

Klarnan palautusohjeet

Kun palautat tilauksesi tai osan siitä, on tärkeää noudattaa myymälän palautuskäytäntöä ja toimittaa todiste palautuksestasi. Sujuvan ja onnistuneen palautusprosessin varmistamiseksi sinun tulee suorittaa nämä vaiheet:

1. **Noudata myymälän palautuskäytäntöä.** Monet myymälät edellyttävät, että asiakkaat käyttävät myymälän antamia palautuksen seurantatietoja ja rekisteröivät palautuksen myymälän verkkosivustolla ennen tuotteiden palauttamista. Muista säilyttää palautuksen seurantatiedot todisteena.
 - a. Kun palautat paketin postitse, muista säilyttää palautuksen seurantanumero todisteena ja anna myymälälle kohtuullinen aika tavaroiden vastaanottamiseen ja palautuksen hyvityksen käsittelyyn.
 - b. Jos palautat paketin myymälään, muista säilyttää palautuskuitti todisteena. Huomaa, että hyvityksen käsittely myymäläpalautuksessa kestää yleensä muutaman päivän kauemmin kuin tavallinen palautus.
2. Jos olet antanut myymälälle kohtuullisen ajan palautuksesi vastaanottamiseen, mutta et ole vielä saanut hyvitystä, voit **reklamoida Klarnalle**. Kirjaudu Klarnan sovellukseen tai verkkoportaaliin ja etsi ostos, jonka haluat kiistää. Valitse annetuista vaihtoehdoista ”Ilmoita palautuksesta”.
3. Kun ilmoitat palautuksestasi Klarnalle, muista **antaa palautuksesi seurantatiedot todisteena** (palautuksen seurantanumero tai palautuskuitin numero). Jos olet palauttanut tuotteesi postitse, Klarna käyttää palautuksesi seurantatietoja saadakseen tiedot palautuksen tilasta ja siitä, milloin se saapuu kaupalle. Jos olet palauttanut tuotteesi myymälään, Klarna antaa kauppiaalle lisäpäiviä palautuksesi käsittelyyn.
4. Jos myymälä ei käsittele hyvitystäsi määrättyssä ajassa, **Klarna ottaa yhteyttä myymälään** ja pyytää siltä tietoja. Kauppias joko ryhtyy toimiin hyvittääkseen palautetut tuotteet tai antaa Klarnalle selityksen siitä, miksi kauppa ei hyvittänyt palautettuja tuotteita (esim. palautuskäytäntöä ei ole noudatettu).
5. Jos kauppa vastustaa hyvitystä, **Klarna tekee** täysin oman harkintansa mukaan **päätöksen** reklamaatiosta sinun ja kauppiaan antamien todisteiden perusteella.

Kun olet ilmoittanut palautuksesta yllä olevan ohjeen mukaisesti, Klarna keskeyttää laskua koskevan saatavan perinnän, kunnes ongelma on ratkaistu. Jos olet maksanut ostoksesi kokonaan tai osittain tilauksen yhteydessä, Klarna hyvittää maksusi, jos palautusreklamaatio ratkaistaan sinun eduksesi. Jos

ostosta maksetaan hyvitys, Klarna lähettää rahatkäyttäen samaa maksutapaa, jota käytit maksusi suorittamiseen.

Noudattamalla näitä ohjeita ja toimittamalla todisteen palautuksestasi varmistat, että palautusprosessisi käsitellään tehokkaasti ja oikeudenmukaisesti. Klarna auttaa mahdollisten reklamaatioiden ratkaisemisessa ja varmistaa, että saat hyvityksen, johon olet oikeutettu.

Huomautus: Jos Klarnasta vaikuttaa siltä, että käytät ”Ilmoita palautuksesta” -vaihtoehtoa epäasianmukaisesti tai vilpillisesti, sillä on oikeus täysin oman harkintansa mukaan olla keskeyttämättä laskua koskeva saatavan perintä tehdessäsi palautusreklamaation.