



KO-KOO-MO

ANVISNING FÖR REKLAMATIONER OCH RETURER

Webbshopen på KO-KOO-MO.fi drivs av KO-KOO-MO rf. (FO-nummer 2750216-6), som också fungerar som tjänsteleverantör. Om användaren beställer produkter eller tjänster via webbplatsen, är hen avtalsmässigt bunden till KO-KOO-MO rf. KO-KOO-MO rf. ansvarar för alla produkter och tjänster. Användningen av webbutiken förutsätter att användaren följer villkoren för användning av tjänsten.

REKLAMATION OM EN PRODUKT SOM KÖPTS I KO-KOO-MOs WEBBUTIK

Vänligen returnera produkten till den adress där den levererades eller till det företag där den hämtades. Reklamationer hanteras via e-post: orderbekräftelsen/fakturan underlättar handläggningen av ärendet, så det är bra att ta med den. KO-KOO-MO rf. behandlar reklamationen och tar hand om ärendet.

Produktfel korrigeras i enlighet med leverantörens villkor. Kunden ska kontrollera nätbutikens leverans (de beställda produkternas skick) omedelbart efter mottagandet eller senast inom 7 dagar efter mottagandet. Den defekta produkten eller leveransen ska returneras på samma sätt som övriga returerna. En mer detaljerad beskrivning av felet registreras på returfraktsedel. Du kan vägra att ta emot produkten om skadan på produkten är tydligt synlig (t.ex. om produktens förpackning är skadad). Fyll i postens reklamationsblankett tillsammans med postombudet.

Om du redan fått produkten och märker att den är skadad, vänligen kontakta oss via e-post och beskriv skadan. Ta foton av den skadade produkten och skicka dem till palikkateatteri@gmail.com. I e-postmeddelandet ska du ange fakturanumret och detaljer om skadan du har upptäckt.

ANVISNING TILL TVISTLÖSNING

Om en tvist om ett kommersiellt avtal inte kan lösas genom förhandlingar mellan parterna kan konsumenten hänskjuta ärendet till konsumenttvistnämnden (www.kuluttajariita.fi). Innan konsumenten vänder sig till konsumenttvistnämnden bör konsumenten kontakta konsumentrådgivningen vid magistraten (www.kuluttajaneuvonta.fi).

Konsumenter kan också söka gottgörelse för tvister som uppstår i samband med online-transaktioner via ODR-forumet, <http://ec.europa.eu/odr>. Vid behandlingen av ärendet krävs e-postadressen till KO-KOO-MO:s onlinebutik: palikkateatteri@gmail.com.

ODR-plattformen är Europeiska kommissionens plattform för tvistlösning online, som samlar alla europeiska tvistlösningsorgan. ODR-plattformen har inrättats främst för att lösa tvister med en webbutik i ett annat EU-land.

Finländska konsumenter ska fortfarande i första hand kontakta konsumentrådgivningen för att reda ut saken, om det har uppstått en tvist med en finländsk webbutik och säljaren och konsumenten inte kan komma överens.

RETURANVISNING

Om du har fått fel produkt eller om den är defekt, vänligen returnera den enligt anvisningarna nedan.

Det finns ingen bytesrätt i webbutiken. Om du vill byta en produkt ska du returnera den produkt du beställt enligt anvisningarna nedan och göra en ny beställning online.

1. Bifoga returblanketten till den produkt som ska returneras eller skicka den per e-post till: palikkateatteri@gmail.com.

Du kan ladda ner returblanketten längst ner i KO-KOO-MO:s webbutik: ko-koo-mo.fi/tilaa.

2. Förpacka de returnerade produkterna omsorgsfullt i originalförpackningen eller motsvarande. Om du postar paketet, täck över eller stryk över de ursprungliga adressuppgifterna och ersätt dem med KO-KOO-MO ry, Eura Business House, Satakunnankatu 21, 27510 Eura, tel: 040 735 3972.

AKTSAMHETSPLIKT

Enligt 6 kap. i konsumentskyddslagen gäller returrätten endast oanvända produkter. Vänligen hantera produkten med försiktighet innan du fattar ett köpbeslut. Du har rätt att undersöka produkten, men du får inte använda den under undersökningen och du måste ta väl hand om den.

Om du har hanterat den returnerade produkten i strid med aktsamhetsplikten och använt den, återbetalar vi inte priset för produkten (avskrivningen kan vara upp till 100%) och debitera dig för porto- och hanteringskostnader för returen. En produkt som returneras i strid med instruktionerna återbetalas inte.

LEVERANSMETODER FÖR RETUR

Du kan returnera produkter som beställts i KO-KOO-MO:s webbutik till vilket postkontor som helst, till postens paketautomat eller till det kontor där paketet hämtades ut. KO-KOO-MO betalar fraktkostnaderna för kundreturer och returer av felaktiga leveranser, förutsatt att du följer anvisningarna för retur. Om produkten har levererats med hemleverans (9,90 €) är returen kostnadsfri endast från postkontoret, inte från hemmet. Vi tar inte emot kundreturer som skickas med postorder.

Antalet beställda produkter påverkar inte leveransavgiftens storlek. Om endast en del av de beställda produkterna returneras återbetalas därför inte leveranskostnaderna. Om hela beställningen returneras återbetalas även leveranskostnaderna för beställningen.

UTBETALNING AV ERSÄTTNING

Avgiften återbetalas i första hand till kundens konto. Enligt 6 kap. i konsumentskyddslagen om distansförsäljning har nätbutiken rätt att vänta med att betala tillbaka pengarna tills den har fått tillbaka den returnerade varan.

Om du returnerar en produkt som var ett villkor för den förmån som erhållits i beställningen, kommer den erhållna förmånen att annulleras och förmånsbeloppet dras av från det belopp som återbetalas.

Reklamations- och returanvisningarna har granskats den 10.11.2022.