

# PALAUTUS- JA REKLAMAATIO-OHJE

Meille Plandentilla on tärkeää, että meiltä ostamasi tuotteet vastaavat odotuksiasi ja täyttävät niille asetetut laatuvaatimukset. Jos ostamasi tuote kuitenkin rikkoutuu asianmukaisessa käytössä tai havaitset tuotteessa tai toimituksessa virheitä, ota yhteyttä myyntiimme mahdollisimman pian ja seuraa ohjeita. Ohjeita noudattamalla varmistat, että reklamaatiosi käsitellään mahdollisimman nopeasti.

## OHJEET PALAUTUKSEN TEKEMISEEN:

Palautetut tuotteet hyvitetään edellyttäen, että palautuksesta on sovittu myynnin kanssa ja että tuote on Plandentilta ostettu varastotuote. Lisäksi hyväksytyyn palautuksen edellytyksenä on, että **tuote palautetaan 14 päivän sisällä toimituksesta** alkuperäispakkauksessa ja myyntikelpoisena. Palautuksesta voidaan periä voimassa oleva palautuskuljetusmaksu, mikäli toimituksessa ei ole ollut virhettä. Viallinen tuote tulee reklamoida 8 päivän sisällä käyttöönotosta.

- Ota yhteyttä Plandentin tarveainemyyntiin sopiaksesi palautuksesta. Myynti tekee palautuskuljetuksesta pyynnön kuljetusliikkeelle.
- Pakkaa palautus Plandentin palautuspussiin myyntikuntoisena. Merkitse pussiin lähettäjän nimi ja asiakasnumero. Älä tee alkuperäiseen pakkaukseen mitään merkintöjä. Jos palautettava tuote ei mahdu palautuspussiin, pakkaa palautettava tuote niin, että se ei vaurioidu paluukuljetuksen aikana. Käytä muille kuin palautuspussissa palautettaville tuotteille Plandentin toimittamaa palautusosoitelappua paketin päälle kiinnitettävänä kuljetusdokumenttina. Palautusosoitelapun saat tarveainemyyjältä PDF-tiedostona sähköpostiisi.
- Merkitse tuotteiden mukana tuulleeseen Läheteeseen/Palautusläheteeseen palautuksen syy ja palautettava määrä. Laita Lähete/Palautuslähete tai sen kopio pussiin sisälle. Plandent ei voi kohdistaa palautusta ilman oikein täytettyä palautuslähettä, eikä näin ollen myöskään hyvittää palautusta.
- Jätä palautus kuljettajalle. Palautukset noudetaan pääsääntöisesti seuraavan toimituksen yhteydessä tai erikseen sovittuna.
- Asiakaskohtaisesti räätälöityjä ja palvelu-, tehdastilaus- tai palautuskieltoisia tuotteita, eli niin sanottuja ei-varastoitavia -tuotteita (non stock), ei voi palauttaa.

## OHJEET TUOTEREKLAMAATION TEKEMISEEN:

- Tuotereklamaatio tulee tehdä mahdollisimman nopeasti tuotteen toimituksesta.
- Noudata aina sekä hoitotilassa että välinehuollossa valmistajan ohjeita ja pakkausmerkintöjä.
- Pakkaa reklamoitava tuote alkuperäiseen myyntipakkaukseen tai ehjään sterilointipakkaukseen. Steriloi sterilointipakkaus autoklaavissa. Terävät instrumentit on pakattava erityisen huolellisesti pistotapaturmien välttämiseksi. Kuljetusliike voi kieltäytyä vastaanottamasta tuotteita, joita ei ole pakattu asianmukaisesti.
- Liitä reklamaatioon selkeä vianmääritys sekä tieto siitä, miten tuote on steriloitu ja/tai huollettu.
- Liitä reklamaatioon tuotteen LOT-numero (erä/sarjanumero). LOT-numero auttaa tunnistamaan valmistuserän ja ajankohdan ja on tärkeä tieto valmistajalle reklamaatiota tutkittaessa.
- Koska reklamoitava tuote palautetaan valmistajalle tutkittavaksi, voi vastauksen tai korvaavan tuotteen saapumisessa esiintyä pientä viivettä. Toimittajasta riippuen kannattaa siis varautua joidenkin viikkojen odotusaikaan.
- Reklamoitava tuote hyvitetään lähtökohtaisesti toimittamalla asiakkaalle korvaava tuote. Valmistaja voi myös tarjoutua korjaamaan viallisen tai rikkoutuneen tuotteen. Jos takuu-aika on umpeutunut, tehdas saattaa veloittaa korjauskustannukset. Tällöin olemme asiakkaaseen yhteydessä, ja lupa korjaukseen annetaan vasta, kun asiakas on hyväksynyt mahdolliset kustannukset.