

# ORAS OY – ORAS HYDRACTIVA DIGITAL -KÄSISUIHKU TYTYTYVÄISYYSTAKUU kuluttaja-asiakkaille

Me Oras Oy:llä (jäljempänä ”Oras”) haluamme tarjota tämän valmistajan vapaaehtoisena lisätyytyväisyystakuun aikavälillä 22.3.–30.6.2021 ostetuille Oras Hydractiva Digital-käsisuihkuille. Tyytyväisyystakuu tarkoittaa sitä, että ostetun tuotteen voi palauttaa, jolloin ostohinta ilman toimituskuluja hyvitetään 30 päivän kuluessa ostosta, jos tuote ei mistä tahansa syystä täytä kuluttaja-asiakkaan odotuksia. Ostohinta hyvitetään vain Oras Hydractiva Digital -käsisuihku tuotteen suositeltuun 208,30 euron vähittäismyyntihintaan asti ALV mukaan lukien. Tyytyväisyystakuu koskee vain edellä mainitulla aikavälillä Suomesta ostettuja Oras Hydractiva Digital -käsisuihku tuotteita (tuotenumero 242405). Palautuspaketin mukana tulee toimittaa tuotteen alkuperäinen ostokuitti. Alla on ohjeet tuotteen palauttamiseen.

## PALAUTUSOHJEET

Tuotteet tulee palauttaa näiden ohjeiden mukaisesti 30 päivän kuluessa ostokuitissa lukevasta ostopäivästä. Tuotteen alkuperäinen ostokuitti tulee toimittaa palautettavan tuotteen mukana todisteena ostosta. Sekä yhteys-, tili- että maksutiedot tulee ilmoittaa, jotta Oras voi hyvittää tuotteen. Postita tuote asiakaspalvelutoimistoon – maakohtaiset osoitteet ovat tämän asiakirjan lopussa. Tuotteen voi lähettää alkuperäisessä tuotepakkauksessa tai vastaavassa suojapakkauksessa.

**HUOMAA:** Jos tuote on selkeästi viallinen, pyydämme palauttamaan sen myyjälle ja tekemään tuotteen laadusta reklamaation tai ottamaan yhteyttä Oraksen asiakaspalveluun. Tyytyväisyystakuu koskee vain tuotteita, joissa ei ole selkeitä teknisiä vikoja tai laatuongelmia vaan jotka palautetaan siksi, etteivät ne täytä kuluttaja-asiakkaan odotuksia. Jos et ole varma, kummalla tavalla sinun on palautettava tuote, ota yhteyttä Oraksen asiakaspalveluun soittamalla numeroon 02 8316 600 tai lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [myyntipalvelu@oras.com](mailto:myyntipalvelu@oras.com).

## PALAUTUSEHDOT

1. Tyytyväisyystakuu koskee vain aikavälillä 22.3.–30.6.2021 ostettuja Oras Hydractiva Digital -käsisuihku tuotteita (tuotenumero 242405). Tyytyväisyystakuu ei koske muita Oras-tuotemerkin tuotteita.
2. Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Oraksen asiakaspalveluun ennen tuotteen palauttamista. Asiakas saa asiakaspalvelusta tunnistenumeron, joka tulee ilmoittaa palautuspaketissa. Oras ei hyvitä sellaisia tuotteita, jotka palautetaan ottamatta ensin yhteyttä asiakaspalveluun tai ilman tunnistenumeroa.
3. Palautettava paketti tulee toimittaa paikalliseen postitoimistoon viimeistään 30 päivän kuluessa ostokuitissa lukevasta ostopäivämäärästä.
4. Postipaketin mukana tulee toimittaa tuotteen alkuperäinen ostokuitti ja palautettavan tuotteen tunnistenumero sekä ilmoittaa syy tuotteen palauttamiseen (esim. maininta siitä, miksi tuote ei täyttänyt odotuksia).
5. Takuu ei koske tuotteita, joiden mukana ei toimiteta selkeää kuittia, jotka on saatu lahjaksi tai palkinnoksi tai jotka on ostettu bonuspisteillä.
6. Oras ei vastaa kadonneista, viivästyneistä tai puutteellisesti tai epäselvästi täytetyistä palautusilmoituksista tai paketeista.
7. Tyytyväisyystakuulla voi saada vain yhden hyvityksen yhtä tuotemallia tai kuluttaja-asiakasta kohti.
8. Tyytyväisyystakuu on tarkoitettu vain niille kuluttaja-asiakkaille, jotka ostavat tuotteen yksityiseen käyttöön. Se ei koske tukkukauppiaita, jälleenmyyjäitä tai muita ammattimaisia asiakkaita.
9. Palautuspaketin postituskulut ja muut lähettämiseen liittyvät kulut ovat lähettäjän vastuulla. Oras ei hyvitä näitä kuluja.
10. Ostettujen tuotteiden tapauksessa Oras hyvittää vain palautetun tuotteen ostohinnan ilman toimitus- tai postituskuluja.
11. Tuotteen palautuspaketti tulee pakata ja sulkea siten, ettei tuote vaurioitu tai katoa toimituksen aikana. Oras ei vastaa toimituksen aikana vaurioituneista tai kadonneista palautuspaketeista tai tuotteista.
12. Tyytyväisyystakuun voimassaolo ja ostohinnan hyvitys edellyttävät kaikkien edellä mainittujen tyytyväisyystakuun ehtojen täyttymistä. Summa maksetaan ilmoitetulle tilille enintään kuuden (6) viikon kuluessa siitä päivästä, kun tuote saapuu Orakselle.
13. Oras kiistää vastuunsa ja korvausvastuunsa sellaisien vaurioiden ja menetysten osalta, jotka johtuvat palautusmaksun viiveistä tai esteistä. Oras ei siis vastaa mistään tällaisten viiveiden tai esteiden aiheuttamista vaurioista tai menetyksistä.
14. Näitä ehtoja tulkitaan ostopaikassa voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.
15. Nämä palautusehdot eivät vaikuta kuluttajan lakisääteisiin oikeuksiin.
16. Oras käsittelee henkilötietoja vain sovellettavan lainsäädännön kuten yleisen tietosuojasetuksen (2016/679) mukaisesti. Oraksen tietosuojaseloste on luettavissa täällä [<https://www.Oras.com/en/home/privacy-policy>].

Tämä Oraksen vapaaehtoinen tyytyväisyystakuu on tarkoitettu ainoastaan täydentämään kulutustavaroiden takuita tai kuluttajien muita sovellettaviin lakeihin perustuvia oikeuksia. Tämä vapaaehtoinen tyytyväisyystakuu ei vaikuta Oraksen tai jälleenmyyjän mahdollisesti antamiin takuisiin eikä rajoita tai korvaa kuluttajien muita velvoittavaan lainsäädäntöön perustuvia takuita tai oikeuksia, joita kuluttajalla voi olla voimassa olevan velvoittavan lainsäädännön (kuten voimassa olevien kuluttajansuojalakeiden) nojalla.

## PALAUTUSTIEDOT

Palautusosoite: Lisää vastaanottajan osoitteeksi Oras Oy/Takuuhuolto, PL 40, Isometsäntie 2, 26101 Rauma

Tuotteen voi palauttaa täyttämällä tiedot alla olevaan lomakkeeseen tai kirjaamalla tarvittavat tiedot selkeällä käsialalla erilliselle paperille, joka toimitetaan palautuspaketin mukana.

---LEIKKAA TÄSTÄ-----

### PALAUTUSLOMAKE

Palautettavan tuotteen tunnistenumero: \_\_\_\_\_ (saat tämän Oras-asiakaspalvelusta)

Palautuksen syy: \_\_\_\_\_

Etunimi: \_\_\_\_\_

Sukunimi: \_\_\_\_\_

Ostohinta ALV mukaan lukien: \_\_\_\_\_ (HUOMAA: Liitä alkuperäinen ostokuitti mukaan)

Tilinumero IBAN-muodossa: XX XXXX XXXX XXXX XXXX: \_\_\_\_\_

Katuosoite: \_\_\_\_\_

Postinumero: \_\_\_\_\_

Paikkakunta: \_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_

Sähköpostiosoite: \_\_\_\_\_

Jos sinulla on kysyttävää tyytyväisyystakuusta, voit lähettää sähköpostia osoitteeseen [myyntipalvelu@oras.com](mailto:myyntipalvelu@oras.com)

---LEIKKAA TÄSTÄ-----