

PALAUTUSOHJE

Kaikki lähetyksiä koskevat reklamaatiot on tehtävä viipymättä, mutta viimeistään viikon kuluessa toimituksesta. Mahdollisesta kuljetusvauriosta on ilmoitettava välittömästi. [Kuljetusvaurioiden ohjeistus](#) löytyy HL Group Oy:n kotisivuilta sekä autotuotteet.fi-luettelon Tiedotteet-välilehdeltä.

Tämän palautusohjeen ehdot koskevat tuotepalautuksia autovaraosa-asiakkaiden sekä -tuotteiden osalta. Tätä ohjeistusta ei sovelleta muihin tuotealueisiin kuten teollisuustuotteet tai maalit.

Palautuksista on aina täytettävä palautuslomake, joka löytyy autotuotteet.fi-luettelosta Tiedotteet-välilehdeltä tai HL Group Oy:n kotisivuilta [palautuslomake](#).

Kun palautuslomake on käsitelty asiakaspalvelussamme, asiakkaalle lähetetään palautusvahvistus, joka on tulostettava palautuksen mukaan. Tuotteet on palautettava viipymättä, kun palautusvahvistus on toimitettu, mutta viimeistään 14 vuorokauden kuluessa. Palautuslomakkeiden käsittelyaika on 10 arkipäivää. Pidätämme oikeuden palauttaa tai romuttaa vastoin ohjeita tai ilman hyväksyntää lähetetyt tuotteet.

Palautusehdot

- Palautettavaksi hyväksymme tuotteet, joiden
 - ostopäivästä on alle 90 päivää: ei kuluja, rahtimaksu 10,90 € (alv 0 %)
 - ostopäivästä 91–180 päivää: käsittelykulu 30 % veloitetusta nettohinnasta ja rahtimaksu 10,90 € (alv 0 %)
- Tuotepalautuksissa saa käyttää myös omaa rahtisopimusta, jolloin rahtimaksua ei veloiteta erikseen
- Hyväksymme ainoastaan varasto-ohjelmaamme kuuluvia tuotteita. Poistuneilla (PT), tehdastilaustuotteilla (TT) tai erityisesti ostajaa varten hankituilla tuotteilla ei ole palautusoikeutta.
- Tuotteiden on oltava jälleenmyyntikelpoisia ja ehjissä alkuperäispakkauksissa
- Emme hyväksy tuotteita, joita on yritetty asentaa, vajaita sarjoja tai tuotteita, joihin on kiinnitetty hintalappuja tai tehty muita merkintöjä
- Pilkingtonin lasit eivät ole varastoitavia tuotteita ja niiden palautuksesta sovitaan aina erikseen. Lasien palautuksesta otetaan aina vähintään 20 % kuluja veloitetusta hinnasta
- Saatuasi **palautusvahvistuksen**, voit tilata palautuskuljetuksen HL Groupin rahtisopimuksella ja tulostaa rahtikirjat: [HL-kuljetus](#)

Perusvarastojen palautuksesta tai päivittämisestä on sovittava aina etukäteen oman edustajan kanssa. Perusvarastojen päivytyksen osalta käsittelykulut sovitaan tapauskohtaisesti.

Runkopalautukset ja muut pantilliset tuotteet

- Hyväksymme palautettavaksi vain 180 päivän sisällä ostetut rungot tai muut pantilliset tuotteet (esim. ilmastointikaasupullot)
- Runko pitää palauttaa aina alkuperäisessä pakkauksessaan ja sen on vastattava ostettua tuotetta
- Rungon on oltava ehjä ja sisällettävä kaikki tarvittavat osat
- Rungot pitää olla pakattuna erikseen tuotepalautuksista ja merkittävä selkeästi
- Runkojen tuotenumeroa tai viivakoodeja **ei saa peittää** – peitetty viivakoodi aiheuttaa hylkäyksen
- HL Group Oy vastaa rahdista, mikäli runkoja palautetaan vähintään 10 kpl kerrallaan
- Saatuasi **palautusvahvistuksen**, voit tilata palautuskuljetuksen HL Groupin rahtisopimuksella ja tulostaa rahtikirjat: [HL-kuljetus](#)

Maalien lämpökuljetuslaatikot

Lämpökuljetuslaatikoiden palautusta varten on tilattavissa muovipusseja tuotekoodilla 995-PUSSI. Palautuspussiin mahtuu 10 lämpökuljetuslaatikkoa, palauta pussi mielellään täytenä. Palautettavien laatikoiden on oltava ehjiä, siistejä ja kokonaisia (laatikko + kansi).
Tilaa kuljetus ja tulosta rahtikirjat lämpölaatikoiden palautusta varten: [HL-kuljetus](#) (lämpölaatikot).

Rupes-koneiden huolto

Täytä [RUPES-huoltolomake](#) ja lähetä täytetty lomake osoitteeseen: asiakaspalvelu@hlgroup.fi. Kun saat asiakaspalvelustamme **tilausvahvistuksen koneen huollosta**, voit palauttaa koneen varastollemme osoitteeseen (tulosta huoltolomake mukaan):

HL Group Oy

Hyttitie 10

00700 Helsinki

Rahtikirjojen tulostus: [HL-kuljetus](#) (Rupes-huollot), josta peritään rahtimaksu 10,90€ (alv 0%)

Huom! Huoltolomake on oltava koneen mukana huoltoon toimitettaessa.

Takuupalautukset

Mahdollisissa takuuasioissa (laatureklamaatiot) on tehtävä erillinen takuuhakemus autotuotteet.fi-luettelosta Tiedotteet-välilehdeltä (takuulomake) tai HL Group Oy:n kotisivuilta [takuulomakkeen kautta](#). Tutustuthan myös [takuuohjeistukseemme](#).

.....
Palautuksia koskevat kysymykset: asiakaspalvelu@hlgroup.fi tai 020 7445 365

Tämä ohjeistus korvaa kaikki edelliset ohjeet ja on voimassa toistaiseksi

Esimerkki palautuskelpoisista tuotteista

Paketit ovat ehjiä ja siistejä, kaikki etiketit ovat luettavissa, eikä pakkauksissa ole merkintöjä.



Esimerkkejä palautuskelvottomista tuotteista

Myyntipaketit rikkiäisiä, osia asennettu tai jopa käytetty

