

REKLAMAATIOT TOIMITUKSISTA

- asiakaspalvelu@heinontukku.fi
- p. 020 717 019 arkisin klo 7-16

Reklamaatiot alkoholeista sekä tuoretuotteista tulee tehdä aina viipymättä, ei kylmäsäilytystä -vaativista tuotteista 3 vrk:n kuluessa toimituksesta.

Alkoholin laatuvirheistä asiakkaan tulee aina täyttää erillinen alkoholin laatuvirheen reklamaatiokaavake.

Huom! Heinin Tukun kuljettajat eivät saa ottaa alkoholia palautuksena asiakkaalta, mikäli heillä ei ole Heinosta saatua palautusmääräystä.

Asiakkaan tulee mahdollisuuksien mukaan säilyttää reklamaation kohteena oleva tuote, siihen saakka, että Heinosta tulee vastaus ja ehdotus toimenpiteistä.

Asiakkaan on mahdollisuuksien mukaan vältettävä palautuvan tuotteen pakkauksen avaamista tai merkintöjen tekemistä palautuvaan pakkaukseen. Se saattaa estää palautuksen hyväksymisen esim. ns. terminaalituotteiden osalta.

Reklamaatiossa tulee aina mainita:

- toimitusasiakasnumero
- toimituspäivä
- tilauksen numero (kuormakirjassa tuotteen EAN-koodin edessä)

Selvitys virheestä:

- mikä tuote kuormakirjalla
- määrä
- mikä tuote tuli
- määrä
- palautuuko väärä tuote
- tarvitaanko alkuperäinen tuote edelleen – toimituksen aikataulu

Mikäli saapuneessa tuotteessa on laatuvirhe, niin lyhyt kuvaus:

- jätynyt
- pilaantunut
- kuljetusvaurio
- pvm.vanha tms.

Heinin Tukku tekee asiakkaalle suoran hyvityksen, tai mikäli tuote noudetaan takaisin tukkuun, noutokuormakirjan, jolla hyvitystapahtuma viedään loppuun tuotteen palautuessa.

Reklamaatioiden ja palautuneiden tuotteiden käsittely:

Keräyksen työnjohtoa informoidaan keräykseen liittyvistä toistuvista virheistä.

Puhelinmyyntiosastoa informoidaan tilauksissa ilmenneistä tallennusvirheistä.

Ajojärjestelyä informoidaan kuljetukseen liittyvistä ongelmista – kuljetusvauriot, toimituksen viivästyminen tms.

Tuotteen tilaavaa osastoa informoidaan ilmenneistä päiväys- ja laatuvirheistä.

Palautunut tuote tarkastetaan laadun ja myyntipakkauksen kunnan osalta.

Kylmäsäilytystä vaativien tuotteiden lämpötila palautushetkellä mitataan.

Laatu- tai valmistusvirheen ollessa kyseessä Heinin Tukku tekee reklamaation tuotteen toimittajalle.

Heinin Tukku Oy

HEINO TOIMITUSTUKUT
Espoo

Orionintie 18-22
02200 Espoo
p. 020 717 000