



**Kun haluat onnistua.**

## **PALAUTUKSET**

Kaikilla BAUHAUSista ostetuilla tuotteilla on vaihto- ja palautusoikeus 30 päivää osto-/tilauspäivästä. **Palautusoikeus koskee vain alkuperäispakkauksessa olevia käyttämättömiä ja myyntikuntoisia tuotteita, joten pakkaus ja sen sisältö tulee säilyttää huolellisesti.** Palautusoikeus ei koske kuluttajan vaatimusten mukaisesti valmistettua tai muunneltua tai selvästi henkilökohtaisia tarpeita vastaavaksi tehtyä tavaraa.

Palautusoikeus ei koske myöskään seuraavia tuotteita:

- Mittaan leikatut neliöittäin/metreittäin myytävät tuotteet
- Sävytetyt maalit
- Aidot joulukuuset
- Mittatilaustuotteet
- Hygieniä ja intiimituotteet kuten esimerkiksi WC-istuinkannet (mikäli muovipakkaus on poistettu/avattu)

Pelkkää toimitettujen tavaroiden noutamatta jättämistä tai palauttamista ilman etukäteistä yhteydenottoa asiakaspalveluun ei katsota ilmoitukseksi tilauksen peruuttamisesta. Asiakas vastaa varastollemme palautuvien lähetysten aiheutuvista kustannuksista, jotka vähennetään asiakkaalle palautettavasta summasta.

### **Verkkokauppatilauksen palautus BAUHAUS-verkkokauppaan**

Virheettömän tuotteen palauttaminen BAUHAUS verkkokauppaan on asiakkaalle maksutonta, mikäli tuote on mahdollista palauttaa Posti-, DB-Schenker, SmartPost- tai MyPack-pakettina ja palautus tehdään verkkokaupan asiakaspalvelun antamien ohjeiden mukaisesti. Kotiinkuljetettavien ja tehtaiden suoratoimitustuotteiden palautuskustannuksista vastaa asiakas. **Ennen tuotteen palautusta BAUHAUS verkkokauppaan, asiakkaan tulee aina ottaa yhteyttä verkkokaupan asiakaspalveluun** sähköpostitse verkkokauppa@bauhaus.fi tai puhelimitse 0206 300 890, joka antaa tarkemmat ohjeet tuotteen palautusta varten ja tarvittaessa selvittää mahdolliset palautuskustannukset.

Suoraan tehtaalta toimitetut suoratoimitustuotteet palautetaan tuotteiden ja lähetysten koosta riippumatta aina ensisijaisesti takaisin tehtaalle ja palautuskustannuksista vastaa asiakas. Palautuskustannukset eivät kaikissa tapauksissa vastaa toimituksesta maksettua rahtimaksua. Tarkemmat palautusohjeet ja tiedon palautuskustannuksista saat asiakaspalvelustamme.

**Tuotteet tulee palauttaa sovitulla tavalla viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona peruuttamisoikeudesta on sovittu verkkokaupan asiakaspalvelun kanssa.** Asiakas vastaa palautettavien tuotteiden suojaamisesta kuljetusta varten ja palautettavat tuotteet tulee suojata huolellisesti, jotta ne eivät vaurioitu kuljetuksen aikana. Mikäli palautuneet tuotteet ovat vaurioituneet palautuksen aikana puutteellisen suojaamisen vuoksi, emme voi välttämättä hyvittää tuotteen ostohintaa kokonaisuudessaan.

Säilytä tuotteen palautuksesta saamasi kuitti, kunnes olet saanut hyvityksen palautuksesta. Kauppahinta ja kulut palautetaan asiakkaalle viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun myyjä on saanut tuotteen takaisin ja todennut sen jälleenmyyntikelpoiseksi. Mikäli kyseessä on osapalautus, toimituskuluja ei hyvitetä niiden tuotteiden osalta, joita ei palauteta. Palautettava summa hyvitetään samalle maksutavalle, jolla tilaus on maksettu verkkokaupassa.

**Jotta palautuksen käsittely olisi mahdollisimman nopeaa ja Sinulle vaivattominta, pyydämme ilmoittamaan yhteydenotossasi seuraavat tiedot asiakaspalveluumme verkkokauppa@bauhaus.fi:**

- Tilausnumero ja tilaajan nimi
- Tiedot tuotteesta, jonka haluat palauttaa (EAN-koodi tai 8-numeroinen tuotenumero esim. tilausvahvistuksesta) sekä kappalemäärä(t)
- Mikäli toimitettu tuote on virheellinen tai toimituksessa muu virhe, toimithan edellä mainitun reklamaatio-ohjeen mukaisesti
- Mikäli tilaus on maksettu verkkomaksuna, lähetäthän meille myös IBAN-muotoisen pankkitilinumerosi. Muilla maksutavoilla maksetut tilaukset palautetaan automaattisesti tilauksella käytetylle maksutavalle





## Kun haluat onnistua.

### Osta ja nouda tavaratalosta -tilauksen palautus

Verkkokaupan kautta ostetut, mutta tavaratalosta noudetut tuotteet palautetaan ensisijaisesti BAUHAUS-tavarataloon, josta nouto on tehty. Tavarataloihin palauttaminen ei vaadi ennakoilmoitusta. Tuotepalautukset käsitellään tavaratalojen pääneuvontapisteissä ja palautuksen yhteydessä asiakkaan tulee esittää tilausvahvistus, joka toimii maksukuittina verkkokaupan kautta tehdyistä ostoksista. Pääneuvonnan todettua palautettavat tuotteet jälleenmyyntikelpoiseksi, hyvitetään tuotteiden hinta asiakkaan verkkokaupassa käyttämälle maksutavalle.

### Tuotteen palautus BAUHAUS-tavarataloon

Suoraan tavaratalosta ostetut tuotteet palautetaan ensisijaisesti tähän kyseiseen BAUHAUS-tavarataloon, josta se on ostettu. Lisäksi BAUHAUS-verkkokaupasta ostetut tuotteet voidaan palauttaa kaikkiin Suomen BAUHAUS-tavarataloihin toimitustavasta riippumatta (ei koske suoraan tehtaalta toimitettuja suoratoimitustuotteita). Tavarataloihimme palauttaminen ei vaadi ennakoilmoitusta. Tuotepalautukset käsitellään tavaratalojen pääneuvontapisteissä ja palautuksen yhteydessä asiakkaan tulee esittää verkkokaupan tilausvahvistus tai myymälän ostokuitti. Pääneuvonnan todettua palautettavat tuotteet jälleenmyyntikelpoiseksi, hyvitetään tuotteiden hinta asiakkaan käyttämälle maksutavalle.

## TAKUU

Myönämme kuluttaja-asiakkaillemme kaikkiin yksityiskäyttöön ostettuihin sähkö- ja moottorikäyttöisiin työkaluihin ja koneisiin 5 vuoden takuun takuehtojemme mukaisesti. Tarkemmat ehdot löydät täältä.

Kaikkia tuotteitamme koskevat tuotteen valmistajan- ja/tai maahantuojakohtaiset takuu- ja huoltoehdot. Takuu on valmistajan tai myyjän sinulle tarjoama lisäetu. Takuuaika ja sen kattavuus vaihtelee tuotteittain. Virhevastuu sen sijaan on lakisääteinen ja se on määritelty kaikille tuotteille. Ostaja on velvollinen tutustumaan tuotteen mukana toimitettuihin takuehtoihin ennen tuotteen käyttöönottoa. Takuehdot tulee tarkistaa käyttöohjeista, erillisestä takuulomakkeesta tai valmistajan osoittamasta verkko-osoitteesta. Asiakkaan tulee noudattaa tarkasti tuotteiden käyttö- ja asennusohjeita, sillä takuu korvaa vain valmistus- ja materiaalivirheet sekä ohjeiden mukaisessa käytössä syntyneet viat.

**Mikäli tuote on takuuta koskevien ehtojen mukaisesti virheellinen, tulee tästä ilmoittaa mahdollisimman pian verkkokaupan asiakaspalveluumme osoitteeseen [verkkokauppa@bauhaus.fi](mailto:verkkokauppa@bauhaus.fi).** Tuotteen virheellisyydestä on ilmoitettava 2 kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta tai siitä hetkestä, kun virhe olisi pitänyt havaita. BAUHAUS ei ole velvollinen korvaamaan virhettä, mikäli tätä määräaikaa ei noudateta.

Verkkokaupan tilausvahvistus tai ostokuitti toimii takukuittina ja takuu aika alkaa tositteen päiväyksestä jatkuen takuun kattaman ajan verran. Takuun aikana tehdyt korjaukset, vaihdot tai muut toimenpiteet eivät pidennä tai lyhennä takuuta.

Mikäli tuotteessa on virheitä, huolto- ja palautusjärjestelyt tulee aina sopia BAUHAUS verkkokaupan asiakaspalvelun kanssa ennen tuotteen palauttamista. Ilmoittamatta jätetyt palautukset ovat asiakkaan vastuulla ja asiakas vastaa mahdollisista palautuksen aiheuttamista kustannuksista.

**Jotta asian käsittely olisi mahdollisimman nopeaa ja Sinulle vaivattominta, pyydämme toimittamaan kirjallisena seuraavat tiedot asiakaspalveluumme [verkkokauppa@bauhaus.fi](mailto:verkkokauppa@bauhaus.fi):**

- Tilausnumero ja tilaajan nimi
- Tiedot tuotteesta, jota reklamaatio koskee (EAN-koodi tai 8-numeroinen tuotenumero esim. tilausvahvistuksesta)
- Kuva sähkölaitteen tyyppikilvestä tai sarjanumerosta
- Mikäli tuotteessa on ulkoisesti havaittava virhe, kuvat tuotteesta ja lukumäärä sekä mahdollisimman tarkka kuvaus tuotteen virheestä

Mikäli verkkokaupasta tai tavaratalosta ostetussa tuotteessa havaitaan takuunalainen virhe, voit aina vaihtoehtoisesti tuoda tuotteen myös lähimpään BAUHAUS-tavarataloosi. Katso lähin tavaratalosi tästä. Asiantunteva ja ystävällinen henkilökuntamme auttaa mielellään asian ratkaisemisessa. Otathan mukaasi kuitin tai tilausvahvistuksen, jotka toimivat takuutodistuksena.





## Kun haluat onnistua.

Mikäli tuote on takuuta koskevien ehtojen mukaisesti virheellinen, tulee tästä ilmoittaa mahdollisimman pian verkkokaupan asiakaspalveluun. Tuotteen virheellisyydestä on ilmoitettava 2 kuukauden kuluessa virheen havaitsemisesta tai siitä hetkestä, kun virhe olisi pitänyt havaita. BAUHAUS ei ole velvollinen korvaamaan virhettä, mikäli tätä määräaikaa ei noudateta. Virheen laadusta riippuen tuote korjataan tai asiakkaalle toimitetaan uusi vastaava tuote. Hinnanalennus on mahdollista, mikäli virhettä ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia korjata eikä uutta vastaavaa tuotetta voida toimittaa.

Vastaamme tuotteiden mahdollisista virheistä Suomen lain mukaisesti. Verkkokaupan ja asiakkaan välistä sopimusta koskeviin mahdollisiin riita-asioihin sovelletaan Suomen lakia. Kuluttajalla on oikeus saattaa riita kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi.

## REKLAMAATIOT

Mikäli reklamoitava tuote on ostettu suoraan tavaratalosta tai Osta ja nouda tavaratalosta-palvelun kautta, olethhan yhteydessä suoraan kyseiseen tavarataloon josta osto/nouto on tehty. Verkkokauppatilausten reklamointi tapahtuu alla olevin ohjein.

**BAUHAUS-verkkokauppa käsittelee reklamaatiot ensisijaisesti kirjallisesti. Näin voimme vähentää väärinymmärryksiä ja parantaa Teidän oikeusturvaanne.**

Asiakas on velvollinen tarkistamaan lähetysten ulkoisesti heti vastaanottohetkellä. Mikäli kotiinkuljetettavan lähetysten kuljetuspakkauksessa on ulkoisesti havaittavissa vaurioita, on tavaravastaanottajan tehtävä siitä merkintä rahdinkuljettajan skanneriin heti vastaanottokuitin yhteydessä. Jos havaitset muilla toimitustavoilla toimitetuista lähetyksissä ulkoisia vaurioita, ota viipymättä otettava yhteys verkkokaupan asiakaspalveluun.

Lähetysten sisältö on tarkistettava heti lähetysten vastaanoton jälkeen. Mikäli lähetys on puutteellinen tai vaurioitunut, lähetyksessä on toimitettu väärä tuote tai toimitettu tuote on virheellinen tai rikkoutunut, on tästä viipymättä ilmoitettava verkkokaupan asiakaspalveluun, kuitenkin viimeistään 7 vuorokauden kuluttua tilauksen vastaanottamisesta.

**Vaurioitunutta tuotetta tai vaurioituneen lähetysten pakkausmateriaalia ei saa hävittää ilman asiakaspalvelun suostumusta.** Tuotteiden viallisuuteen ei voida enää vedota, mikäli tuote on asennettu tai otettu käyttöön ja vika on ollut havaittavissa ennen asennusta/käyttöä.

**Jotta asian käsittely olisi mahdollisimman nopeaa ja Sinulle vaivattominta, pyydämme toimittamaan kirjallisen reklamaation yhteydessä seuraavat tiedot asiakaspalveluumme verkkokauppa@bauhaus.fi:**

- Tilausnumero ja tilaajan nimi
- Tiedot tuotteesta, jota reklamaatio koskee (EAN-koodi tai 8-numeroinen tuotenumero esim. tilausvahvistuksesta)
- Mikäli tuotteesta on ulkoisesti havaittava virhe tai tuote on väärä; tarkka kuvaus virheestä, virheellisten tuotteiden määrästä ja kuvat sekä tuotteesta että toimituspakkauksesta
- Mikäli kyseessä on mahdollinen kuljetusvaurio; huomioithan että toimituspakkauksen voi hävittää vain sopimalla siitä ensin asiakaspalveluumme kanssa, vaikka siinä ei olisi ulkoisen vaurion merkkejä

Vastaamme tuotteiden mahdollisista virheistä Suomen lain mukaisesti. BAUHAUSin ja asiakkaan välistä sopimusta koskeviin mahdollisiin riita-asioihin sovelletaan Suomen lakia.

## YHTEYSTIEDOT

Kaikissa BAUHAUS verkkokaupasta ostettujen tuotteiden palautus- ja takuuasioihin liittyvissä kysymyksissä voit ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme puhelimitse tai sähköpostitse.

BAUHAUS verkkokaupan asiakaspalvelu (avoinna ma - pe klo 8 - 20, la ja su klo 9 - 18)

Puhelin: 0206 300 890

Sähköposti: verkkokauppa@bauhaus.fi





Kun haluat onnistua.

## PERUUTTAMIS-/REKLAMAATIOLOMAKE

Ennen tuotteen ja tämän lomakkeen palauttamista olkaa aina ensin yhteydessä verkkokaupan asiakaspalveluun, josta saatte ohjeet palautusta varten. Puh. **0206 300 890** (ma - pe klo 8 - 20, la ja su klo 9 - 18) tai **verkkokauppa@bauhaus.fi**.

Valitse vaihtoehdoista toinen:

- Ilmoitan, että haluan peruuttaa tekemäni sopimuksen, joka koskee seuraavien tavaroiden toimittamista (30pv):  
 Ilmoitan, että tuote on  **viallinen** (2kk)  
 **vaurioitunut kuljetuksessa** (7pv)  
 **väärä (muu, mitä tilattu)** (7pv)

## TUOTTEEN/TUOTTEIDEN TIEDOT

Tuote	Määrä	Hinta €/kpl	Tuotekoodi

## TILAAJAN TIEDOT

Nimi	Tilauspäivä	Vastaanottopäivä
Katuosoite		
Postinumero	Postitoimipaikka	
Puhelinnumero	Sähköpostiosoite	
Tilinumero (IBAN)	Pankki (BIC)	

Päiväys	Allekirjoitus
---------	---------------

