

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 luettelostamme Lomakkeet ja ohjeet -kohdasta 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 29,90 € (alv 0 %)
 - ostopäivästä 91–180 päivää: käsittelykulu 30 % veloitetusta nettohinnasta ja rahtimaksu 29,90 € (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 sekä puhtaissa alkuperäispakkauksissa**
- **Emme hyväksy tuotteita, joita on yritetty asentaa, vajaita sarjoja tai tuotteita, joihin on kiinnitetty hintalappuja tai tehty muita merkintöjä**
- Ajoneuvojen 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 [DSVn connect-portaalin](#) kautta. Mikäli sinulta ei löydy DB Schenkerin tunnuksia, niin olethan yhteydessä asiakaspalvelu@hlgrou.fi.

Perusvarastojen palautuksesta tai päivittämisestä on sovittava aina etukäteen oman edustajan kanssa. Perusvarastojen päivityksen 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 [DSVn connect-portaalin](#) kautta. Mikäli sinulta ei löydy DB Schenkerin tunnuksia, niin olethan yhteydessä asiakaspalvelu@hlgrou.fi.

Maalien lämpökuljetuslaatikot (tuotenro: L-BOX)

- **Palautuksista on aina täytettävä palautuslomake**, joka löytyy luettelostamme Lomakkeet ja ohjeet -kohdasta tai HL Group Oy:n kotisivuilta [palautuslomake](#)
- Lämpökuljetuslaatikoiden palautusta varten on tilattavissa muovipusseja tuotekoodilla 995-PUSSI
- HL Group Oy vastaa palautusrahdista, mikäli pussi palautetaan **täytenä**:
 - **10 kpl 25 litran tai**
 - **8 kpl 30 litran lämpökuljetuslaatikkoa**
- Palautettavien laatikoiden on oltava ehjiä, siistejä ja kokonaisia (laatikko + kansi). Pantti hyvitetään ainoastaan maksetuista laatikoista, ei veloitusetta lähetetyistä.
- **Lämpölaatikoille tilataan palautuskuljetus asiakaspalvelustamme** ja saat palautusvahvistuksen lisäksi **kollilaput sekä rahtikirjan suoraan meiltä**. Tarvittaessa voit olla yhteydessä asiakaspalvelu@hlgrou.fi.

Lavalähetyksistä perittävä kuormalavapantti

- Palautuksista on aina täytettävä palautuslomake, joka löytyy luettelostamme Lomakkeet ja ohjeet -kohdasta, Tiedotteet-välilehdeltä (autotuotteet.fi) tai HL Group Oy:n kotisivuilta [palautuslomake](#)
- Palautettavien lavojen tulee olla ehjiä. Pantti hyvitetään ainoastaan maksetuista lavoista, ei veloitusetta lähetetyistä.
- HL Group Oy vastaa palautusrahdista, mikäli lavoja **palautetaan 14 kpl kerrallaan (= 1 kolli ja lavametrit 0,4 ldm)**
Lavat on sidottava tai kelmutettava yhteen, etteivät ne pääse liikkumaan kuljetuksen aikana. Kollilappu on kiinnitettävä huolellisesti, ettei lappu irtoa kuljetuksen aikana.
- **Lavoille tilataan palautuskuljetus asiakaspalvelustamme** ja saat palautusvahvistuksen lisäksi **kollilaput sekä rahtikirjan suoraan meiltä**. Tarvittaessa voit olla yhteydessä asiakaspalvelu@hlgrou.fi.
- Panttituotteet ovat:
 - TL – teholava 5 € (alv 0 %)
 - LAVA – kerta- tai öljylavat 5 € (alv 0 %)
 - EURL – EUR-lava (120x80 cm) 10 € (alv 0 %)
 - FIN – FIN-lava (120x100 cm) 20 € (alv 0 %)
- Mahdollinen lavapantti lisätään keräilykuittauksen yhteydessä lisärvinä lähetteelle

Rupes-koneiden huolto

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

HL Group Oy

Hyttitie 10

00700 Helsinki

Rahtikirjojen tulostus: [DSVn connect-portaalin](#) kautta, josta peritään rahtimaksu 19,90 € (alv 0 %). Mikäli sinulta ei löydy DB Schenkerin tunnuksia, niin olethan yhteydessä asiakaspalvelu@hlgrou.fi.

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@hlgrou.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

