

Palautusohje luontaistuotemyynnin asiakkaille

Tämä palautusohje ei koske lääkkeitä ostavia asiakkaita eikä asiakkaita, joilla on erillinen palautuksia koskeva sopimus. Näiden asiakkaiden palautukset käsitellään voimassa olevien sopimusten mukaisesti.

Oriola ei ota vastaan palautuksia ilman asiakaspalvelusta saatua lupaa. Aikoessasi palauttaa Oriolasta tilaamiasi tuotteita, ota ensin yhteys Oriolan luontaistuotemyyntiin:

- Luontaistuotemyynti, puh. 010 429 2240 tai luontaistuotetilaus@oriola.fi

Yhteydenoton tulee tapahtua 8 päivän sisällä lähetysluettelon toimituspäivästä. Luontaistuotemyynti antaa mahdollisen palautusluvan sekä palautusnumeron, joka on aina hyvityksen saamisen edellytys.

Saatuanne palautusluvan ja -numeron, täyttäkää palautusilmoituslomake. Lomake löytyy mm. osoitteesta www.oriola.fi. Palautusilmoituslomake tulee liittää palautettavan tuotteen mukaan.

Lähtettäjä vastaa palautuksen oikeasta pakkaamisesta. Palautus on pakattava siten, että tuotteet eivät vahingoitu kuljetuksen aikana. Pakkaustavan on oltava sellainen, että vastaanottaja voi todeta, että lähetystä ei ole avattu. Palautus pakataan pahvilaatikoon, joka suljetaan teipillä, tai palautuksen voi lähettää Oriolan sinisessä laatikossa, joka suljetaan mustin sinetein (sinettejä saa tilattua Oriolan asiakaspalvelusta).

Palautus on merkittävä kuljetusta varten palautusilmoituksen alalaidassa olevalla osoitelapulla. Osoitelappu leikataan irti, täytetään ja kiinnitetään palautuksen kylkeen. Jos palautus lähetetään Oriolan sinisessä laatikossa, palautuslappu kiinnitetään osoitetarran päälle.

Palautus tulee lähettää samaa kuljetustapaa käyttäen kuin tuote on asiakkaalle toimitettu, jollei muuta ole sovittu. Kuljetus ottaa paluukuljetukseen ainoastaan palautuslapulla merkityt palautukset. Kylmätuotteita palautettaessa tulee aina ottaa yhteyttä Oriolan asiakaspalveluun.

Tarvittaessa saatte lisätietoja pakkaamisesta asiakaspalvelusta.

Palautettavan tuotteen hyvittäminen

Palautettavan tuotteen tulee aina olla jälleenmyyntikelpoinen. Mikäli kyseessä on asiakkaan oma tilausvirhe, hyvitämme tuotteen hinnasta 70 %. Kylmätuotteita tai TT-tuotteita (tilataan tarvittaessa) ei hyvitetä. Mikäli kyse on Oriolan virheestä, hyvitämme hinnan kokonaisuudessaan.