

Palautusehdot

Yleistä palautuksista

Sauna360 Oy:n tuotteilla on 14 päivän vaihto- ja palautusoikeus. Jos haluat palauttaa tuotteen, **ota yhteyttä 14 päivän sisällä paketin vastaanottamisesta** sähköpostitse osoitteeseen asiakaspalvelu@helokiuas.fi tai [lähetä palauttamislomake](#). Annamme sinulle lisäohjeet palautusta varten. Palautusaika on 14 päivää, palauttamisilmoituksen tekemisestä, jonka sisällä tuote on palautettava.

Tuotteen on oltava käyttämätön, myyntikuntoinen ja alkuperäispakkauksessa. Rahat myyntikuntoisista tuotteista palautetaan, kun tuotteet ovat saapuneet perille ja tuotteet on tarkistettu.

Palauttajan on tarvittaessa näytettävä toteen, että tavara on palautettu määräajassa, esimerkiksi palautuskuitilla. Palauttajan on maksettava palauttamisesta aiheutuvat kustannukset. Näitä kustannuksia ei makseta takaisin palauttajalle.

Noutamatta jättäminen ei ole palautus. Noutopisteistä noutamatta jätetyistä paketeista joudut maksamaan toimituskulut. Nämä kustannukset vähennetään sinulle tehtävästä palautuksesta tai laskun ollessa kyseessä hyvityslaskusta.

Lavatoimitusten palautusehdot

Lavatoimituksissa lava on säilytettävä vähintään 14 päivän ajan, jos tuote halutaan

palauttaa. Huomaathan, että lavatoimituksen palautuksesta on kuitenkin ilmoitettava Sauna360 Oy:lle 14 päivän kuluessa sen vastaanottamisesta. Jos huomaat heti paketin avaamisen yhteydessä, että kyseessä on esimerkiksi väärä tuote, vältä pakkauksen irrottamista lavasta.

1. Jos haluat palauttaa lavatoimituksen, ota yhteyttä asiakaspalvelu@helokiuas.fi ja ilmoita tuotteen palautus esimerkiksi [palauttamislomakkeella](#). Auttaaksesi meitä parantamaan palveluitamme, olisimme kiitollisia, jos voisit kertoa palautuksen syyn.
2. Kun olemme vastaanottaneet ilmoituksesi, luomme palautusnumeron, jonka ilmoitamme sinulle.
3. Kun olet saanut palautusnumeron, kirjoita se selkeästi paketin kylkeen/päälle käyttäen esimerkiksi kuulakärkikynää tai tussia. Kirjaa palautusnumero lähelle paketissa olevaa osoitekorttia. Vältä kuitenkin kirjoittamasta osoitekortin viivakoodin päälle.
4. Varmista, että paketti ja sen sisältämät tuotteet ovat tukevasti pakattuja, ja että osoitekortin päälle ei ole teipattu mitään ylimääräistä.
5. Seuraa asiakaspalvelusta saatuja ohjeita. Huomioithan, että lavatoimituksen palautuksissa on todennäköisesti oltava paikan päällä, kun lavaa noudetaan. Tämä tapahtuu **yleensä** klo 09:00-13:00 välillä.
6. Huomaathan, että **palautuksen yhteydessä aiheutuneet toimituskulut vähennetään hyvityksestä. Palauttajan on siis maksettava palauttamisesta aiheutuvat toimituskulut. Palautuksesta koituvat toimituskulut vaihtelevat paikkakunnittain, joten emme voi etukäteen antaa tarkkaa tietoa tästä kustannuksesta. Toimituskulut ovat kuitenkin arviolta enintään noin 200 euroa.**

Jos paketti on irrotettu lavan alkuperäisistä kiinnityksistä ja se halutaan palauttaa, se on kiinnitettävä uudelleen niin hyvin kuin mahdollista palautusta varten. On tärkeää, että paketti on turvallisesti kiinnitetty ja ettei se ylitä lavan reunoja.



Noutopistepakettien palautusehdot

Noutopistepakettien palautusprosessi on yksinkertainen ja helppo:

1. Jos haluat palauttaa noutopistepaketin, ota yhteyttä asiakaspalvelu@helokiuas.fi ja ilmoita tuotteen palautus esimerkiksi [palauttamislomakkeella](#). Auttaaksesi meitä parantamaan palveluitamme, olisimme kiitollisia, jos voisit kertoa palautuksen syyn.
2. Kun olemme vastaanottaneet ilmoituksesi, luomme palautusnumeron, jonka ilmoitamme sinulle.
3. Kun olet saanut palautusnumeron, kirjoita se selkeästi paketin päälle käyttäen esimerkiksi kuulakärkikynää tai tussia. Vältä kuitenkin kirjoittamasta osoitekortin viivakoodin päälle.
4. Varmista, että paketti ja sen sisältämät tuotteet ovat tukevasti pakattuja, ja että osoitekortin päälle ei ole teipattu mitään ylimääräistä.
5. Sen jälkeen voit viedä paketin samaan noutopisteeseen, josta sen alun perin olet noutanut. Ilmoita henkilökunnalle, että haluat palauttaa kyseisen lähetyksen.
6. Kuljetusyhtiö toimittaa paketin takaisin tehtaalle, jossa tarkistamme tuotteiden kunnon.
7. Jos kaikki on kunnossa, hyvitämme rahat tilillesi. Huomaathan, että **palautuksen yhteydessä aiheutuneet toimituskulut vähennetään hyvityksestä. Palauttajan on siis maksettava palauttamisesta aiheutuvat toimituskulut. Palautuksesta koituvat toimituskulut vaihtelevat paikkakunnittain, joten emme voi etukäteen antaa tarkkaa tietoa tästä kustannuksesta. Toimituskulut ovat kuitenkin arviolta enintään noin 200 euroa.**

Nämä palautusehdot koskevat sekä lavatoimituksia että noutopistepaketteja, ja niiden noudattaminen varmistaa palautusprosessin sujuvuuden. Olemme sitoutuneet tarjoamaan parasta mahdollista palvelua, ja olemme kiitollisia ymmärryksestäsi ja yhteistyöstäsi palautusten käsittelyssä.

Viallinen tuote

Sauna360 Oy:llä on lakisääteinen vastuu tavaran virheestä. Ota yhteyttä, jos tuotteessa on vikaa tai se ei vastaa tilaustasi. Jos huomaat vastaanottaessasi, että paketti on vaurioitunut, reklamoi siitä heti Sauna360 Oy:lle sähköpostilla osoitteeseen asiakaspalvelu@helokiuas.fi

Voit täyttää palautuslomakkeen painamalla [TÄSTÄ](#), tai menemällä helokiuas.fi ”Meistä” osioon ylävalikosta. Tämän jälkeen etsi ”Ota yhteyttä” -sivu, jonka alaosasta löydät painikkeen tilauksen palautuslomakkeeseen. Vaihtoehtoisesti voit kirjoittaa internet-selaimesi osoitepalkkiin osoitteen:
<https://www.helokiuas.fi/pages/tilauksen-palautus>

Sauna360 Oy myöntää uusille tuotteilleen rajoitetun takuun, jonka ehdot ovat saatavissa osoitteessa <https://www.helokiuas.fi/pages/takuuehdot>

Yhteystiedot

Sauna 360 Oy

Osoite: Pohjoinen Pallbontie 1, 10940 Hanko

Y-tunnus: 1574558-2

Asiakaspalvelun sähköpostiosoite: asiakaspalvelu@helokiuas.fi