



ASIAKASPALAUTUS

Täyttäkää tämä lomake palauttaessanne ostamanne tuotteen tehtaalte. Liittäkää lomake samaan pakettiin palautettavan tuotteen kanssa. Huolehdittehan, että palautettava tuote on pakattu hyvin.

Palautusoikeus ehdot ja palautusosoitteet löytyvät seuraavalta sivulta.

Ilmoitan, että haluan peruuttaa tekemäni sopimuksen, joka koskee seuraavien tavaroiden toimittamista:

Tilauspäivä: _____

Tilausnumero: _____

Asiakasnumero: _____

Kuluttajan nimi: _____

Kuluttajan osoite: _____

Kuluttajan puhelinnumero: _____

Kuluttajan sähköpostiosoite: _____

Pankkitilinumero: _____

Palautuksen syy:

Tuote viallinen

Väärä osa

Kuljetusrikko

Muu syy. Kirjoita selite _____

Päiväys

Kuluttajan allekirjoitus



Palautusoikeus

Palautusoikeus koskee ainoastaan asiakkaita, jotka ovat kuluttajansuojalain tarkoittamia kuluttajia. **Palautuksesta tulee ilmoittaa asiakaspalautuslomakkeella tai muulla yksiselitteisellä tavalla 14 päivän kuluessa tavarán vastaanottamisesta. Palautuksesta voi ilmoittaa ottamalla yhteyttä Tulikiveen joko sähköpostitse osoitteeseen myynti.kotimaa@tulikivi.fi tai puhelimitse asiakaspalveluun numeroon 0403 063 001.**

Asiakkaalla on oikeus palauttaa normaalisti saatavilla olevat, tilaamansa tuotteet 14 päivän sisällä tavarán vastaanottamisesta, edellyttäen, että tuote on käyttämätön ja myyntikelpoinen. Jos asiakas palauttaa tavarán käyttöönoton jälkeen, asiakas vastaa tuotteen arvonalentumisesta. Palautukseen tulee liittää mukaan kopio lähetteestä ja palautuslomake, johon asiakas merkitsee nimensä, yhteystietonsa ja tilausnumeron. Tulikivi palauttaa tuotteesta maksetun hinnan asiakkaan ilmoittamalle pankkitilille saatuaan palautuksen. Asiakkaan tulee ilmoittaa palautuksen yhteydessä tilinumero, johon kauppahinta palautetaan, sekä pankin nimi.

Tulikivi ei ota palautuksena vastaan asennettuja tai osin asennettuja tuotteita. Palautuksessa tulisi pyrkiä käyttämään alkuperäispakkausta, jossa tuotteet saapuivat. Palautettaessa tuotteita asiakas huolehtii tuotteen asianomaisesta pakkaamisesta kuljetuksen ajaksi. Asiakas on velvollinen korvaamaan vaurioituneen tuotteen, mikäli sitä ei ole asianmukaisesti pakattu.

Mikäli tilaus koskee tuotetta, joka valmistetaan tai muutetaan asiakkaan toivomusten mukaisesti (esimerkiksi asiakkaan ilmoittamien mittojen mukaisesti), tuotetta ei voi palauttaa eikä tilausta missään tilanteessa peruuttaa, kun tuotteen valmistus on aloitettu.

Asiakas vastaa palauttamisesta aiheutuneista kustannuksista. Palautuskustannus vaihtelee riippuen tavarán koosta ja painosta. Arvioitu palautuksen enimmäiskustannus on 150 euroa.

Tuote tulisi palauttaa ensisijaisesti pakettikortissa näkyvälle tehtaalle.

PALAUTUSOSOITE TULISIJOILLE JA TAKKATARVIKKEILLE (varaosat, puhdistusaineet):

Tulikivi Oyj
D-Halli
Kuhnustantie 22
83900 JUUKA

PALAUTUSOSOITE KIUKAILLE JA KIUASTARVIKKEILLE:

Tulikivi Oyj
Rasiahontie 3
79700 Heinävesi

PALAUTUSOSOITE SISUSTUSKIVILLE:

Tulikivi Oyj
Lautamiehentie 1
02770 Espoo

