar varorna enligt dessa anvisningar.

När du tagit emot en beställning, kontrollera alltid att produkten och leveransen motsvarar beställningen. Produkterna har 30 dygns returrätt. Köp i nätbutiken har inte bytesrätt, men du kan byta en produkt i våra butiker på vissa villkor. Läs instruktionerna nedan.

Returanmälan

För att du ska kunna returnera en produkt gratis ska du först göra en returanmälan. Vi rekommenderar att du använder vår elektroniska returanmälan www.hankkija.fi/palautusilmoitus. Det förnsabbar behandlingen av returerna. Vi hoppas att du också berättar om orsaken till returberingen, så att vi kan utveckla vår service och följa med kvaliteten på våra produkter.

Returbering av en produkt via Posti eller Matkahuolto

Produkterna kan returneras till Postens eller Matkahuoltos servicepunkter som kundreturbering, eller returneras till Hankkijas butiker om nedanstående villkor uppfylls. Förpacka den/de produkt(er) som du vill returnera ordentligt. Om det ingått ett returadresskort i förpackningen, klistra den på den försändelse du ska returnera. I annat fall använder du vår avtalskod för returber:

Postens returkod 645980

Matkahuoltos returkod 9528901

Kontrollera att avsändarens uppgifter står på paketet.

När du returnerar ett paket, spara kvittot för paketet. Det fungerar som bekräftelse på att paketet har skickats iväg, om det skulle råka försvinna på vägen.

Till postens betjäningspunkter kan du returnera försändelser som väger högst 25 kg och till Matkahuolto försändelser som väger högst 30 kg. Kunden ansvarar själv för returberingen och returberingskostnaderna för beställningar som levererats som pallfrakt. Om du har frågor gällande returbering av beställningar, ta kontakt med vår kundtjänst, asiakaspalvelu@hankkija.fi.

Vilka produkter har returrätt?

Alla produkter som beställts från nätbutiken omfattas av returrätt. Returrätt gäller inte för skraddarsyddas beställningar, såsom brännolja, pelletter, foder i lösvikt eller produkter som ändrats enligt beställarens önskemål. Om du är osäker på vad som gäller rekommenderar vi att du kontaktar vår kundtjänst, asiakaspalvelu@hankkija.fi.

För att hela köpesumman ska returneras ska produkterna vara oanvända och förpackade i sin originalförpackning. Om produkterna bär spår av användning eller skada eller om de inte returnerats i sin helhet, förbehåller vi oss rätten till en saklig ersättning.

Om en produkt är trasig eller defekt, vänligen kontakta vår kundtjänst.

Byte och retur av en produkt till butiken

Produkter som beställts från nätbutiken kan också returneras till Hankkijas butiker.

Alla produkter som säljs i nätbutiken finns ändå inte i alla våra butikers sortiment.

Om du vill byta ut en produkt och den produkt du vill byta ingår i den ifrågavarande butikens sortiment, kan du byta den där. Du kan ta reda på om den ifrågavarande produkten ingår i urvalet hos den butik du besöker genom att söka fram produkten i nätbutiken och klicka på knappen "Katso tästä myymäläsaatavus" (Finns varan i butiken?)

Återbetalning av pengarna

Pengarna returneras med samma betalningsätt som användes vid köpet. Vi returnerar pengarna genast när vi tagit emot den returnerade varan eller inom 14 dagar efter returanmälan, om vi har fått ett verifikat över returneringen.

Om hela beställningen returneras, betalar vi tillbaka pengarna jämte leveranskostnader, i annat fall betalar vi tillbaka den returnerade produktens pris. Det förutsätter att varan returnerats i enlighet med denna anvisning.

Beställningar som inte avhämtats

Beställningar som ska avhämtas från butiken ska avhämtas inom 7 dygn efter att ankomstmeddelandet kommit.

Beställningar som ska avhämtas från avhämtningskontainrar och -punkter ska avhämtas inom 6 dygn efter att ankomstmeddelandet kommit.

Om en beställd vara inte avhämtas från butiken eller avhämtningskontainern/-punkten tid, annulleras beställningen och vi returnerar pengarna.

Om en avsänd beställning returneras till nätbutiken på grund av att den inte avhämtats, skickas den beställda vara inte på nytt. Av den summa som returneras avdras 20 euro för retur- och behandlingskostnader.