

Service & Support: Ich habe ein defektes Gerät / einen Umtausch - was muss ich tun?

Allgemeines Vorgehen

Um Ihnen möglichst schnell helfen zu können, melden Sie sich bitte mit den Ihnen bekannten Zugangsdaten in unserem Onlinesystem <http://kassen.net> an. Insofern Sie noch über kein Kundenkonto verfügen, können Sie dies in wenigen Schritten einfach erstellen.

Im linken Bereich Ihres Kundenkontos finden Sie den Menüpunkt „Reklamationen / RMA“. Dort füllen Sie die im Anschluß abgefragten Informationen bitte sorgfältig aus. Ihr Reklamationsantrag befindet sich nach dem Absenden zunächst in Bearbeitung. Nach Freigabe erhalten Sie per E-Mail einen Link zu Ihrem Rücksendebegleitschein. Dieses laden Sie zunächst herunter und drucken ihn dann aus. Anschließend muss dieser noch unterschrieben und von **außen zugänglich** an Ihre Rücksendung angebracht werden (Lieferscheintasche, Briefumschlag, etc.). Der Rücksendebegleitschein muss einsehbar sein, ohne die Sendung öffnen zu müssen.

Wichtige Hinweise bei Umtausch / Rückgabe

Beachten Sie bitte, dass Umtausch / Rücknahme ausschließlich auf Kulanz erfolgt. Die Ware sollte nicht länger als 10 Tage an Sie ausgeliefert worden sein (laut Zustellnachweis). Vom Umtausch / Rücknahme ausgeschlossen sind generell:

- Warenlieferungen, die für einen weiteren Versandweg nicht geeignet sind. Hierzu zählen unter anderem aufgrund ihres hohen Eigengewichtes Bonrollen.
- Sonderanfertigungen, Sonderbestellungen, Verbrauchsmaterial, Software
- Ware, die über das Maß der "Inaugescheinnahme" in Benutzung genommen wurde.
- Ware, die sich in einem nicht wiederverkaufsfähigem Zustand befindet (Fehlende oder aufgerissene Verpackung oder Verpackungsteile, Zubehör, beklebte oder beschriftete Verpackungen und Anleitungen, etc.)

Service & Support: Ich habe ein defektes Gerät / einen Umtausch - was muss ich tun?

Grundsätzlich berechnen wir jedoch für Rücknahmen / Umtausch auf Kulanz eine Wiedereinlagerungsgebühr von wenigstens 25,00 € für die Prüfung und weitere Aufwendungen der Rücksendung. Nicht erstattungsfähig sind generell Versand- und Nebenkosten.

Bitte beachten Sie grundsätzlich:

- Wir weisen darauf hin, dass ein Rückgaberecht gemäß Fernabsatzgesetz nur für Verbraucher besteht. kassen.net vertreibt seine Produkte jedoch ausschließlich an Unternehmer oder dessen Handlungsgehilfen. Als Grundlage für Verträge mit kassen.net gelten ausschließlich unsere AGB.
- Bitte senden Sie keine Rücklieferungen unaufgefordert und ohne Rücksendebegleitschein ein! Die meisten Rücksendungen gehen direkt an unsere Servicepartner, was für Sie eine enorme Zeitersparnis zwischen dem Absenden und dem Rückerhalt / einer Gutschrift darstellt. Benutzen Sie daher auch die auf dem Rücksendebegleitschein genannte Lieferanschrift!
- Verwenden Sie grundsätzlich einen Umkarton. Der Originalkarton ist keine Versandverpackung! Insbesondere bei Rückgaben / Umtausch führt das Versenden im Originalkarton zu Ausschluß der Rücknahme / des Umtauschs.
- Wir behalten uns grundlegend vor, von unserem Angebot zur Rücknahme / Umtausch Abstand zu nehmen, sollte die zurückgelieferte Ware nicht den Kriterien des wiederverkaufsfähigen Zustandes entsprechen, bzw. sollten andere oder mehr Positionen als vereinbart der Rücklieferung enthalten sein.
- Rücksendungen haben innerhalb von maximal 10 Tagen an die jeweilige Rücksendeanschrift zu erfolgen.
- Bitte versenden Sie vorzugsweise per UPS! Die meisten Privatlieferdienste (Hernes etc, aber auch DHL & Co.), liefern in unserer Region meist außerhalb der Öffnungszeiten unserer Warenannahme an, so dass keine Zustellung mehr möglich ist. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir auf Benachrichtigungskarten nicht immer reagieren können. In vielen Städten haben Sie mittlerweile aber auch die Möglichkeit, Ihre Sendungen über einen UPS-Paketshop zu versenden, insofern Sie kein UPS-Kunde sind. Weiter Informationen finden Sie unter: <http://www.ups.com/content/de/de/locations/index.html?WT.svl=PriNav>

Service & Support: Ich habe ein defektes Gerät / einen Umtausch - was muss ich tun?

- Insofern Ihnen eine Rücksendung per UPS nicht möglich ist, können wir eine Rückholung via UPS selbstverständlich auch veranlassen. Die Kosten hierfür gehen dann zu Ihren Lasten und werden ggf. mit einer Gutschrift verrechnet, oder sind per Vorkasse zu entrichten. Alternativ steht Ihnen auch unsere Packstationsadresse für Rücksendungen per DHL (Post) frei zur Verfügung.
- Unfreie oder nicht ausreichend frankierte Rücksendungen werden annahmeverweigert und gehen an den Absender zurück!

Eindeutige ID: #1006

Verfasser des Artikels: Carsten Höhndorf

Letzte Änderung des Artikels: 2010-02-16 11:32