



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 mit unserer Reklamationsabteilung 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

<b>Transport per...</b>	  <b>DHL</b>	Bestätigung durch den Post-/DHL-Boten ausstellen lassen	Sofort das zuständige Postamt/DHL-Depot verständigen. Besichtigung und Tatbestandsaufnahme beantragen. Originalverpackte Sendung vorlegen	Schadensbestätigung von Post/DHL
	  <b>Spedition</b>	Schäden an der Ware an uns melden	Schäden innerhalb von 24 Std. an uns melden	<b>Ohne diese Unterlagen ist eine Schadensregulierung nicht möglich</b>
		In Gegenwart des anliefernden LKW-Fahrers auspacken und von diesem den Schaden auf dem Frachtbrief bescheinigen lassen	Fuhrunternehmen verständigen und eine Besichtigung beantragen	Frachtbrief mit Schadensbestätigung auf der Rückseite
		Schäden an der Ware innerhalb von 4 Tagen an uns melden	Schäden innerhalb einer Woche an uns melden	<b>Ohne diese Unterlagen ist eine Schadensregulierung nicht möglich</b>