



KO-KOO-MO

## **REKLAMAATIO- JA PALAUTUSOHJEET**

KO-KOO-MO.fi-sivuston verkkokauppaa ylläpitää KO-KOO-MO ry (Y-tunnus 2750216-6), joka toimii myös palveluntarjoajana. Mikäli käyttäjä tilaa sivuston kautta tuotteita tai palveluita, hän on sopimussuhteessa KO-KOO-MO ry:hyn. KO-KOO-MO ry vastaa kaikista tuotteista ja palveluista. Verkkokaupan käyttö edellyttää, että käyttäjä noudattaa palvelun käyttöehtoja.

## **REKLAMAATIO KO-KOO-MON VERKKOKAUPASTA OSTETUSTA TUOTTEESTA**

Pyydämme palauttamaan tuotteen osoitteeseen, josta se on toimitettu tai toimipaikkaan, josta se on noudettu. Reklamaatiot hoidetaan sähköpostitse: Tilausvahvistus / lasku helpottaa asian käsittelyä, joten se kannattaa ottaa mukaan. KO-KOO-MO ry käsittelee reklamaation ja hoitaa asian eteenpäin.

Tuotteiden virheet korjataan toimittajakohtaisten ehtojen mukaisesti. Asiakkaan tulee tarkistaa verkkokaupan lähetys (tilattujen tuotteiden kunto) välittömästi vastaanottamisen jälkeen tai viimeistään 7 vuorokauden kuluessa vastaanottamisesta. Virheellinen tuote tai toimitus tulee palauttaa samalla tavalla kuin muut palautukset. Tarkempi vikakuvaus kirjataan palautusläheteelle. Voit kieltäytyä vastaanottamasta tuotteen, mikäli tuotteen vaurioituminen on selvästi näkyvissä (esim. tuotteen pakkaus on vaurioitunut). Täytä Postin vahinkoilmoituslomake Postin virkailijan kanssa.

Mikäli olet jo vastaanottanut tuotteen ja huomaat, että tuote on vaurioitunut, ota meihin yhteys sähköpostitse ja kuvaile vahinkoa. Ota valokuvia vahingoittuneesta tuotteesta ja lähetä kuvat osoitteeseen: palikkateatteri@gmail.com. Ilmoita sähköpostiviestissä laskun numero ja havaitsemasi vaurion tiedot.

## **OHJEET RIIDANRATKAISUTILANTEESEEN**

Jos kauppasopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).

Kuluttaja voi hakea ratkaisua verkkokaupassa tehtyä kauppaa koskevan riitaan myös ODR-foorumia kautta, <http://ec.europa.eu/odr>. Asian käsittelyssä tarvitaan KO-KOO-MON verkkokaupan sähköpostiosoitetta: [palikkateatteri@gmail.com](mailto:palikkateatteri@gmail.com).

ODR-foorum on Euroopan komission verkkovälitteinen riidanratkaisuforum, jonne on koottu yhteen kaikki eurooppalaiset riidanratkaisuelimet. ODR-foorum on perustettu ensisijaisesti toisessa EU-maassa sijaitsevan verkkokaupan kanssa syntyvien riitatilanteiden ratkaisemista varten.

Suomalaisen kuluttajan kannattaa edelleen ensisijaisesti ottaa ensin yhteyttä kuluttajaneuvontaan asian selvittämiseksi, jos suomalaisen verkkokaupan kanssa on syntynyt riitatilanne, josta myyjä ja kuluttaja eivät pääse keskenään sovintoon.

## **PALAUTUSOHJEET**

Mikäli sinulle on toimitettu väärä tuote tai se on viallinen, palauta tuote alla olevien ohjeiden mukaan.

Verkkokaupassa ei ole vaihto-oikeutta. Jos haluat vaihtaa tuotteen, palauta tilaamasi tuote alla olevien ohjeiden mukaan ja tee uusi tilaus verkkokaupassa.

1. Liitä palautettavan tuotteen mukaan palautuslomake tai lähetä se sähköpostitse: palikkateatteri@gmail.com. Palautuslomakkeen voit ladata KO-KOO-MOn verkkokaupan alalaidasta: ko-koo-mo.fi/tilaa.
2. Pakkaa palautettavat tuotteet huolellisesti alkuperäiseen tai sitä vastaavaan pakkaukseen. Jos postitat paketin, peitä tai yliviivaa alkuperäiset osoitetiedot ja laita niiden tilalle KO-KOO-MO ry, Euran yritystalo, Satakunnankatu 21, 27510 Eura, puh: 040 735 3972.

## **HUOLENPITOVELVOLLISUUS**

Kuluttajansuojalain etäkaupan 6. luvun mukaisesti palautusoikeus koskee vain käyttämättömiä tuotteita. Käsittele tuotetta varoen ennen ostopäätöksen tekemistä. Tuotteeseen on oikeus tutustua, mutta sitä ei saa ottaa käyttöön tutustumisen aikana ja siitä on pidettävä hyvää huolta.

Jos olet käsitellyt palautettua tuotetta vastoin huolenpitovelvollisuuden ohjeita ja ottanut sen käyttöön, emme hyvitä tuotteen hintaa (arvonlennus voi olla 100 %) ja perimme palautuksesta aiheutuneet posti- ja käsittelykulut. Ohjeiden vastaisesti palautettua tuotetta ei palauteta takaisin.

## **PALAUTUKSEN TOIMITUSTAVAT**

KO-KOO-MOn verkkokaupasta tilattuja tuotteita voit palauttaa mihin tahansa Postin toimipisteeseen, Postin pakettiautomaattiin tai toimipisteeseen, josta paketti on noudettu. KO-KOO-MO ry maksaa asiakaspalautusten ja virhetoimitusten palautusten lähetyskulut, kun noudatat palautusohjeita. Mikäli tuote on toimitettu kotiinkuljetuksella (9,90 €), on

palauttaminen maksutonta ainoastaan Postin toimipaikasta, ei kotoa. Emme vastaanota postiennakolla lähetettyjä asiakaspalautuksia.

Tilattujen tuotteiden määrä ei vaikuta toimituskulujen suuruuteen. Tästä johtuen, jos tilauksen tuotteista palautetaan vain osa, ei toimituskuluja makseta takaisin. Jos palautetaan koko tilaus, hyvitetään myös tilauksen toimituskulut.

#### HYVITYKSEN MAKSAMINEN

Maksu palautetaan ensisijaisesti asiakkaan tilille. Kuluttajansuojalain etäkaupan 6. luvun mukaan verkkokaupalla on oikeus olla hyvittämättä rahoja, kunnes se on saanut palautetun tuotteen tai tuotteet takaisin.

Jos palautat tuotteen, joka on ollut edellytyksenä tilauksessa saadulle edulle, saatu etu mitätöityy ja edun summa vähennetään hyvittävästä summasta.

**Reklamaatio- ja palautusohjeet on tarkastettu 10.11.2022.**