

## 1. Wer trägt die Rücksendekosten?

Bei Herstellungsfehlern, anerkannten Transportschäden oder Falschlieferungen durch die Etac R82 GmbH übernehmen wir selbstverständlich die Rücksendekosten, Sie erhalten von uns eine Gutschrift nach Vorlage des Kostenbeleges.

Bei Falschbestellung und Rücksendung nicht benötigter Ware tragen Sie die Kosten des Rückversands. Voraussetzung dafür ist natürlich, dass die Lieferung nicht länger als 14 Kalendertage ab Wareneingang beim Kunden zurückliegt. Hier greift dann die Bearbeitungsgebühr in Höhe von 20% des netto Warenwertes, mindestens jedoch 20 €.

## 2. Was ist bei der Rücksendung zu beachten? Wie ist der Ablauf?

Für den reibungslosen Ablauf einer Rücksendung müssen Sie bitte folgende Punkte beachten:

### Voraussetzungen:

- Artikel sind in Originalverpackung und einwandfreiem Zustand, Ausnahme Reklamation wegen beschädigter Ware
- Ausgefüllten Anmeldeschein Retoure ausfüllen und an Kundenservice senden
- Dokumentation beschädigter Artikel anhand von aussagekräftigen Bilddateien (Format JPG, GIF etc.)

### Ablauf:

1. Schriftliche Anmeldung der Retoure im entsprechenden Kundenservice Etac/R82 mit **Anmeldeschein Retoure**.
2. Sie erhalten nach Prüfung von uns per E-Mail einen Warenbegleitschein mit RMA Nummer. Der Zeitraum zur Rücksendung nach erteilter RMA Nummer beträgt 14 Kalendertage.
3. Bitte sorgen Sie dafür, dass die zurückgesandten Artikel ausreichend transportgeschützt sind. Legen Sie den ausgefüllten Warenbegleitschein der Sendung bei.
4. Bringen Sie die Rücksendenummer von außen gut sichtbar auf dem Paket an. Wir bitten Sie zu beachten: Bei einer Rücksendung ohne Rücksendungsnummer wird die Annahme verweigert und Sie erhalten das Paket zurück.
5. Im Fall einer berechtigten Reklamation erhalten Sie eine Gutschrift. Bitte teilen Sie uns Ihren Wunsch bei Anmeldung der Retoure mit.

## 3. Wie lange muss ich warten, bis ich eine Gutschrift oder neue Ware habe?

Ihre Rücksendung wird schnellstmöglich nach Eingang bei uns bearbeitet.

In seltenen Fällen muss die Ware noch an den Hersteller weitergeleitet werden.

Bitte beachten Sie, dass wir keinen Einfluss auf die Bearbeitungszeit beim Hersteller haben.

## 4. Welche Produkte sind von der Rücknahme ausgeschlossen?

1. Hygieneprodukte, ausgenommen ungeöffnete Originalverpackungen
2. Textilprodukte, ausgenommen ungeöffnete Originalverpackungen
3. Molift, ausgenommen ungeöffnete Originalverpackungen
4. alle elektrisch betriebenen Produkte, außer ungeöffnete Originalverpackungen
5. Sonderanfertigungen
6. beschädigte und benutzte Ware
7. Fremdware