

## OHJEISTUS KONKURSSIPESÄN PESÄNHOITAJILTA

Nämä säännöt koskevat Suomalaisissa fyysisiä myymälöitä 16.1.2019 lähtien ja ovat voimassa toistaiseksi.

Mahdollisen vaihto- tai palautusoikeuden hyödyntäminen alla olevan taulukon mukaisesti edellyttää kuittia tai tuotteessa olevaa vaihtomerkkiä.

Tuotteen tulee olla käyttämätön ja alkuperäispakkauksessa.

Asiakas voi vaihtaa (tuotteita tuotteisiin) BR-Leluissa Toys'R'Us-myymlöistä ostettuja tuotteita ja vastaavasti Toys'R'Us-myymlöissä BR-Leluista ostettuja tuotteita. Lahjakortteja voi käyttää molemmissa paikoissa.

	<b>Myynti on tapahtunut 29.11.2018 tai aikaisemmin (ennen uudelleenjärjestelyä)</b>	<b>Myynti on tapahtunut uudelleenjärjestelyn tai neljän ensimmäisen konkursipäivän aikana (30.11–27.12.2018 ja 28.12–31.12.2018)</b>	<b>Myyntitapahtuma oli 4.1.2019 – 15.1.2019 välisenä aikana.</b>	<b>Ostos on tehty loppuunmyynnin aikana 16.1.2019 tai myöhemmin</b>
<b>TUOTTEIDEN VAIHTO</b>	<p>Asiakas haluaa vaihtaa <b>29.11 2018 tai aikaisemmin ostetun</b> tuotteen toiseen tuotteeseen:</p> <p>Asiakas <b>ei saa vaihtaa</b> tuotetta myymälässä konkurssin jälkeen. Asiakasta tulee ohjeistaa osoittamaan mahdollinen korvausvaatimus konkurssipesälle osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a></p> <p>Asiakas ei tällä hetkellä voi odottaa vaatimustaan maksettavaksi.</p>	<p>Asiakas haluaa vaihtaa 30.11–31.12.2018 ostetun tuotteen toiseen tuotteeseen:</p> <p>Asiakas voi <b>vaihtaa</b> tuotteen toiseen.</p> <p>Tuotteen tulee olla käyttämätön ja alkuperäispakkauksessa. Asiakkaan tulee esittää kuitti tai tuotteessa oleva vaihtomerkki.</p> <p>Vaihtoehtoisesti asiakas voi saada <b>rahat takaisin.</b></p>	<p>Asiakas haluaa vaihtaa 4.1.2019 – 15.1.2019 välisenä aikana ostetun tuotteen toiseen tuotteeseen:</p> <p>Asiakas voi <b>vaihtaa</b> tuotteen toiseen.</p> <p>Tuotteen tulee olla käyttämätön ja alkuperäispakkauksessa. Asiakkaan tulee esittää kuitti tai tuotteessa oleva vaihtomerkki.</p> <p>Vaihtoehtoisesti asiakas voi saada <b>rahat takaisin.</b></p>	<p>Asiakas haluaa palauttaa loppuunmyynnin aikana ostetun tuotteen:</p> <p>Asiakkaalla ei ole vaihto- tai palautusoikeutta.</p>

		<p>Jos asiakas haluaa saada <b>rahat takaisin</b>, hänelle tulee tehdä lahjakortti ja antaa palautuskuitti. Sen jälkeen asiakkaan tulee lähettää kopio lahjakortista ja kuitista, josta näkyy päivämäärä (kopio kassakuitista tai vastaavasta) sähköpostilla osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>. Sähköpostista tulee käydä ilmi nimi ja tilinumero, jolle summa pyydetään palauttamaan.</p>	<p>Jos asiakas haluaa saada <b>rahat takaisin</b>, hänelle tulee tehdä lahjakortti ja antaa palautuskuitti. Sen jälkeen asiakkaan tulee lähettää kopio lahjakortista ja kuitista, josta näkyy päivämäärä (kopio kassakuitista tai vastaavasta) sähköpostilla osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>. Sähköpostista tulee käydä ilmi nimi ja tilinumero, jolle summa pyydetään palauttamaan.</p>	
<p><b>TUOTTEIDEN PALAUTUS JA RAHOJEN TAKAISINMAKSU</b></p>	<p>Asiakas haluaa palauttaa <b>29.11.2018 tai aikaisemmin ostetun</b> tuotteen ja saada rahat takaisin:</p> <p>Asiakas <b>ei voi saada rahoja takaisin</b>. Asiakasta tulee ohjeistaa osoittamaan mahdollinen korvausvaatimus konkurssipesälle osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a></p> <p>Asiakas ei tällä hetkellä voi odottaa vaatimustaan maksettavaksi.</p>	<p>Asiakas haluaa palauttaa 30.11–31.12.2018 ostetun tuotteen ja <b>saada rahat takaisin</b>:</p> <p>Tuotteen tulee olla käyttämätön ja alkuperäispakkauksessa. Asiakkaan tulee esittää kuitti tai tuotteessa oleva vaihtomerkki.</p> <p>Jos asiakas haluaa saada <b>rahat takaisin</b>, hänelle tulee tehdä lahjakortti ja antaa palautuskuitti. Sen jälkeen asiakkaan tulee lähettää kopio lahjakortista ja palautuskuittista/kuitista, josta näkyy päivämäärä sähköpostilla osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>. Sähköpostista tulee käydä ilmi nimi ja tilinumero, jolle summa pyydetään palauttamaan.</p>	<p>Asiakas haluaa palauttaa tuotteen, joka on ostettu 4.1.2019 – 15.1.2019 välisenä aikana, ja <b>saada rahat takaisin</b>:</p> <p>Tuotteen tulee olla käyttämätön ja alkuperäispakkauksessa. Asiakkaan tulee esittää kuitti tai tuotteessa oleva vaihtomerkki.</p> <p>Jos asiakas haluaa saada <b>rahat takaisin</b>, hänelle tulee tehdä lahjakortti ja antaa palautuskuitti. Sen jälkeen asiakkaan tulee lähettää kopio lahjakortista ja palautuskuittista/kuitista, josta näkyy päivämäärä sähköpostilla osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>. Sähköpostista tulee käydä ilmi nimi ja tilinumero, jolle summa pyydetään palauttamaan.</p>	<p>Asiakas haluaa palauttaa loppuunmyynnin aikana ostetun tuotteen ja saada rahat takaisin:</p> <p>Asiakkaalla ei ole palautusoikeutta eikä voi saada rahojaan takaisin.</p>

<p><b>REKLAMAATIOT</b></p>	<p>Asiakas tekee reklamaation tuotteesta, joka on ostettu 29.11.2018 tai aikaisemmin:</p> <p>Asiakkaan vaatimusta uuden tuotteen saamiseksi ei voida toteuttaa.</p> <p>Asiakasta pyydetään esittämään vaateensa lähettämällä sähköpostia osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>, mutta vaade kirjataan samalla tavalla kuin toimittajien vaateet.</p> <p>Asiakas ei tällä hetkellä voi odottaa vaatimustaan maksettavaksi.</p>	<p>Asiakas tekee reklamaation tuotteesta, joka on ostettu 30.11–31.12.2018:</p> <p>Asiakkaalle voidaan toimittaa toinen virheetön tuote.</p> <p>Ellei näin voida tehdä, asiakasta pyydetään lähettämään dokumentoitua tietoa virheestä (valokuva) ja ostokuitti, josta näkyy päivämäärä (kopio kassakuitista tai vastaavasta) sähköpostilla osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>. Sähköpostista tulee käydä ilmi nimi ja tilinumero, jolle summa pyydetään palauttamaan.</p>	<p>Asiakas tekee reklamaation tuotteesta, joka on ostettu 4.1.2019 – 15.1.2019 välisenä aikana.</p> <p>Asiakkaalle voidaan toimittaa toinen virheetön tuote.</p> <p>Ellei näin voida tehdä, asiakasta pyydetään lähettämään dokumentoitua tietoa virheestä (valokuva) ja ostokuitti, josta näkyy päivämäärä (kopio kassakuitista tai vastaavasta) sähköpostilla osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>. Sähköpostista tulee käydä ilmi nimi ja tilinumero, jolle summa pyydetään palauttamaan.</p>	<p>Asiakas reklamoi loppuunmyynnin aikana ostetun tuotteen:</p> <p>Asiakkaalle voidaan toimittaa toinen virheetön tuote.</p> <p>Ellei näin voida tehdä, asiakasta pyydetään lähettämään dokumentoitua tietoa virheestä (valokuva) ja ostokuitti, josta näkyy päivämäärä (kopio kassakuitista tai vastaavasta) sähköpostilla osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>. Sähköpostista tulee käydä ilmi nimi ja tilinumero, jolle summa pyydetään palauttamaan.</p>
<p><b>LAHJAKORTTI (JOKA ON OSTETTU KÄTEISELLÄ)</b></p>	<p>Lahjakortti, joka on ostettu (käteisellä tai kortilla) <b>29.11.2018 tai aikaisemmin:</b></p> <p>Asiakasta pyydetään esittämään vaateensa lähettämällä sähköpostia osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a>, mutta vaade kirjataan samalla tavalla kuin toimittajien vaateet.</p> <p>Asiakas ei tällä hetkellä voi odottaa vaatimustaan maksettavaksi.</p>	<p>Lahjakortti, joka on ostettu (käteisellä tai kortilla) <b>30.11–31.12.2018:</b></p> <p>Asiakkaalla on seuraavat vaihtoehdot:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ostaa lahjakortilla tuotteita – mahdollinen ylijäämä tulee käyttää tuoteostoon tai</li> <li>2) saada rahat takaisin.</li> </ol> <p>Jos asiakas haluaa rahat takaisin, häntä pyydetään lähettämään kopio lahjakortista ja ostokuitista, josta näkyy päivämäärä (kopio</p>	<p>Emme enää myy lahjakortteja maksua vastaan.</p>	<p>Emme enää myy lahjakortteja maksua vastaan.</p>

		kassakuitista tai vastaavasta) sähköpostilla osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> . Sähköpostista tulee käydä ilmi nimi ja tilinumero, jolle summa pyydetään palauttamaan.		
<b>LAHJAKORTTI (JOKA SAATU HYVITYKSENÄ)</b>	Asiakas on <b>29.11.2018 tai aikaisemmin</b> saanut lahjakortin hyvityksenä palauttaessaan tuotteita, jotka on ostettu 29/11 2018 tai aikaisemmin:  Asiakas ei saa käyttää sitä maksuvälineenä myymälöissä eikä summaa voida hyvittää hänelle. Asiakas voi esittää vaateensa lähettämällä sähköpostia osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> .  Asiakas ei tällä hetkellä voi odottaa vaatimustaan maksettavaksi.	Asiakas on <b>30.11–31.12.2018</b> saanut lahjakortin hyvityksenä palauttaessaan tuotteita.  Asiakas voi käyttää sitä maksuvälineenä vain ostaessaan uusia tuotteita. Summaa ei voida maksaa takaisin tai hyvittää asiakkaalle.	Emme anna hyvitystodistuksia.	Emme anna hyvitystodistuksia.
<b>ASIAKAS ON TILANNUT TUOTTEEN</b>	Asiakas on tilannut tuotteen, mutta ei ole maksanut sitä. Tuotteen saa luovuttaa vain maksua vastaan.	Asiakas on tilannut tuotteen, mutta ei ole maksanut sitä. Tuotteen saa luovuttaa vain maksua vastaan.	Asiakas on tilannut tuotteen, mutta ei ole maksanut sitä. Tuotteen saa luovuttaa vain maksua vastaan.	Asiakas on tilannut tuotteen, mutta ei ole maksanut sitä. Tuotteen saa luovuttaa vain maksua vastaan.
<b>TUOTE ON TILATTU JA KOKONAAN TAI OSITTAIN MAKSETTU</b>	Asiakas on maksanut ennakkoon (kokonaan tai osittain) tuotteen 29/11 2018 tai aikaisemmin, mutta ei ole vastaanottanut tuotetta. Tuotteen saa luovuttaa asiakkaan maksettua koko summan (mahdollisesti uudelleen).	Asiakas on tilannut ja maksanut tuotteen ennakkoon 30/11–31/12 2018, mutta ei ole saanut tuotetta.  Tuote luovutetaan asiakkaalle niin pian kuin se on myymälässä. (Mahdollinen jäljellä oleva	Tuotteiden ennakkomaksuja ei saa enää vastaanottaa.	Tuotteiden ennakkomaksuja ei saa enää vastaanottaa.

	<p>Asiakas ei voi kuitenkaan vaatia mahdollisen ennakkomaksun palauttamista.</p> <p>Asiakkaan on esitettävä vaateensa lähettämällä sähköpostia osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a></p> <p>Asiakas ei tällä hetkellä voi odottaa vaatimustaan maksettavaksi.</p>	<p>summa, jota asiakas ei ole maksanut, tulee maksaa tuotteen luovutuksen yhteydessä.)</p>		
<b>CLUB BR-merkit</b>	Ei oleellinen	Club BR-merkkejä ei voi enää käyttää	Club BR-merkkejä ei voi enää käyttää Club BR-merkkejä ei enää jaeta.	Club BR-merkkejä ei voi enää käyttää Club BR-merkkejä ei enää jaeta.
<b>PRICEMATCH-HINTATAKUU</b>	Ei oleellinen	<p>Jos asiakas on oikeutettu hyvitykseen pricematch-hintatakuun periaatteiden mukaisesti, hänen on lähetettävä vaatimuksensa sähköpostilla osoitteeseen <a href="mailto:toptoy@gorrissenfederspiel.com">toptoy@gorrissenfederspiel.com</a> ja liitettävä viestiin kopiot, joilla ostokuitti, ajankohta ja pricematch dokumentoidaan.</p>	Pricematch-hintatakuu ei ole enää käytössä.	Pricematch-hintatakuu ei ole enää käytössä.
<b>CLICK &amp; COLLECT -palvelu ja</b>  <b>CLICK &amp; RESERVE -palvelu</b>			<p>Jos myymälä on vastaanottanut tuotteen, sen voi luovuttaa asiakkaalle.</p> <p>"Click &amp; collect" -tuotteiden kanssa toimitaan kuten normaalisti.</p> <p>"Click &amp; reserve" -palvelu on käytössä avoimissa myymälöissä.</p>	<p>Jos myymälä on vastaanottanut tuotteen, sen voi luovuttaa asiakkaalle.</p> <p>"Click &amp; collect" -tuotteiden kanssa toimitaan kuten normaalisti.</p>