

## Kun palautat tavaraa:

Jotta voisimme käsitellä, hyväksyä ja hyvittää tavarapalautuksen, pyydämme ystävällisesti tutustumaan palautusehtoihimme ja täyttämään tämän kaavakkeen.

**TAKUUPALAUTUKSET AINOASTAAN TAKUUHAKEMUKSELLA.**

Pvm:

### Asiakastiedot:

Yritys

Asiakasnumero

Yhteyshenkilö

Puhelinnumero

Sähköpostiosoite

### Palautuksen sopiminen:

Kenen kanssa sovittu

### Palautusnumero:

**Palautuksen syyt:** (täytä palautustiedot lokeroon syyn kohdalle numero, joka vastaa tavarapalautuksen syytä.)

1. Toimitettu väärä tuote
2. Toimitettu väärä määrä
3. Muu syy, mikä?

4. Tilausvirhe
5. Runkopalautus

### Palautustiedot:

Tuotenumero	Tuotteen nimi	Kpl	Lähete/Tilausnumero	Palautuksen syyn numero

### Huomioitavaa:

Allekirjoitus:

Päivämäärä:



## Kun palautat tavaraa:

Jotta voisimme käsitellä, hyväksyä ja hyvittää tavarapalautuksen, pyydämme ystävällisesti tutustumaan palautusehtoihimme ja täyttämään tämän kaavakkeen.

**TAKUUPALAUTUKSET AINOASTAAN TAKUUHAKEMUKSELLA.**

Pvm:

### Asiakastiedot:

Yritys

Asiakasnumero

Yhteyshenkilö

Puhelin

### Takuu palautuksen sopiminen:

Palautusnumero

Kenen kanssa sovittu

Päivämäärä

### Takuu tuotteen tiedot:

Tuotenumero	Tuotteen nimi	Tilaus/lasku numero	Kpl	Osto pvm.	Vaurio pvm.

**Tuotteen vika ja epäily syy:** (Pelkkä "rikki", "vaurioitunut" eivät riitä ilman tarkempaa selvitystä.)

Tuotenumero

Tuotteen vika ja epäily syy

Osalla ajettu km/käyttöaika

Ajoneuvon km

Ajoneuvon merkki, malli, teho, vuosimalli ja rek.tunnus

### Asennuspaikka:

Korjaamon nimi

Itse asennettu

### Hyvityksenä haluaisimme:

Palautetut osat (jos hylätty takuu):

Hyvityslasku ja uusi osa

Hyvityslasku

Uusi osa saatu

Voi romuttaa

Palautettava

Allekirjoitus:

Liitteet

kpl

## Motoral Oy:n palautusohjeet 3.10.2016 alkaen

Lähetyspäivästä koskevat huomautukset on tehtävä **8 PÄIVÄN KULUESSA** tavarantoimituspäivästä.

Tuotetta palautettaessa on aina käytettävä Motoral Oy:n palautuslomaketta. Palautuslomakkeesta on ilmentävä tuotekohtaisesti palautuksen syy ja tilausnumero tai laskun numero. Motoral Oy:n palautusohjeet, palautus- ja takuulomakkeen voi tulostaa Motoral Oy:n kotisivuilta osoitteesta [www.motoral.fi/materiaalit](http://www.motoral.fi/materiaalit) tai Motoral webshopissa.

## PALAUTUSOHJEET

### 1. Tuotepalautukset

- Palautuksista sovittava aina etukäteen
- Tuotteen oltava myyntikelpoinen, alkuperäispakkauksen on oltava ehjä ja siisti sekä pakkaukseen mahdollisesti kuuluvien asiakirjojen tai vastaavien on oltava pakkauksen mukana
- Asiakas vastaa palautuksen kustannuksista, mikäli palautuksen syy ei ole Motoral Oy:n toiminnallaan aiheuttama.
- Mikäli on sovittu, että palautusrahdin maksaja on Motoral OY niin, kuljetusyhtiön tulee olla ensisijaisesti Posti (sopimusnumeromme 601349) tai DB Schenker (sopimusnumeromme 872800).  
Postin toimitustavaksi on valittava POSTI PALAUTUS.

### 2. Palautettaviksi ei hyväksytä

- poistomyyntituotteita
- vajaita sarjoja
- tehdastilauksia tai erikoistoimitustuotteita
- tuotteita joita on yritetty asentaa ajoneuvoon
- pakkaukseltaan rikkoutuneita, likaantuneita tai vahingoittuneita tuotteita
- tuotteita, joihin kiinnitettyjä hinta- tai muita merkintöjä joita ei voi poistaa

### 3. Palautuksesta vähennetään käsittelykulut, ellei palautuksen syy ole Motoral Oy:n virheestä johtuva.

Palautusten käsittelykulut (toimituspäivästä laskien)

- 0-14 vrk, käsittelykuluvähennys 10 % (alv0 %) tavarantoiminnan arvosta
- 15-30vrk, käsittelykuluvähennys 15 % (alv0 %) tavarantoiminnan arvosta
- 31-90 vrk, käsittelykuluvähennys 20 % (alv 0 %) tavarantoiminnan arvosta
- yli 90 vrk, emme ota vastaan palautuksia

## RUNKOPALAUTUKSET

- Asiakas maksaa palautusrahdin
- Rungon on oltava ehjä ja sisällettävä kaikki tarvittavat osat
- Rungon on vastattava ostettua tuotetta
- Rungon mukaan tulee liittää kopio läheteestä tai laskusta
- Runko on palautettava tilalle tulleen tuotteet alkuperäispakkauksessa

## TAKUUKÄSITTELYYN TULEVAT TUOTTEET

- Takuuseen liittyvissä palautuksissa on käytettävä Motoral Oy:n tai AOT:n takuuhakemuslomaketta huolellisesti täytettynä ja se on liitettävä palautetun tuotteen mukaan sekä jäljennökset mahdollisista asennukseen yms. liittyvistä kulukuiteista
- Takuuasioissa noudatamme AOT:n yleisiä tuotetakuuehtoja

## KULJETUSVAHINGOT

Jos huomaatte, että tilaamanne tavara on vaurioitunut kuljetuksen aikana tai pakkaus on vahingoittunut, toimikaa seuraavasti:

- Ilmoittakaa välittömästi asiasta kuljettajalle ja tehkää asiasta kirjallinen vahinkoilmoitus kuljetusliikkeelle. Saapumistarkastus myös muiden tuotteiden osalta on hyvä tehdä kuljettajan läsnä ollessa etenkin silloin, kun pakkauksen rikkoutumisen johdosta on syytä epäillä kuljetusvahinkoa. Vastaanoton yhteydessä havaitusta vahingosta kannattaa tehdä merkintä myös kuljetusasiakirjaan.
- Ottakaa muistiin rahtikirjan numero tai pakettikortin numero
- Ottakaa yhteyttä Motoral Oy:n asiakaspalveluun, puh 010 5507 100. Muistakaa ilmoittaa samalla omat yhteystietonne, läheteen numero, rahtikirjan- tai pakettikortin numero ja selvitys tapahtumasta.
- Kuljetusliikkeelle tehty kirjallinen vahinkoilmoitus on edellytys sille, että me pystymme omalta osaltamme selvittämään asiaa edelleen. Jos Motoral Oy on vakuuttanut lähetyksen, on vahinkoilmoitus edellytys myös sille, että hyvitämme lähetyksen arvon tai lähetämme tilatut tuotteet uudestaan. Tarvittaessa kannattaa ottaa myös valokuvia kuljetusvahingoista ja lähettää ne meille sähköpostilla osoitteeseen [myynti@motoral.fi](mailto:myynti@motoral.fi).

Ohjeiden mukainen palautus nopeuttaa käsittelyä ja palautushyvitystä.