

Kind FAQs

<b>Kind Kundenkonto FAQs</b>	<b>6</b>
Welche Vorteile bietet mein Kundenkonto?	6
Wie kann ich ein Kundenkonto im Online-Shop einrichten?	6
Wie ändere ich meine Daten im Kundenkonto?	6
Ich habe mein Passwort zum Kundenkonto vergessen.	6
Kann ich meine Bestellungen online einsehen?	6
Erhalte ich Werbung, wenn ich mich registriere?	7
Wie kann ich mein Kundenkonto und meine Daten löschen?	7
<b>Kind Bestellungen im Onlineshop FAQs</b>	<b>7</b>
Welche Bestellmöglichkeiten gibt es bei KIND?	7
Kann ich meinen Warenkorb speichern?	8
Muss ich mich registrieren, um etwas zu bestellen?	8
So geht's: Brillen online kaufen	8
Was mache ich bei einem Fehler in meiner Bestellung?	9
Wie kann ich Bestellungen stornieren?	9
Wie bestelle ich mehrere Brillen für verschiedene Zwecke?	9
Wie hilft KIND mir, die perfekte Brillenfassung zu finden?	10
Wie ermittle ich meine Pupillendistanz (PD)?	10
Kann ich eine Gleitsichtbrille online bestellen?	10
<b>Kind Lieferung und Versand FAQ</b>	<b>11</b>
Kann ich meine Brillen selbst abholen?	11
Über welchen Dienstleister erfolgt die Lieferung?	11
Gibt es Versandkosten?	11
Welche Lieferzeiten gibt es?	11
Kann ich meine Sendung verfolgen?	12
Kann die Lieferadresse von der Rechnungsadresse abweichen?	12
Sind Lieferungen ins Ausland möglich?	12
Welche Lieferorte kann ich angeben?	12
Kann ich einen Wunschliefertag vereinbaren?	12
Gibt es Versandkosten bei Retouren?	13
<b>Kind Retoure und Erstattungen FAQ</b>	<b>13</b>
Was ist die KIND Erfolgsgarantie?	13
Wie kann ich meine Produkte zurückschicken?	13
Kann ich meine Produkte auch im Fachgeschäft zurückgeben?	13
Ich möchte meine Brille reparieren lassen. Wie gehe ich vor?	14
Wie versende ich die Brille an die KIND Brillenmanufaktur?	14
Was muss ich bei der Abgabe im Fachgeschäft beachten?	14

# Kind Kundenkonto FAQs

## Welche Vorteile bietet mein Kundenkonto?

Im KIND Kundenkonto können Sie Ihre persönlichen Daten anlegen, aktualisieren oder entfernen.

Ihre gesamte Historie inklusive aller Bestelldetails auf [www.kind.com](http://www.kind.com) lässt sich unter "Ihre Bestellungen" einfach nachvollziehen. Außerdem können Sie den Versandstatus Ihrer Bestellung prüfen und Ihre Sendung verfolgen.

## Wie kann ich ein Kundenkonto im Online-Shop einrichten?

Sie können sich jederzeit über den Bereich "Mein Konto" ganz oben rechts auf [www.kind.com](http://www.kind.com) direkt registrieren.

Folgen Sie einfach den Schritten zur Anlage Ihres KIND Kundenkontos.

## Wie ändere ich meine Daten im Kundenkonto?

Loggen Sie sich ein und wählen Sie Ihre persönlichen Daten aus, die Sie ändern möchten. Über "Bearbeiten" haben Sie die Möglichkeit Ihre Daten anzupassen. Nach der Änderung und dem Klick auf "Speichern" werden die Daten aktualisiert.

Falls Sie bestimmte Daten nicht selbst anpassen können, helfen wir gerne hier über Messaging weiter.

## Ich habe mein Passwort zum Kundenkonto vergessen.

Im Login-Bereich befindet sich unter den Eingabefeldern der Link „Passwort vergessen?“. Nach Klick auf den Link senden wir Ihnen eine E-Mail zur Vergabe eines neuen Passworts zu. Folgen Sie einfach den Anweisungen in der E-Mail.

## Kann ich meine Bestellungen online einsehen?

Um Ihre Bestellungen online einsehen zu können, benötigen Sie ein Kundenkonto. Registrieren Sie sich bei der Bestellung oder bereits vorab. Danach können Sie in Ihrem persönlichen Kundenkonto alle Ihre Bestellung und die Details dazu einsehen.

## Erhalte ich Werbung, wenn ich mich registriere?

KIND verhält sich in allen Rechtsfragen stets rechtskonform. Im Rahmen der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) fragen wir Sie vor der Zusendung von Informations- und Werbematerialien um Ihre Erlaubnis.

Nur wenn Sie einwilligen, erhalten Sie auf den von Ihnen freigegebenen Kanälen Informationen von KIND. Ihre Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen durch eine E-Mail an [info@kind.com](mailto:info@kind.com).

## Wie kann ich mein Kundenkonto und meine Daten löschen?

Wir bedauern sehr, dass Sie Ihr KIND Kundenkonto löschen möchten. Gerne helfen wir Ihnen hier im Messaging-Kanal weiter.

Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie unserem Kundenservice mitteilen, weshalb Sie Ihr Kundenkonto löschen lassen möchten. Nur mit Ihrem Feedback haben wir die Chance, uns zu verbessern und würden diese gern nutzen.

Weitere Informationen finden Sie außerdem in unserer [Datenschutzerklärung](#).

## Kind Bestellungen im Onlineshop FAQs

### Welche Bestellmöglichkeiten gibt es bei KIND?

Sie haben für Ihre Bestellungen bei KIND folgenden zwei Möglichkeiten:

1. Online beraten lassen, Brillen und Gläser konfigurieren, bestellen und nach Hause an die Wunschadresse liefern lassen.
2. Vollständiger Beratungs- und Kaufprozess in Ihrem KIND Fachgeschäft. Von der Beratung und Empfehlung über die Auswahl und Bestellung bis zur Abholung und Bezahlung vor Ort.

## Kann ich meinen Warenkorb speichern?

Ihren Warenkorb können Sie nicht dauerhaft speichern, jedoch bleibt dieser mit denen von Ihnen hinzugefügten Artikeln für eine Zeit von mind. 6 Monaten bestehen, vorausgesetzt Sie sind mit einem gültigen Kundenkonto auf unserer Webseite eingeloggt.

Beachten Sie bitte, dass wir für einzelne Artikel leider nicht garantieren können, dass sie dauerhaft verfügbar sind. Aufgrund von Kollektionswechseln und Modetrendentwicklungen kann es dazu kommen, dass Artikel Ihres Merkzettels nicht mehr bestellbar sind.

## Muss ich mich registrieren, um etwas zu bestellen?

Ja. Um eine Bestellung im KIND Webshop durchzuführen, wird ein Kundenkonto benötigt.

Zur Anlage Ihres Kundenkontos benötigen Sie lediglich eine E-Mail-Adresse und ein von Ihnen gewähltes Passwort. Die Anlage des Kundenkontos ist spätestens während des Bestellvorgangs notwendig. Vorab können Sie alle Leistungen unseres KIND Onlineshops frei nutzen.

## So geht's: Brillen online kaufen

1. Im Rahmen der Online-Stilberatung empfehlen wir Ihnen fünf perfekt passende Brillenfassungen aus unserem Sortiment.
2. Alternativ lassen Sie sich inspirieren und suchen sich die passende Fassung selbst aus.
3. Die Brillengläser konfigurieren Sie im KIND Online-Shop nach eigenen Wünschen.
4. Anschließend legen Sie Ihre KIND Sehlösung in den Warenkorb.
5. Um die Bestellung abzuschließen, loggen Sie sich mit vorhandenen Kundendaten ein oder erstellen ein neues Kundenkonto.
6. Sie geben Ihre persönlichen Daten inkl. Ihrer Rechnungs- und Lieferadresse ein und wählen die passende Zahlungsart aus.
7. Mit dem Klick auf "Jetzt kaufen" schließen Sie Ihre Bestellung ab.
8. Nach Abschluss des Zahlungsvorgangs bekommen Sie eine E-Mail an die von Ihnen hinterlegte E-Mail-Adresse.

## Was mache ich bei einem Fehler in meiner Bestellung?

Wenn Sie nach dem Abschluss der Bestellung feststellen, dass etwas nicht korrekt ist, kontaktieren Sie gerne unsere Kundenservice-Center hier über Messaging.

Wir prüfen gern für Sie, welche Schritte zur Korrektur noch eingeleitet werden können oder welche Lösung wir für Sie bereithalten.

## Wie kann ich Bestellungen stornieren?

Wenden Sie sich bitte an unsere Kundenservice-Center hier über Messaging, wenn Sie Ihre Bestellung stornieren möchten. Ihre Bestellung kann nur storniert werden, sofern sich diese noch nicht im Versandprozess befindet.

Ist der Versandprozess bereits gestartet, möchten wir Sie bitten, das Paket in Empfang zu nehmen und es zu retournieren. Dafür finden Sie einen Retourenschein inkl. Erläuterungen zur Abwicklung der Retoure im Paket. Auch ein Retouren-Etikett zum kostenlosen Versand finden Sie im gelieferten Paket.

Senden Sie uns das Paket bitte auf diesem Weg zurück. Die Rücküberweisung des Kaufpreises erfolgt auf dem von Ihnen gewählten Zahlungsweg automatisch.

## Wie bestelle ich mehrere Brillen für verschiedene Zwecke?

Mit unserem Dauergebot erhalten Sie 30 % auf die zweite und jede weitere günstigere Brille mit Sehstärke. Denn wir sind davon überzeugt, dass es für die vielen verschiedenen Sehsituationen des Alltags nicht ausreicht eine einzige Brille zu tragen.

Beispielsweise ist es neben Ihrer Einstärken- oder Gleitsichtbrille sinnvoll, eine Brille für das Autofahren zu nutzen, die das Fahren unter unterschiedlichen Witterungs- und Lichtbedingungen angenehmer macht. Es gibt viele weitere Bereiche, in denen sich unterschiedliche Brillen funktional eignen.

Wählen Sie Ihre Brillen einfach aus und legen Sie diese in den Warenkorb. Der Rabatt über 30 % auf die günstigeren Brillen wird im Warenkorb automatisch berechnet und vom Kaufpreis abgezogen.

## Wie hilft KIND mir, die perfekte Brillenfassung zu finden?

Im Rahmen der KIND Stil-Beratung empfehlen wir Ihnen sowohl in unseren Fachgeschäften als auch im KIND Online-Shop die perfekt zu Ihrem individuellen Stil passenden Brillenfassungen.

In den KIND Fachgeschäften analysieren unsere KIND Augenoptiker Ihr Gesicht und Kopfform und empfehlen Ihnen passende Brillenfassungen.

Im KIND Online Shop bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihr Gesicht mittels spezieller Software und Ihrer Webcam analysieren zu lassen. Alle wichtigen Parameter wie Kopfform, Gesichtsbreite, Haarfarbe, Augenfarbe etc. werden berücksichtigt. So können wir Ihnen auch online die Top 5 Brillenfassungen empfehlen.

## Wie ermittle ich meine Pupillendistanz (PD)?

Während des Bestellprozesses Ihrer Brille(n) im KIND Online-Shop müssen Sie neben Ihren Sehstärken auch die Pupillendistanz angeben, damit die Gläser individuell und perfekt für Sie hergestellt werden können.

Sofern Sie die Werte Ihrer Pupillendistanz nicht vorliegen haben, können Sie diese im KIND Online-Shop selbst ermitteln. Sie werden durch die Messung vor Ihrem Handy oder der Webcam Ihres Computers geleitet. Während des Bestellvorgangs werden Sie in der Glaskonfiguration nach Ihren Sehstärken gefragt. Dafür haben wir ein Infofeld unterhalb der Sehstärken-Felder integriert. Mit einem Klick gelangen Sie zur Online-Messung.

Alternativ haben Sie natürlich die Möglichkeit, alle Ihre Sehstärken inkl. der Pupillendistanz in Ihrem nächstgelegenen KIND Fachgeschäft messen zu lassen.

## Kann ich eine Gleitsichtbrille online bestellen?

Ja, in unserem KIND Online-Shop haben Sie die Möglichkeit, eine Gleitsichtbrille zu bestellen. Gleitsichtbrillen bieten Ihnen hohen Komfort für das gute Sehen in der Ferne und Nähe. Dabei gibt es unterschiedliche Anforderungen bis hin zu sehr individuellem und komplexem Bedarf für unsere Augen.

Online können wir heute bereits mit unseren Gläsern "KINDgleitsicht" einen großen Anteil aller Gleitsicht-Kunden fachkompetent und zuverlässig versorgen.

Sofern Ihre Augen einer komplexeren Sehstärkenkorrektur bedürfen, empfehlen wir den Besuch Ihres nächstgelegenen KIND Fachgeschäftes.

## Kind Lieferung und Versand FAQ

### Kann ich meine Brillen selbst abholen?

Eine Abholung im Fachgeschäft ist aktuell noch nicht möglich. Sie können aber während des Bestellvorgangs auswählen, ob Sie sich Ihre bestellten Produkte direkt nach Hause bzw. an Ihre Wunschadresse oder Packstation liefern lassen.

In jedem Fall empfehlen wir Ihnen jedoch einen Besuch in Ihrem nächstgelegenen KIND Fachgeschäft, da wir Ihre Brillen für den perfekten Sitz und Anpassungserfolg anatomisch anpassen möchten. Vereinbaren Sie am besten einen Termin vor Ort, um Wartezeiten zu vermeiden.

### Über welchen Dienstleister erfolgt die Lieferung?

Die Lieferung Ihrer bestellten Produkte erfolgt über DHL.

### Gibt es Versandkosten?

Für Brillen und Sonnenbrillen fallen innerhalb der Bundesrepublik Deutschland keine Versandkosten an.

### Welche Lieferzeiten gibt es?

Nachdem Sie Ihre Bestellung ausgelöst haben, wird Ihre persönliche KIND Sehlösung gefertigt. Die Lieferung erhalten Sie innerhalb von fünf bis zehn Werktagen. Die Lieferzeit ist in erster Linie von der Glaskonfiguration und der Fertigung der Gläser bei unserem Lieferanten abhängig.



## Kann ich meine Sendung verfolgen?

Nachdem Ihre Bestellung verschickt wurde, erhalten Sie eine E-Mail mit der Versandbestätigung, in der ein Link zur Sendungsverfolgung enthalten ist. Tipp: Prüfen Sie auch immer Ihren Spam-Ordner des genutzten E-Mail-Kontos, falls Sie diese E-Mail nicht finden können sollten. Außerdem können Sie die Sendungsverfolgung in der jeweiligen Bestellung in Ihrem Kundenkonto einsehen.

## Kann die Lieferadresse von der Rechnungsadresse abweichen?

Ja, das ist möglich. Während des Bestellvorgangs geben Sie Ihre Adressdaten ein. Hier können Sie anklicken, dass Ihre Rechnungsadresse von der Lieferadresse abweicht. In den erscheinenden Feldern tragen Sie die abweichende Rechnungsadresse ein.

Sofern Sie nachträglich Ihre Daten, wie bspw. Liefer- oder Rechnungsanschriften sowie weitere Stammdaten ändern möchten, nehmen Sie bitte Kontakt zum KIND Kundenservice-Center auf.

## Sind Lieferungen ins Ausland möglich?

Die Lieferung erfolgt aktuell nur innerhalb Deutschlands.

## Welche Lieferorte kann ich angeben?

Lassen Sie sich Ihre Bestellungen bequem nach Hause liefern. Alternativ können Sie eine Wunschadresse angeben.

## Kann ich einen Wunschliefertermin vereinbaren?

Nein, nicht direkt bei KIND, denn die Lieferung erfolgt per DHL. Als registrierter DHL Kunde bekommen Sie eine Ankündigung zu Ihrer Sendung und können in der dazugehörigen Mail bzw. bei DHL im Kundenportal entsprechende Anpassungen zur Lieferung vornehmen. Hier hat KIND jedoch keine Einflussmöglichkeiten.

## Gibt es Versandkosten bei Retouren?

Sofern Sie dem Ablauf zur Anlage der Retoure folgen, fallen keine Versandkosten für Ihre Retoure an. Nutzen Sie dafür den mitgelieferten Retourenschein sowie das Retouren-Versandetikett, welches eine kostenlose Sendung ermöglicht. Sind diese Dokumente nicht mehr vorhanden, können Sie Kontakt zu unserem KIND Kundenservice-Center aufnehmen. Sie erhalten beide Dokumente per E-Mail und können sie für die Retoure verwenden.

## Kind Retoure und Erstattungen FAQ

### Was ist die KIND Erfolgsgarantie?

Wir tun alles dafür, dass Sie mit unseren Hörgeräten und Brillen restlos zufrieden sind. Wir beraten Sie stets fair, transparent und fachkompetent. Sollten Sie dennoch einmal nicht zufrieden sein, können Sie sich auf unser umfassendes 100-Tage-Geld-zurück-Versprechen verlassen.

### Wie kann ich meine Produkte zurückschicken?

Ihrem Paket liegt ein Retourenschein sowie ein Retouren-Versandetikett bei. Füllen Sie bitte den Retourenschein aus und legen ihn dem Paket bei, das Versandetikett kleben Sie bitte außen auf das Paket, um einen kostenlosen Versand aufzugeben.

Sollten Sie den Retourenschein und das Versandetikett nicht mehr vorliegen haben, wenden Sie sich bitte an unser KIND Kundenservice-Center. Sie erhalten beide Dokumente per E-Mail zugeschickt und können sie ausdrucken und für die Retoure verwenden.

### Kann ich meine Produkte auch im Fachgeschäft zurückgeben?

Sie haben auch die Möglichkeit, Ihre Retoure über Ihr nächstgelegenes KIND Fachgeschäft abzuwickeln. Ihr KIND Fachgeschäft nimmt die zu retournierenden Artikel gern entgegen.

Im Idealfall bringen Sie bitte die betroffenen Artikel, den beiliegenden Retourenschein, das Retourenetikett sowie die per E-Mail erhaltene Rechnung mit.

Die Artikel und Ihr Retourenwunsch werden vor Ort geprüft und die Retoure wird im Anschluss bearbeitet.

## Ich möchte meine Brille reparieren lassen. Wie gehe ich vor?

Für die Reparatur einer beschädigten Brille, die Sie über den KIND Onlineshop gekauft haben, bestehen grundsätzlich zwei Möglichkeiten:

- Direkte Einsendung der Brille an die zentrale KIND Brillenmanufaktur
- Abgabe der Brille in Ihrem KIND Fachgeschäft

## Wie versende ich die Brille an die KIND Brillenmanufaktur?

Bitte nehmen Sie Kontakt zu unserem Kundenservice-Center auf und schildern, dass Sie Ihre Brille zur Reparatur einsenden möchten. Das Kundenservice-Center wird Ihnen einen Reparaturschein per E-Mail zukommen lassen. Es handelt sich um ein beschreibbares PDF, welches Sie direkt am Bildschirm digital ausfüllen können. Drucken Sie den ausgefüllten Reparaturschein bitte aus und legen ihn Ihrer Sendung bei.

Mit dem bei der Lieferung beiliegenden Retourenlabel können Sie das Paket versenden. Sofern Sie das Retourenlabel nicht mehr haben, bitten Sie das Kundenservice-Center Ihnen auch ein neues Retourenlabel per E-Mail zukommen zu lassen.

## Was muss ich bei der Abgabe im Fachgeschäft beachten?

Sie können die beschädigte Brille in Ihrem KIND Fachgeschäft abgeben. Bitte bringen Sie dafür eine Rechnungskopie ausgedruckt mit. Diese legen wir ergänzend zum Reparaturschein dem Paket bei. Den Reparaturschein füllt das Fachgeschäft für Sie aus. Dazu benötigen wir:

- Vor- und Nachnamen
- Telefonnummer oder E-Mail-Adresse für etwaige Rückfragen
- die Anschrift, an die die reparierte Brille zurückgesendet werden darf
- die Auftragsnummer

Ihr KIND Fachgeschäft sendet Ihre Brille zur Prüfung an die zentrale Brillenmanufaktur. Sofern die Reparatur im Rahmen eines Garantieanspruches erfolgen kann, wird die Brille kostenlos repariert und Ihnen umgehend zurückgesendet. Handelt es sich nicht um einen Garantiefall, ermitteln wir den Reparaturpreis und klären mit Ihnen das we