

RETURER, BYTEN & REKLAMATIONER

Vi på Pure Acai Network vill självklart att du skall vara helt nöjd med dina varor. Därför har du alltid öppet köp i 14 dagar från den dagen då du emottagit varan. Det enda villkoret är att varan kommer tillbaka i originalskick utan att ha varit använd och i sin originalförpackning.

Det enklaste sättet är att registrera din retur, byte eller reklamation gör du genom att skicka oss ett mejl till info@pureacainetwork.com.

- Steg 1. Skriv i huvudrubriken:
"Registrera en retur, byte eller reklamation".
- Steg 2. Skriv ditt ordernummer, id-nummer (SE-XXX) och kontaktuppgifter.
- Steg 3. Skriv sedan vad du vill returnera, byta eller reklamera och varför.

Returer och återbetalning

Vi accepterar din retur om:

- Varan kommer tillbaka i originalskick utan att ha varit använd samt att den skickats tillbaka oskadd i originalförpackning.
- Du har sparat kvittot på försändelsen - utfall returen försvinner under transporten.
- För att vi ska kunna godkänna din retur behöver du kunna styrka ditt köp. Vi rekommenderar därför att du sparar orderbekräftelsen och betalningsreferens för ditt köp.
- Alla etiketter sitter kvar.

Vi accepterar inte din retur om:

- Vi accepterar inte en retur om varorna är använda, har skador eller inte skickats tillbaka i originalförpackning tillsammans med etiketterna som följde med köpet.

Vill du göra ett byte?

Då behöver du lägga en ny order på hemsidan och sedan returnera det du vill byta. När vi emottagit returen återbetalar vi för varans värde, du står för returavgiften.

Det kan ta upp till 14 dagar för oss att behandla din retur. Först när vi har mottagit och registrerat returen kommer du få ett bekräftelse-mejl och återbetalningen startar. Har du varken fått bekräftelse-mejl eller återbetalning inom 14 dagar från det att du lämnat in ditt paket, kontakta då oss så vi kan hjälpa dig vidare.

Viktigt! Spara kvittot på försändelsen.

Så här gör du en reklamation

Om en vara som du har köpt är defekt tillämpar Pure Acai Network gällande konsumentlagstiftning. Endast ursprungliga fel omfattas av reklamationsrätten. Reklamationsrätten omfattar t ex inte fel orsakade av normalt slitage. Om du inte är nöjd med dina varor på grund av uppenbara material- eller fabrikationsfel, inklusive skador som har uppkommit under transport – informera oss snarast - (info@pureacainetwork.com).

En reklamation hanteras på samma sätt som en retur. Ta kontakt med vår kundservice så kan de förse de dig med rätt information och vägleda dig genom processen. Pure Acai Network förbehåller sig rätten att i första hand avhjälpa felet, i andra hand om-leverans av varan och i sista hand återbetalning. För att möjliggöra en eventuell reklamation behöver du kunna påvisa köp via pureacainetwork.se och vi rekommenderar därför att du sparar orderbekräftelse och betalningsreferens som kvitto på ditt köp.

När vi fått varan och slutligen godkänt reklamationen tas beslut om åtgärd. Vid eventuell återbetalning, betalas pengarna tillbaka inom 2-5 bankdagar med samma betalsätt som användes vid köpet. Vi står självklart för frakten vid en godkänd reklamation. För att få hem en ny vara behöver du lägga en ny order.

Har du frågor ber vi dig ta kontakt med vår kundservice (info@pureacainetwork.com).

Returkostnaden står du för själv. Returer av Pure Acai Network varor som görs direkt till vårt distributionslager i Rasbo, Uppsala, är gratis för alla.

Återbetalning

Från det att du lämnat in din retur hos ditt ombud kan det ta upp till 14 dagar innan du får din återbetalning. När vi har behandlat din retur/reklamation startar vi en återbetalning, återbetalningen kommer att göras med samma betalningsmetod som du gjorde köpet med och görs inom 1-5 bankdagar. Har du betalat med kort direkt genom Klarna återbetalas pengarna till det konto som debiterades vid köpet.

Har du valt att handla på faktura via Klarna kan du när som helst logga in i Klarnas app eller på www.klarna.com/se och pausa fakturan. Har du redan betalat din faktura behöver du kontakta Klarna som sköter återbetalningen. Har du valt faktura och returnerar delar av din order kommer du få en uppdaterad faktura när returen är behandlad. Returnerar du hela din order kommer fakturan att uppdateras.

Om du har handlat vid en specifik kampanj/erbjudande där du har fått en vara på köpet vid köp över en viss summa, och sedan gör en retur, kommer vi att ta betalt för den fria varan om det kvarvarande varuvärdet är lägre än den summa som anges som villkor för utnyttjande av kampanjen/erbjudandet. Det med anledning av att villkoren för kampanjen inte längre anses som uppfyllda.

Har du frågor eller funderingar gällande din återbetalningen hänvisar vi dig till vår kundservice för vidare hjälp.

Handlat via återförsäljare?

Har du handlat din vara via en av våra återförsäljare hänvisar vi dig till den återförsäljaren för hjälp med din retur/reklamation.