



## Palautuslomake

Tilausnumero
Palautettava tuote

## Palauttajan tiedot

Nimi
Puhelinnumero
Sähköpostiosoite
Tilinumero

## Palautuksen syy

Väärä tuote <input type="checkbox"/>
Väärä koko <input type="checkbox"/>
Tuote ei vastaa odotuksia <input type="checkbox"/>
Tuote on viallinen <input type="checkbox"/>
Jokin muu syy, mikä?
Haluan vaihtaa tuotteen seuraavaan tuotteeseen

## Palautuskäytäntömme

Meille on tärkeää, että olet tyytyväinen ostoksiisi. Tarjoamme siksi tilaamillesi tuotteille 14 päivän vaihto- ja palautusoikeuden. Jos tuote ei vastaa odotuksiasi, voit palauttaa tuotteen, mikäli tuote on käyttämätön ja siinä kunnossa, jossa sen vastaanotit ja kaikki tuotteeseen kuuluvat osat (myös pakkaus ja käyttöohjeet) ovat tallella.

Voit kokeilla ja tutkia verkkokaupastamme tilaamaasi tuotetta samalla tavalla kuin myymälöissä menettämättä palautusoikeuttasi. Käyttäminen on kuitenkin eri asia kuin kokeileminen. Jos tuote on otettu käyttöön niin palautettaessa on vastattava tuotteen arvon alentumisesta. Arvonalennus on vähintään 50 % tuotteen ostohinnasta. Tuotteet tulee palauttaa alkuperäispakkauksissaan. Verkkokaupastamme tilatuilla tuotteilla on 14 päivän palautusoikeus, jonka kuluessa voit perua kaupan ilman erityistä syytä. 14 päivän peruuttamisajan laskeminen alkaa seuraavana päivänä siitä, kun olet saanut tavarat. Tilauksen tai palautettujen tuotteiden hinta korvataan tilauksen maksutavan mukaisesti joko pankkitilillesi tai luottokorttilillesi.

## Täytä aina palautusilmoitus

Mikäli haluat palauttaa tuotteen tai tehdä tuotevaihdon, täytä palautusilmoitus ja liitä se palautettavien tuotteiden mukaan. Muista ilmoittaa tilinumerosi, jotta voimme palauttaa rahat tilillesi. Pakkaa tuotteet huolellisesti ja vie paketti lähimpään postitoimipaikkaan. Pientuotteiden palautus on sinulle maksuton: kerro, että kyseessä on Tempur Suomi Oy:n asiakaspalautus. Jos



palautat tilaamasi tuotteet Postin kautta, käytä Tempur Suomen asiakaspalautuskoodia 600278. Hyvitys maksetaan sinulle heti, kun olemme vastaanottaneet ja tarkastaneet palautetun tuotteen. Varaamme oikeuden laskuttaa isokokoisten tuotteiden palautuksesta 90 euroa. Mikäli teille on järjestetty nouto tuotteiden palautusta varten, ettekä ole paikan päällä luovuttamassa tuotteita noutopäivänä, veloitamme teiltä 60 euroa. Palautusoikeus ei koske tavaraa, joka valmistetaan tai jota muunnellaan henkilökohtaisia tarpeita vastaavaksi, esimerkiksi mittatilaustuotteet. Ongelmatapauksissa ole yhteydessä asiakaspalveluumme.

### **Tottumisaika**

Uuteen tyynyyn tottuminen voi kestää 0-14 vuorokautta riippuen siitä, kuinka paljon kaularangan asento muuttuu. Jos heräät uuden tyynyn aiheuttamaan ”epämukavuuden” vuoksi, kannattaa vaihtaa entinen tyyny loppuyöksi. Näin kaularanka tottuu pikkuhiljaa uuteen, oikeaan asentoon. Koska TEMPUR-materiaali ja sen painerasitusta lieventävät ominaisuudet ovat ainutlaatuisia, saattaa kulua jonkin aikaa, ennen kuin keho tottuu TEMPUR-tuotteeseen ja sen tuomaan oikeaan nukkumisergonomiaan.

Uuteen patjaan tottuminen voi kestää jonkin aikaa (jopa viikkoja), koska patjaa vaihdettaessa selkärangan asento muuttuu radikaalisti. Mahdolliset selkävivot ovat siis normaaleja ja ohimeneviä patjanvaihdon yhteydessä. Ne ovat merkki siitä, että nukkumisen uudet apuvälineet, eli patja ja tyyny, vaikuttavat oikein.

### **Tuotteen vaihto toiseen**

Voit halutessasi vaihtaa tilaamasi tuotteen toiseen. Ole chatin välityksellä yhteydessä koulutettuihin nukkumisergonomian asiantuntijoihimme, niin he auttavat sinua valitsemaan itsellesi paremmin sopivan tuotteen. Täytä sen jälkeen palautusilmoitus ja ilmoita siinä, mihin tuotteeseen haluat vaihtaa. Palauta tuote normaalina asiakaspalautuksena. Kun palautus saapuu meille, käsitellään vaihto automaattisesti. Jos uusi tuote on halvempi kuin alkuperäinen tuote, palautamme ylimääräisen summan ilmoittamallesi tilille. Jos taas uusi tuote on kalliimpi, on asiakaspalvelumme sinuun yhteydessä, jotta sopivasta maksutavasta voidaan sopia.

### **Vahingoittunut tuote**

Jos tuote on vahingoittunut kuljetuksen aikana, ota valokuvat sekä pakkauksesta että tuotteesta ja lähetä kuvat ja lisätiedot tilauksestasi asiakaspalveluumme osoitteeseen [verkkokauppa@tempur.fi](mailto:verkkokauppa@tempur.fi). Pystymme näin tekemään vahinkoilmoituksen kuljetusvauriosta puolestasi ja voimme lähettää sinulle korvaavaan tuotteen nopeammin. Säilytä aina vahingoittunut kuljetuspakkaus. Olethan kaikissa ongelmatapauksissa yhteydessä asiakaspalveluumme.

### **Väärä tai viallinen tuote**

Joskus voi valitettavasti käydä inhimillinen erehdys ja matkaan lähtee väärä tuote. Jos olemme lähettäneet sinulle väärän tai viallisen tuotteen, olethan heti yhteydessä asiakaspalveluumme. Pystymme näin sopimaan palautuksesta sekä varmistamaan, että saat korvaavan tuotteen mahdollisimman pian.

### **Kylkiäiset**

Jos tilauksesi mukana on tullut maksuton kylkiäinen ja kampanjan ehdot eivät tuotteiden palauttamisen jälkeen enää täyty, tulee sinun palauttaa myös kylkiäinen.

**Kysymyksiä? Ota yhteyttä osoitteeseen [verkkokauppa@tempur.fi](mailto:verkkokauppa@tempur.fi)**