

## **INSMAT TAKUUPALAUTUSOHJEET**

Jotta voisimme entistä paremmin ja tehokkaammin hoitaa asiakkaittemme takuupalautusten käsittelyn olemme ottaneet käyttöön takuupalautusnumeron, eli RMA –numeron. **1.5.2006 alkaen ilman RMA –numeroa tehtävät takuupalautukset palautetaan avaamattomana lähettäjälle.**

### **Takuupalautusnumero eli RMA -numero**

Jotta voimme antaa tuotteelle takuupalautus- eli RMA-numeron tulee palautettavan tuotteen täyttää seuraavat kriteerit:

- Tuote on ostettu Insmat Oy:ltä
- Tuotteen takuuaika on voimassa

### **HUOM!**

**Jos lähetys sisältää muita kuin Insmat Oy:n tuotteita, niitä ei palauteta takaisin muuten kuin vastaanottajan kustannuksella. Insmat ei vastaa takuuvaihtoon tulevien tuotteiden sisältämistä tiedoista eikä tietojen tuhoamisesta, esimerkiksi muistikortilla valokuvista.**

### **RMA –numeron hakeminen**

Nopein tapa hakea takuupalautus- eli RMA-numeroa on lähettää valmiiksi täytetty takuupalautuslomake sähköpostitse osoitteeseen [takuu@insmat.fi](mailto:takuu@insmat.fi). Toinen tapa on lähettää valmiiksi täytetty takuupalautuslomake faksilla numeroon **0207981561**. Pyrimme vastaamaan hakemuksiin mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 3 vrk kuluessa. RMA-numero on voimassa 14 vrk sen myöntämisestä. RMA –numeron hakemuslomakkeen saat tilattua osoitteesta [takuu@insmat.fi](mailto:takuu@insmat.fi)

### **Pakkausohjeet**

Pakkaa palautettavat tuotteet siististi ja selkeästi merkittyinä yhteen tai tarvittaessa useampaan laatikkoon. **Kirjoita lähetystä varten saamasi RMA-numero postipaketin tai postipakettien päälle ja palauta lähetys Insmatille 14 vrk sisällä RMA –numeron saamisesta.**

### **Takuupalautukset tulee palauttaa Postitse, Insmatin postin sopimusnumeroa on 600161**

Palautusosoite:  
"ASIAKASPALAUTUS"  
Insmat Oy / Takuu  
PL52  
00381 Helsinki

### **HUOM!**

**Muiden rahdinkuljettajien kuin postin kautta tehdyistä takuupalautuksista peritään rahtikustannukset palautuksen lähettäjältä.**

### **Viallisen tuotteen korvaaminen**

Kun viallinen tuote palautuu Insmat Oy:lle tutkimme sen ja pyrimme korjaamaan mahdollisen vian tai lähettämään korvaavan tuotteen mahdollisimman pian.

### **Ongelmatapaukset**

**Epäselvissä tilanteissa voit lähettää sähköpostia osoitteeseen [takuu@insmat.fi](mailto:takuu@insmat.fi)**

