

Widerrufs-, Rückgabe- & Erstattungsrichtlinie

1. Widerrufsrecht für Verbraucher

Verbrauchern steht bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht gemäß § 355 BGB zu. Als Verbraucher haben Sie das Recht, Ihre Vertragserklärung nach Maßgabe der folgenden Widerrufsbelehrung zu widerrufen.

2. Widerrufsrecht (Rückgabe wegen Meinungsänderung)

Sie haben das Recht, **binnen vierzehn (14) Tagen ohne Angabe von Gründen** diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag,

- an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter die Ware in Besitz genommen haben,
 - bei Teillieferungen ab dem Erhalt der letzten Ware oder Teilsendung.
-

Ausübung des Widerrufs

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. per E-Mail oder Brief) informieren:

Prestige Home GmbH

Greifswalder Straße 226

10405 Berlin

 **E-Mail:** support@prestige-home.de

Nach Eingang Ihres Widerrufs erhalten Sie eine Bestätigung (z. B. per E-Mail).

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung vor Ablauf der Frist absenden.

3. Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir () den von mir/uns () abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren () / die Erbringung der folgenden Dienstleistung ()

Bestellt am () / erhalten am ()

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum

(*) Unzutreffendes streichen

4. Folgen des Widerrufs (Refunds)

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, erstatten wir Ihnen **alle Zahlungen einschließlich der Lieferkosten** (ausgenommen Mehrkosten für eine andere als die günstigste Standardlieferung) **spätestens innerhalb von 14 Tagen** ab Eingang Ihres Widerrufs.

Die Rückzahlung erfolgt über dasselbe Zahlungsmittel wie die ursprüngliche Zahlung, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Ware zurückerhalten haben oder Sie den Nachweis der Rücksendung erbracht haben.

5. Rücksendung der Waren & Rücksendekosten

Die Ware ist spätestens **14 Tage nach Widerruf** zurückzusenden.

Option A: Selbst organisierte Rücksendung

- Sie organisieren den Rückversand selbst.
- Die Kosten tragen Sie direkt gegenüber dem Versanddienstleister.
- Wir erstatten den vollständigen Kaufpreis inkl. Hinsendekosten.

Option B: Nutzung unseres Rücksendeservices

Wenn wir die Rücksendung für Sie organisieren, werden folgende Pauschalen von der Erstattung abgezogen:

- **5,95 EUR** für Paketversand
- **35,95 EUR** für Rückholung per Spedition

Die Pauschale fällt pro Widerruf an.

Der Nachweis geringerer Kosten bleibt dem Kunden vorbehalten.

6. Umtausch (Exchanges)

Ein Umtausch ist möglich, sofern der gewünschte Artikel verfügbar ist.

Bitte kontaktieren Sie vorab unseren Kundenservice.

Nach Eingang der Rücksendung versenden wir den Ersatzartikel oder erstatten alternativ den Kaufbetrag.

7. Beschädigte oder defekte Ware

Falls Ihre Ware **beschädigt oder defekt** geliefert wurde:

1. Kontaktieren Sie uns bitte **innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt**.
2. Senden Sie uns Fotos der Ware und der Verpackung.

→ Wir bieten wahlweise:

- Ersatzlieferung oder
- vollständige Erstattung

→ **Alle Rücksendekosten übernehmen wir.**

8. Falsch gelieferte Artikel

Sollten Sie einen falschen Artikel erhalten haben:

- Bitte informieren Sie uns umgehend.
- Wir senden Ihnen den korrekten Artikel oder erstatten den Kaufpreis vollständig.

→ **Keine Kosten für den Kunden.**

9. Ware nicht erhalten (Never arrived)

Falls Ihre Bestellung nicht innerhalb der angegebenen Lieferzeit eintrifft:

- Kontaktieren Sie unseren Kundenservice.
- Wir prüfen den Versandstatus.

→ Je nach Ergebnis:

- Ersatzlieferung oder
 - vollständige Rückerstattung.
-

10. Stornierung nach Bestellung

Eine Stornierung ist möglich, **solange die Bestellung noch nicht versandt wurde.**
Nach Versand gilt das reguläre Widerrufsrecht.

11. Wertersatz

Für einen Wertverlust müssen Sie nur aufkommen, wenn dieser auf einen Umgang zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Ware nicht notwendig war.

12. Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Kein Widerrufsrecht besteht bei:

- individuell angefertigten Waren,
 - versiegelten Hygieneartikeln nach Öffnung,
 - Waren, die untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden.
-

ENDE DER WIDERRUFS-, RÜCKGABE- & ERSTATTUNGSRICHTLINIE