

# Raumschmiede FAQ

<b>Wie kann ich die angebotenen Artikel bestellen?</b>	<b>2</b>
<b>Wie kann ich den angebotenen Artikel mit Amazon Payment bestellen?</b>	<b>2</b>
<b>Wie lösche ich Artikel aus dem Warenkorb?</b>	<b>2</b>
<b>Kann ich meinen Warenkorb speichern?</b>	<b>2</b>
<b>Wie hoch ist der Mindestbestellwert?</b>	<b>2</b>
<b>Muss ich mich registrieren?</b>	<b>2</b>
<b>Welche Vorteile habe ich durch eine Registrierung?</b>	<b>3</b>
<b>Wann wird meine Bestellung verbindlich?</b>	<b>3</b>
<b>Wie storniere ich meine Bestellung?</b>	<b>3</b>
<b>Welche Rabatte und Aktionsgutscheine gibt es?</b>	<b>3</b>
<b>Warum funktioniert mein Rabatt-Code nicht?</b>	<b>3</b>
<b>Bekomme ich einen Rabatt, wenn ich für eine hohe Summe einkaufe?</b>	<b>4</b>
<b>Bieten Sie Geschenkgutscheine an?</b>	<b>4</b>
<b>Bezahlung per Amazon Payments</b>	<b>4</b>
<b>Bezahlung per Rechnung</b>	<b>4</b>
<b>Bezahlung per Kreditkarte ( VISA &amp; Mastercard )</b>	<b>4</b>
<b>Bezahlung per Ratenkauf</b>	<b>5</b>
<b>Bezahlung per Vorkasse via Banküberweisung</b>	<b>5</b>
<b>Bezahlung per Lastschrift</b>	<b>5</b>
<b>Bezahlung mit PayPal</b>	<b>5</b>
<b>Die Rechnung ist verschwunden. Was tun?</b>	<b>5</b>
<b>Können wir als staatliche oder gemeinnützige Einrichtung auf Rechnung einkaufen?</b>	<b>5</b>
<b>Können wir als Firma bei Ihnen auf Rechnung einkaufen?</b>	<b>6</b>
<b>Ist ein innergemeinschaftlicher Erwerb für Firmen aus der EU möglich?</b>	<b>6</b>
<b>Ich komme von einem Preisvergleich, aber Ihr Preis stimmt nicht mit dem angegebenen Preis überein?</b>	<b>6</b>
<b>Ich suche ein ganz bestimmtes Produkt, kann es aber bei Ihnen nicht finden. Was kann ich tun?</b>	<b>7</b>
<b>Ich benötige eine persönliche Beratung. Wo kann ich einen Termin zur Beratung buchen?</b>	<b>7</b>
<b>Wie lange dauert die Lieferung der bestellten Ware?</b>	<b>7</b>
<b>Mit welchen Anbietern liefern Sie?</b>	<b>7</b>
<b>Kann an eine DHL Packstation bestellt werden?</b>	<b>8</b>
<b>Kann an eine Abholstation ( Schweiz ) bestellt werden?</b>	<b>8</b>
<b>Kann ich meine Bestellung auch persönlich abholen?</b>	<b>8</b>
<b>Wie verhalte ich mich bei der Annahme der Sendung? (Erhalt mangelhafter Ware)</b>	<b>8</b>
Paketdienst:	<b>8</b>
Spedition:	<b>8</b>

<b>Was tun bei dem Erhalt von mangelhafter Ware?</b>	<b>9</b>
<b>Meine Sendung ist unvollständig angekommen - Was tun?</b>	<b>9</b>
<b>Ich konnte die Sendung nicht annehmen - Was tun?</b>	<b>9</b>
Paketdienst:	9
Spedition:	10
<b>Wann kommt meine Sendung an?</b>	<b>10</b>
<b>Es besteht ein Reklamationsfall innerhalb der Gewährleistung. Wie gehe ich vor?</b>	<b>10</b>
<b>Ich möchte von meinem Widerrufsrecht Gebrauch machen.</b>	<b>11</b>
Paketdienst:	11
Spedition:	11
<b>Wie erfolgt die Erstattung?</b>	<b>11</b>

## Wie kann ich die angebotenen Artikel bestellen?

Am einfachsten bestellen Sie direkt im Onlineshop, indem Sie die gewünschten Artikel nacheinander unverbindlich durch Anklicken des Buttons "In den Warenkorb" auswählen. Wenn Sie Produkte aus dem Warenkorb kaufen möchten, so können Sie auf der Warenkorbseite den Button "zur Kasse gehen" auswählen. Ansonsten ist auch eine telefonische Bestellung oder Bestellung via E-Mail möglich.

## Wie kann ich den angebotenen Artikel mit Amazon Payment bestellen?

Am einfachsten bestellen Sie direkt im Onlineshop, indem Sie die gewünschten Artikel nacheinander unverbindlich durch Anklicken des Buttons "In den Warenkorb" auswählen. Wenn Sie Produkte aus dem Warenkorb kaufen möchten, so können Sie auf der Warenkorbseite den Button "amazon pay" auswählen. Anschließend werden Sie über ein externes Plug-In auf Ihren Amazon Account weitergeleitet.

## Wie lösche ich Artikel aus dem Warenkorb?

Das Löschen aus dem Warenkorb ist im Warenkorb möglich. Dieser befindet sich rechts oben auf Ihrem Bildschirm. Klicken Sie dort bei dem jeweiligen Artikel, den Sie entfernen möchten, auf den Button "Entfernen" (dargestellt durch einen Abfalleimer).

## Kann ich meinen Warenkorb speichern?

Ihr Warenkorb speichert sich automatisch, wenn Sie sich registriert und eingeloggt haben. Registrieren oder anmelden können Sie sich rechts oben über den Punkt "Anmelden".

## Wie hoch ist der Mindestbestellwert?

Es gibt keinen Mindestbestellwert bei Garten-und-Freizeit.de.

## Muss ich mich registrieren?

Nein, Sie können auch ganz einfach als Gast bei uns bestellen. Nachdem Sie im Warenkorb auf den Reiter "Zur Kasse gehen" geklickt haben, erscheint im nächsten Menü die Auswahl "Als Gast".

## Welche Vorteile habe ich durch eine Registrierung?

Als registrierter Kunde haben Sie eine Übersicht über Ihre Bestellungen sowie die Möglichkeit, Ihre Adressdaten zu ändern oder zusätzliche einzutragen, Artikel auf unserer Homepage zu bewerten oder sich bei unserem Newsletter anzumelden bzw. abzumelden. Darüber hinaus stehen Ihnen weitere Optionen zur Verfügung, wie das Anlegen eines Wunschzettels oder das Verwalten von Benachrichtigungen bei Preisänderungen oder Warenverfügbarkeit etc.

## Wann wird meine Bestellung verbindlich?

Ihre Bestellung wird erst nachdem Sie auf "jetzt Kaufen" geklickt haben mit der Zusendung unserer Auftragsbestätigung verbindlich. Dies geschieht in der Regel umgehend automatisch nach Abschluss der Bestellung.

## Wie storniere ich meine Bestellung?

Bitte rufen Sie uns dazu umgehend unter der Rufnummer +49 (0) 9090 57490-0 an. Wir versuchen umgehend Ihre Sendung aufzuhalten. Sollten Sie bereits bezahlt haben, wird Ihnen die Auftragssumme anschließend zurückerstattet.

## Welche Rabatte und Aktionsgutscheine gibt es?

Je nach Rabatt- und Gutscheinaktion bieten wir Ihnen Rabatte in Höhe eines bestimmten Betrags oder prozentuale Rabatte an. Meist sind Rabatte an einen Mindesteinkaufswert geknüpft. Wie hoch dieser ist, erfahren Sie auf der jeweiligen Aktionsseite.

## Warum funktioniert mein Rabatt-Code nicht?

Wenn Ihr Rabatt-Code nicht funktioniert, prüfen Sie bitte folgende Punkte:

- Haben Sie den Rabatt-Code richtig geschrieben? Wenn Sie sich unsicher sind, probieren Sie es einfach erneut mit der Eingabe.
- Ist der Rabatt-Code noch gültig? Unsere Gutscheine und Rabatte haben ein Ablaufdatum. Eventuell ist Ihr Rabatt-Code bereits außerhalb des Aktions-Zeitraums.
- Haben Sie den Mindesteinkaufswert erreicht? Schauen Sie einfach in den Rabatt-Bedingungen nochmals nach, ob es einen Mindesteinkaufswert gibt.
- Ist der Rabatt-Code für Ihre gewählten Artikel gültig? Viele unserer Rabatt-Codes gelten nur für ausgewählte Produkte oder bestimmte Kategorien.

## Bekomme ich einen Rabatt, wenn ich für eine hohe Summe einkaufe?

Ab einem bestimmten Mindesteinkaufswert können Sie von unserem Wertrabatt profitieren. Mit dem entsprechenden Rabatt-Code erhalten Sie einen festen Rabatt. Dieser kann insbesondere dann interessant sein, wenn derzeit keine anderen für Sie vorteilhaften Aktionen angeboten werden. Denn auch dieser Rabatt-Code ist nicht mit anderen Aktionen und Gutscheinen kombinierbar.

## Bieten Sie Geschenkgutscheine an?

Ja, wir bieten Geschenkgutscheine an. Bitte schreiben Sie uns dazu am besten eine kurze E-Mail über unser Kontaktformular. Bitte nennen Sie darin den/die Empfänger/in und die gewünschte Bezahlmethode. Ein Kauf auf Rechnung oder Amazon Payments ist dabei nicht möglich.

## Bezahlung per Amazon Payments

Bei der Bezahlung mittels Amazon Payments können Sie die in Ihrem Amazon-Account hinterlegten Zahlungs- und Versandinformationen nutzen, um schnell und sicher einzukaufen. Sie werden über ein externes Plug-In zu Ihrem Amazon Account weitergeleitet.

## Bezahlung per Rechnung

Der Kauf auf Rechnung erfolgt über den Finanzdienstleister Klarna und ist nur bei Online-Bestellungen möglich. Darauf, ob Rechnungsbetrag möglich ist, haben wir keinen Einfluss, es ist allein die Entscheidung des Dienstleisters. Die Angabe Ihres Geburtsdatums ist für eine Bonitätsprüfung, die umgehend bei Bestellung erfolgt, notwendig. Sie erhalten die Rechnung wenige Tage nach Versand Ihrer Bestellung. Bitte überweisen Sie den fälligen Rechnungsbetrag nach Erhalt der Rechnung innerhalb von 30 Tagen an die Klarna Bank AB (publ).

## Bezahlung per Kreditkarte ( VISA & Mastercard )

Der Rechnungsbetrag wird von Ihrer Kreditkarte abgebucht. Bei Online-Bestellung tragen Sie Ihre Kreditkartendaten direkt in das Formular ein. Die Belastung der Kreditkarte erfolgt umgehend mit Kaufabschluss.

## Bezahlung per Ratenkauf

Der Kauf auf Raten erfolgt über den Finanzdienstleister Klarna und ist nur bei Online-Bestellungen möglich. Darauf, ob Ratenkauf bzw. die gewünschte Ratenvariante möglich ist, haben wir keinen Einfluss. Eine Ratenberechnung ist vor Bestellabschluss möglich.

## Bezahlung per Vorkasse via Banküberweisung

Sie überweisen den Rechnungsbetrag vorab auf unser Bankkonto. Die Bankdaten werden Ihnen in der Auftragsbestätigung, die Sie per E-Mail erhalten, mitgeteilt. Bitte notieren Sie als Verwendungszweck bei der Überweisung Ihre Bestellnummer.

## Bezahlung per Lastschrift

Eine Zahlung per Lastschrift erfolgt über den Finanzdienstleister Klarna und ist nur bei Online-Bestellungen möglich. Darauf, ob diese Zahlungart gewählt werden kann, haben wir keinen Einfluss. Die Angabe Ihres Geburtsdatums ist für eine Bonitätsprüfung, die umgehend bei der Online-Bestellung erfolgt, notwendig, ebenso wie das Eintragen Ihrer Bankdaten.

## Bezahlung mit PayPal

Bei der Bezahlung mit PayPal werden Sie nach Kaufabschluss direkt zu PayPal weitergeleitet und müssen sich dort mit Ihrer E-Mail Adresse und Ihrem PayPal-Passwort einloggen um die Zahlungstransaktion vollständig abzuschließen. Falls Sie noch kein PayPal-Kunde sind, können Sie sich unter [www.paypal.de/anmeldung](http://www.paypal.de/anmeldung) anmelden.

## Die Rechnung ist verschwunden. Was tun?

Bitte kontaktieren Sie uns über unser Kontaktformular oder telefonisch unter +49 (0) 9090 57490-0. Anschließend senden wir Ihnen die Rechnung nochmals per E-Mail zu.

## Können wir als staatliche oder gemeinnützige Einrichtung auf Rechnung einkaufen?

Ja, allerdings nicht direkt über den Online-Shop. Bitte erteilen Sie den Auftrag über unser Kontaktformular. Falls die Liefer- von der Rechnungsadresse abweicht teilen Sie uns bitte beide

Anschriften mit und gegebenenfalls einen Ansprechpartner. Der Rechnungsbetrag ist spätestens 14 Tage nach Warenerhalt fällig.

## Können wir als Firma bei Ihnen auf Rechnung einkaufen?

Der Kauf auf Rechnung erfolgt für Firmenkunden bei Online-Bestellungen über den Finanzdienstleister Billie. Unmittelbar nach Auswahl der Zahlungsart Rechnung wird eine Bonitätsprüfung in Form einer Echtzeit-Kundenverifizierung durchgeführt. Ob ein Rechnungskauf möglich ist, ist allein die Entscheidung des Dienstleisters. Nach erfolgreichem Kauf erhalten Sie eine Rechnung per E-Mail von Billie mit den Zahlungsinformationen. Bitte begleichen Sie den fälligen Betrag innerhalb von 30 Tagen an die Billie GmbH. Ihre Rechnung können Sie auch im Billie Käuferportal aufrufen und verwalten. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an das Billie Help Center. Alternativ können Sie uns auch unter Angabe Ihrer Kontaktdaten und der gewünschten Artikel über unser Kontaktformular ansprechen. Anschließend prüfen wir, ob wir Ihrem Unternehmen Rechnungskauf anbieten können. Falls ja, erhalten Sie eine Auftragsbestätigung und der Rechnungsbetrag ist 14 Tage nach Warenerhalt fällig. Sollten wir Ihren Kauf auf Rechnung nicht anbieten können, werden wir Sie umgehend kontaktieren.

## Ist ein innergemeinschaftlicher Erwerb für Firmen aus der EU möglich?

Sie haben die Möglichkeit direkt bei der Onlinebestellung Ihre Umsatzsteuer Identifikationsnummer (USt-ID) in der Bestellmaske einzugeben. Anschließend erfolgt die Fakturierung als EU-NETTO ohne Berechnung der deutschen Mehrwertsteuer.

## Ich komme von einem Preisvergleich, aber Ihr Preis stimmt nicht mit dem angegebenen Preis überein?

Das kann passieren, da unsere Preise bei den Preisvergleichen durch technische Gegebenheiten nicht in Echtzeit aktualisiert werden können. Gültig ist ausschließlich der Preis, der in unserem Onlineshop angezeigt wird.

## Ich suche ein ganz bestimmtes Produkt, kann es aber bei Ihnen nicht finden. Was kann ich tun?

Wenn Sie ein Wunschprodukt bei uns nicht finden können, können Sie uns gerne kontaktieren; am besten schreiben Sie eine E-Mail an unseren Kundenservice mithilfe des Kontaktformulars. Bitte hinterlassen Sie eine Rückrufnummer, damit eventuelle Nachfragen schnell geklärt werden können. Hinweis: Die Darstellung der Produkte im Online-Shop stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern einen unverbindlichen Online-Katalog dar. Durch Anklicken des Buttons "Jetzt kaufen" geben Sie eine verbindliche Bestellung der im Warenkorb enthaltenen Waren ab.

## Ich benötige eine persönliche Beratung. Wo kann ich einen Termin zur Beratung buchen?

Wir bieten die Möglichkeit, zusätzlich zu unseren bestehenden Kontaktmöglichkeiten vor Ort in unserer Ausstellung in Genderkingen oder auch telefonisch einen Termin zur Beratung zu vereinbaren. Über folgenden Link können Sie Ihren individuellen Beratungstermin bei uns buchen. Nach der Buchung erhalten Sie per E-Mail Ihre Terminbestätigung. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

## Wie lange dauert die Lieferung der bestellten Ware?

Die normale Laufzeit bei einer Speditionssendung beträgt 5 bis 9 Tage. Dies hängt zusätzlich vom Liefergebiet innerhalb Deutschlands ab. Insellieferungen beanspruchen zuzüglich weitere 10 Tage Laufzeit. Eine Paketdienstsendung benötigt in der Regel ein bis drei Tage. Die Lieferzeiten sind in Werktagen angegeben - Werktage in Sinne der Lieferzeitangabe sind Montag bis Freitag. Der Samstag zählt nicht als Werktag. In der E-Mail, die Sie zur Bestätigung des Versands erhalten haben, können Sie Ihren Sendungsverlauf abrufen.

## Mit welchen Anbietern liefern Sie?

Aktuell liefern wir Möbelspeditionssendungen mit Hermes Einrichtungs Service GmbH & Co. KG und Speditions-Stückgutsendungen mit DB Schenker aus. Im Paketdienst-Bereich arbeiten wir aktuell v.a. mit DHL sowie DPD zusammen.



## Kann an eine DHL Packstation bestellt werden?

Leider können wir aktuell keine Lieferungen an eine DHL Packstation anbieten. Bitte bedenken Sie, dass wir i.d.R. sehr große Packstücke versenden und oft auf einen Speditionsversand angewiesen sind. Schon aus diesem Grund ist ein Versand an eine Packstation nicht möglich.

## Kann an eine Abholstation ( Schweiz ) bestellt werden?

Ja dies ist möglich. Schreiben Sie uns doch die Details dazu in den Bestellkommentar oder Sie verwenden gleich eine alternative Lieferadresse.

## Kann ich meine Bestellung auch persönlich abholen?

Während Sie Ware auch vor Ort in unserer Ausstellung in Genderkingen bestellen können, ist eine Abholung an unserem Ausstellungsstandort leider nicht möglich, da wir nicht alle angebotenen Produkte auf Lager haben. Die Zustellungen erfolgt ausschließlich durch Speditionen oder Paketdienste.

## Wie verhalte ich mich bei der Annahme der Sendung? (Erhalt mangelhafter Ware)

### Paketdienst:

Sofern Ihnen das Paket persönlich vom Fahrer des Paketdienstes übergeben wurde und bereits sicht- und merkbare Beschädigungen am Paket sowie am Produkt selbst aufweist, prüfen Sie den gesamten Inhalt bei Annahme (auch ohne äußere Makel) kurzfristig auf Defekte und melden uns diese nach Möglichkeit innerhalb von 3 Tagen nach Erhalt der Sendung mitsamt Bildern per E-Mail mithilfe unseres Kontaktformulars.

### Spedition:

Prüfen Sie hierbei direkt bei Anlieferung die Ware auf Schäden; offensichtliche Transportschäden bei der Verpackung, oder gegebenenfalls bei der Ware selbst, müssen auf dem Lieferschein des Speditionsfahrers dokumentiert werden.

## Was tun bei dem Erhalt von mangelhafter Ware?

Bei extremen oder offensichtlichen Beschädigungen, die die Funktion des Möbelstückes beeinträchtigen, bitten wir Sie, die Annahme zu verweigern und uns gegebenenfalls Fotos per Mail zur Verfügung zu stellen. Sollte die Ware nach Annahme einen Mangel aufweisen, senden Sie uns hierbei eine E-Mail über unser Kontaktformular mit einer Beschreibung sowie wenigen, aussagekräftigen Bildern der Beschädigung. In beiden oben genannten Fällen sehen wir uns die Angelegenheit daraufhin schnellstmöglich an und melden uns bei Ihnen mit einem Lösungsvorschlag (z.B. Austausch, Preisnachlass, Rücknahme).

## Meine Sendung ist unvollständig angekommen - Was tun?

Sollten Paketdienstsendungen Produkte enthalten, die verschiedene Lieferzeiten aufweisen, versenden wir im Normalfall die lagernden Produkte im Voraus als Teillieferung. Beachten Sie daher bereits beim Bestellabschluss, ob sich Artikel mit verschiedenen Lieferzeiten im Auftrag befinden. Zudem kann es vorkommen, dass Paketdienste die Pakete einer Lieferung voneinander trennen und zu verschiedenen Tagen anliefern. Beachten Sie hierbei in der Versandbestätigung, ob die Sendung in mehreren Paketen ausgeliefert wird sowie die jeweiligen individuellen Sendungsverläufe. Einen Überblick der Sendungsverläufe erhalten Sie in der E-Mail, die Sie zur Bestätigung des Versands erhalten haben. Darin können Sie Ihre Sendungsverläufe abrufen: Sollte sich der Sendungsstatus nach wenigen Tagen nicht ändern, informieren Sie uns hierbei schriftlich per Mail darüber, sodass wir Ihrem Fall nachgehen können.

WICHTIG bei Teillieferungen: Sollte eine Speditionssendung, die als Komplett- und nicht Teillieferung bestellt/besprochen wurde, nur teilweise angeliefert werden, hinterlegen Sie dies dringend auf dem Lieferschein des Speditionsfahrers und melden uns dies per E-Mail über unser Kontaktformular.

## Ich konnte die Sendung nicht annehmen - Was tun?

### Paketdienst:

Der beauftragte Paketdienst wird einen erneuten Anlieferungsversuch an den darauffolgenden Werktagen versuchen. Alternativ hinterlässt der Fahrer eine Benachrichtigungskarte, an welchem Paketshop die Sendung abgeholt werden kann. Sollte die Benachrichtigungskarte fehlen, können Sie den Status der Lieferung einsehen (über den Sendungsverlauf (hinterlegt in

unserer Versandbestätigung per E-Mail). Die Paketdienste bieten hierbei die Möglichkeit, auf deren Internetpräsenz den Paketshop einzusehen.

## Spedition:

Sofern unser Versandpartner Sie nicht im angegebenen Zeitraum antreffen konnte, werden die Möbel zur zuständigen Zweigstelle des Spediteurs in Ihrer Region wieder zurückgenommen, es sei denn, Sie haben vorausgehend eine Abstellgenehmigung erteilt. Unser Versandpartner wird daraufhin telefonisch oder per E-Mail einen neuen Termin mit Ihnen vereinbaren. Einen Überblick des Sendungsverlaufs erhalten Sie in der E-Mail, die Sie zur Bestätigung des Versands erhalten haben. Darin können Sie Ihren Sendungsverlauf abrufen.

## Wann kommt meine Sendung an?

Einen Überblick des Sendungsverlaufs erhalten Sie in der E-Mail, die Sie zur Bestätigung des Versands erhalten haben. Darin können Sie Ihren Sendungsverlauf abrufen.

## Es besteht ein Reklamationsfall innerhalb der Gewährleistung. Wie gehe ich vor?

Bitte senden Sie uns hierbei eine E-Mail mit Angabe von Kunden- und Belegnummer sowie eine Beschreibung des Mangels samt aussagekräftigen Bildern über unser Kontaktformular. Wir bearbeiten Ihren Fall darauf individuell und antworten Ihnen schriftlich per Mail, welche Lösungsmöglichkeiten angeboten werden können.

**BITTE beachten Sie:** Da in manchen Angelegenheiten die Rücksprache mit dem Hersteller notwendig ist, bitten wir um Verständnis, dass eine Bearbeitungszeit von mehreren Tagen notwendig ist, um die bestmögliche Lösung für Ihren Fall erarbeiten zu können. Unter Umständen können Mails mit zu großen Bilddateien nicht versendet werden; einige Mailprovider unterstützen nicht den Versand großer Anhänge, was dazu führt, dass wir Ihre Mail nicht erhalten. Informieren Sie sich im Voraus, welche Dateigröße Ihr Mailanbieter unterstützt oder verkleinern Sie die Dateigröße der Bilder im Voraus.

# Ich möchte von meinem Widerrufsrecht Gebrauch machen.

Das Widerrufsrecht beginnt ab Erhalt der Ware und erlischt nach 30 Tagen. Dieses kann ohne Angaben von Gründen in Anspruch genommen werden. Bitte beachten Sie, dass wir einen Widerruf nach diesem Zeitraum dementsprechend ablehnen.

## Paketsdienst:

Bereits in der Versandbestätigung, die Sie per E-Mail von uns erhalten haben, befindet sich ein Link zum Online-Service unseres Versandpartners DHL. Hier können Sie Ihr Rücksendetikett anfordern und anschließend ausdrucken. Bitte beachten Sie: Pro Paket ist ein separates Rücksendetikett notwendig. Der Link ist hierzu mehrfach verwendbar. Bitte platzieren Sie das Rücksendetikett gut sichtbar auf dem Karton der verpackten Ware. Anschließend können Sie Ihre Retourensending bei der nächsten DHL- oder Poststelle kostenfrei aufgeben. Es empfiehlt sich, den Einlieferungsbeleg bis zur Eingangsbestätigung durch uns aufzubewahren.

## Spedition:

Manche Artikel können Sie aufgrund von Größe und Gewicht nicht per Paket zurücksenden. Diese Artikel werden bequem und kostenfrei bei Ihnen zu Hause abgeholt. Wenden Sie sich dafür bitte an unseren Kundenservice. Dieser stimmt das weitere Vorgehen mit Ihnen ab. Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, nutzen Sie hierzu bitte unser Kontaktformular. Wie geht es danach weiter: Wir bestätigen Ihnen die Rückholung per E-Mail und beauftragen daraufhin die Spedition, in der Regel Hermes, die Rückholung schnellstmöglich durchzuführen. Den Abholtermin erhalten Sie ebenfalls per E-Mail, in diesem Fall jedoch direkt von unserem Speditionspartner.

## Wie erfolgt die Erstattung?

Sobald die Ware unser Lager erreicht, werden die zugehörigen offenen Rechnungen storniert. Sofern Sie bereits mit der Zahlung in Vorleistung gegangen sind, wird der Rechnungsbetrag automatisch erstattet. Dies geschieht auf dem gleichen Weg wie der Zahlungseingang. Alternativ können Sie auch eine Bankverbindung für die Rückerstattung angeben. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist bei uns eingehen muss. Wir bearbeiten den Fall daraufhin schnellstmöglich und informieren Sie per E-Mail über das weitere Vorgehen.