

**HL Group Oy:n palautuksia koskevat ohjeet**

\*\*\*\*\*

**\* 08/2017: Palautusohjeeseen lisätty tarkennus akuista (VAK kuljetus)**

\*\*\*\*\*

**HL Group siirtyy 1.4.2016 rahtivapaisiin tuotepalautuksiin.**

**Rahtivapaus edellyttää, että sähköinen ennakkohyväksyntälomake on täytetty alle 14 päivää ostosta ja rahdintilaus on tehty MySchenker-palvelun kautta.**

Sähköisillä palveluilla pyritään helpottamaan ja nopeuttamaan palautuksia.

Tuote- ja runkopalautukset voi yhdistää samaan palautukseen. Runkopalautukset on kuitenkin pakattava erilliseen pakkaukseen ja merkittävä selkeästi (ei saa sekoittua normaalien tuotepalautusten kanssa).

Ennakkohyväksyntä HL Groupin sähköisen palautuslomakkeen kautta, tiedotteet välilehdeltä: [www.autotuotteet.fi](http://www.autotuotteet.fi) tai suoraan ilman kirjautumista: <http://tinyurl.com/HLpalautus>

**Ennakkohyväksynnän kulku:**

- Sähköinen ennakkohyväksyntälomake lähetetään HL Groupiin
- HL Group käsittelee ennakkohyväksyntäpyynnöt 10 arkipäivän sisällä saapumisesta
- HL Group palauttaa ennakkohyväksyntälomakkeen asiakkaalle, jonka jälkeen asiakas palauttaa **vain hyväksytyt** tuotteet MySchenker palvelun kautta.

Pidätämme oikeuden palauttaa tai romuttaa vastoin ohjeita tai ilman ennakkohyväksyntää lähetetyt tuotteet. Vastoin ohjeistusta palautetuista tuotteista veloitamme rahdit toteutuneen mukaan, sekä käsittelymaksun 50 € (alv 0 %) / toimitus. Epäselviä palautuksia säilytämme 3 kk, jonka jälkeen ne romutetaan ilman erillistä ilmoitusta.

**Muut palautukset, esimerkiksi väärin kerätyt tai toimitetut: ota yhteys asiakaspalveluun.**

## PALAUTUSOHJEET:

### 1. Tuotepalautukset:

- Tuotteen on oltava myyntikelpoinen. Pakkauksen on oltava ehjä ja siisti.
- Palautuksista on aina tehtävä sähköinen ennakkohyväksyntä.
- Tuotepalautusten käsittelykulut:
  - Alle 14 arkipäivää: ei käsittelykuluja, rahtivapaasti
  - Yli 14 arkipäivää: käsittelykulu 10 % veloitetusta nettohinnasta
  - Yli 30 arkipäivää: käsittelykulu 20 % veloitetusta nettohinnasta

### 2. Perusvarastot:

- Perusvarastojen tai linjojen päivityksistä sovittava etukäteen/erikseen:
  - [petri.kaukonen@hlgroup.fi](mailto:petri.kaukonen@hlgroup.fi) ja [olli.hartikainen@hlgroup.fi](mailto:olli.hartikainen@hlgroup.fi)
- Perusvarastojen tai linjapäivityksissä käsittelykulut sovitaan tapauskohtaisesti.

### Palautettaviksi ei hyväksytä:

- ilman ennakkohyväksyntää
- poistuneita tai poistuvia tuotteita (PT)
- tehdastilaus- tai toimitusmyyntituotteita (TT)
- vajaita sarjoja
- tuotteita, joita on yritetty asentaa ajoneuvoon
- tuotteita, joihin on kiinnitetty hinta- tai muita merkintöjä, joita ei voi poistaa
- tuotteita, joiden pakkaukset eivät ole myyntikelpoisia
- **rivin arvo ostohinnoilla alle 5 € (alv 0%) tai koko palautuksen arvo alle 50 € (alv 0%)**

### 3. Runkopalautukset:

- Runkopalautusten käsittelykulut:
  - Alle 12 kk: veloituksetta muiden palautusten yhteydessä, rahtivapaasti
  - Yli 12 kk: käsittelykulu 20 % veloitetusta runkopantista
  - Runkopalautus on pakattava erilliseen pakkaukseen ja merkittävä selkeästi. Ei saa sekoittaa normaaleihin tuotepalautuksiin.
- Runko pitää palauttaa AINA alkuperäisessä pakkauksessaan.
- Rungon on oltava ehjä ja sisällettävä kaikki tarvittavat osat.
- Rungon on vastattava ostettua tuotetta.
- Hyvitämme runkoveloituspanttiin erillisellä hyvityslaskulla.
- Runkolaatikoiden tuotenumeroa ja viivakoodeja **EI SAA PEITTÄÄ!**
  - Rungot käsitellään vastaanotossa viivakoodilukijalla. Mikäli viivakoodi ei ole luettavissa, aiheuttaa se automaattisesti rungon hylkäyksen.

### 4. Akut

- Akkujen palautus:
  - Kuljetus tilataan samalla lomakkeella kuin kaasupullot.
  - Ohje myöhemmin/alempana dokumentissa

Rahdin tilaus, sähköinen palvelu, myös rahtikirjojen tulostus:

<http://tinyurl.com/HLKuljetus>

## 5. Ilmastointikaasupullojen palautus:

- Kaasupullojen käsittelykustannukset:
  - Alle 12 kk: veloitusetta ostopäivästä, rahtivapaasti.
  - Yli 12 kk: käsittelykulu 20 % veloitetusta pullopantista.
- DuPont-ilmastointikaasupulloja ei vastaanoteta eikä hyvitetä.
- Hyvitämme ilmastointikaasupullon pantin erillisellä hyvityslaskulla.
- Rahtipyynnöt sähköisen MySchenker-palvelun kautta. HUOM! Kaasupullot ja akut ovat vaarallisia kuljetuksia!

Rahdin tilaus kaasupulloille ja akuille, sähköinen palvelu, myös rahtikirjojen tulostus (HUOM! ei sama kuin normaaleissa tuotepalautuksissa):

<http://tinyurl.com/HLVAKKuljetus>

## 6. Maalien lämpökuljetuslaatikot:

- Laatikoiden pitää olla ehjiä, siistejä ja kokonaisia (laatikko + kansi).
- Palautuksia varten tilattavissa muovipusseja:
  - Tuotenumero: **995-PUSSI**
  - Toimitus veloitusetta muiden tuotteiden mukana
- Palautuspussiin mahtuu 10kpl lämpökuljetuslaatikoita:
  - Mielellään palautuspussi täyteen, mutta pienempiäkin eriä voi palauttaa.
- Rahtipyynnöt sähköisen MySchenker-palvelun kautta.

Rahdin tilaus maalien lämpökuljetuslaatikoille, sähköinen palvelu, myös rahtikirjojen tulostus:

<http://tinyurl.com/HLkuljetuslaatikot>

Palautushyvityksiä koskevilla asioilla teitä palvelee Mikko Valtonen:

0207 445 227 [spareparts@hlgroupp.fi](mailto:spareparts@hlgroupp.fi)

Palautuksia koskevilla asioilla teitä palvelee asiakaspalveluryhmämme:

0207 445 365 [asiakaspalvelu@hlgroupp.fi](mailto:asiakaspalvelu@hlgroupp.fi)

Autamme tilauksissa ja mahdollisissa ongelmatilanteissa. Asiakaspalveluun voit soittaa aina, kun tarvitset neuvoa tai et tiedä, kenelle asia kuuluu.

Autotuotteet 0207 445 360

Teollisuustuotteet 0207 445 361

Automaalit 0207 445 363

Toimitusasiat 0207 445 365

Laskutus ja luotonvalvonta 0207 445 317

Lähetä sähköpostia: [asiakaspalvelu@hlgroupp.fi](mailto:asiakaspalvelu@hlgroupp.fi)

Tämä ohjeistus korvaa kaikki edelliset ja on voimassa toistaiseksi.