

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

unser größtes Ziel ist Ihre Zufriedenheit und ein bestmöglicher Service!

Sollte dennoch etwas schief gelaufen sein, so sind wir bestrebt, das Problem kundenfreundlich, reibungslos und kulant zu lösen. Anhand folgender Beispiele und Angaben möchten wir versuchen, Ihnen den Ablauf bei Reklamationen zu erklären und vielleicht schon ein paar Antworten zu geben.

WARENRÜCKGABE

Für **Umtauschsendungen und Reklamationen** bieten wir Ihnen einen Sonderdienst unseres Partners **DHL** an. Nach telefonischer Absprache senden wir Ihnen einen Rückschein, mit dem Sie Ihre Ware ganz bequem einem Paketfahrer direkt oder bei der Post abgeben können. Gerne informieren wir Sie über die Details, rufen Sie uns an (Kontakt umseitig).

Grundsätzlich vom Umtausch ausgenommen sind Bücher, Tonträger, Sonderanfertigungen und Speditionsgüter wie Möbel, Sofas und Außenspielgeräte.

TRANSPORTSCHÄDEN

1. Lassen Sie die Ware und die Verpackung auf jeden Fall unverändert.
2. Melden Sie den Schaden beim Transportunternehmen, wie unten aufgeführt.
3. Setzen Sie sich innerhalb von 24 Std. mit unserem Kundenservice in Verbindung (Kontakt umseitig).
4. Beschädigte Ware keinesfalls vor Rücksprache mit uns zurücksenden.



Was sollten Sie tun, wenn...

Verpackung beschädigt



Verpackung einwandfrei, Inhalt beschädigt



Diese Unterlagen benötigen wir von Ihnen

Transport per...	 DHL	Bestätigung durch den Post-/DHL-Boten ausstellen lassen		Schadensbestätigung von Post/DHL
	 Spedition	Schäden innerhalb von 24 Std. an uns melden	Schäden innerhalb von 24 Std. an uns melden	Schäden innerhalb von 24 Std. an uns melden
		In Gegenwart des anliefernden LKW-Fahrers auspacken und von diesem den Schaden auf dem Frachtbrief bescheinigen lassen		