



## Palautukset / Reklamaatiot / Toimituspoikkeamat

### Toimituspoikkeamat

Mikäli toimitetuissa tuotteissa on poikeamaa pakkauslistaan nähden:

1. Täytä "BRAV toimituspoikkeamaraportti" – löytyy osoitteesta [www.brav.com/B2B](http://www.brav.com/B2B)
2. Lähetä raportti [asiakaspalvelu@brav.com](mailto:asiakaspalvelu@brav.com), otsikolla "Toimituspoikkeama – pakkauslista xxxxx"

### Reklamaatiot (koskee niitä kauppiaita, joilla ei ole ketjusopimusta reklamaatioiden hoidosta)

Jos olet vastaanottanut viallisen tuotteen tai asiakasreklamaation:

1. Täytä "BRAV reklamatoraportti" – löytyy osoitteesta [www.brav.com/B2B](http://www.brav.com/B2B)
2. Lähetä raportti [asiakaspalvelu@brav.com](mailto:asiakaspalvelu@brav.com), otsikolla "Reklamaatio – pakkauslista xxxxx"
3. Liitä mukaan kuva vauriokohdasta sekä kokonaisesta tuotteesta

Jos olet saanut kysymyksen asiakkaaltasi, etkä ole varma kuinka vastata, ole ystävällinen ja lähetä kysymyksesi osoitteeseen: [asiakaspalvelu@brav.com](mailto:asiakaspalvelu@brav.com) otsikolla Reklamaatio – tuotemerkki (esim. Swix, Ulvang...)

### Palautukset

Jos haluat palauttaa tuotteita:

1. Täytä "BRAV palautusraportti" – löytyy osoitteesta [www.brav.com/B2B](http://www.brav.com/B2B)
2. Merkitse tarkoin kaikki palautettavat tuotteet, alkuperäinen Brav -myyntitilausnumero on merkittävä lomakkeeseen
4. Lähetä raportti [asiakaspalvelu@brav.com](mailto:asiakaspalvelu@brav.com), otsikolla "Palautus»"
3. Tämän jälkeen saat "RMA numeron", joka tulee merkitä kaikkiin palautettaviin laatikoihin
4. Palautukset ilman RMA -numeroa tullaan palauttamaan lähettäjälle hänen omilla kustannuksillaan

Kaikista palautuksista pidetään 15% palautusmaksu. Huomioi palautettavien tuotteiden osalta:

- Tuotteen on oltava uutta vastaavassa kunnossa alkuperäispakkauksessaan
- Tuotteessa ei saa olla asiakkaan omia hintatarroja, liima tai muita merkintöjä
- Palautusraportissa olata merkittynä alkuperäinen Brav -tilausnumero

Jos palautus ei täytä yllämainittuja kriteerejä, palautushyvitystä ei makseta.

Brav Norway AS  
P.O. Box 814  
N-2626 Lillehammer  
Norway

post@brav.com  
(+47) 61 22 21 00