

Retourenabwicklung für Deutschland:

Ist bei der Lieferung Ihrer Bestellung etwas defekt angekommen, haben wir etwas falsch geliefert oder möchten Sie etwas zurückgeben? - dann folgen Sie bitte nach Möglichkeit einfach den nachstehenden Anweisungen, so ist auch meist ohne weitere Kontaktaufnahme eine problemlose Reklamation/Rückgabe möglich. Natürlich ist eine Vorgehensweise nach unseren Vorgaben und die Nutzung unserer Vordrucke nicht zwingende Voraussetzung zur Ausübung Ihres Widerrufsrechts oder Ihres Mängelhaftungsrechts - hierdurch soll lediglich die Bearbeitung vereinfacht werden.

Mithilfe des DHL-Retourenaufklebers, welchen Sie in unserem Retourenportal herunterladen können, bieten wir Ihnen eine leichte, sichere und zudem auch noch kostengünstige Möglichkeit um eine Rücksendung an uns vorzunehmen. In den meisten Fällen, mit Ausnahme von Punkt 3.), ist die Nutzung dieses Retourenservice für Sie kostenlos. Die Vorteile des DHL-Retourenaufklebers liegen dabei auf der Hand:

- **exakte Adressierung und leichtere Zuordnung Ihrer Rücksendung = schnelle Bearbeitung Ihrer Retoure**
- **kostengünstiger, versicherter Rückversand mit Nachverfolgungsmöglichkeit und dabei**
- **keine Einschränkung in der Paketgröße bis zu einem Gurtmaß von 360cm und einem Gewicht von 31,5kg**
- **das Transportrisiko geht direkt mit der Abgabe an den DHL auf uns über**
- **Vermeidung von unnötigen Zusatzkosten**
- **Abgabe in über 14000 DHL-Filialen, 3500 DHL-Packstationen/-Paketboxen oder bei einem DHL-Fahrer möglich**

Natürlich können Sie auch eine Rücksendung mit einem Transportunternehmen Ihrer Wahl vornehmen. Legen Sie die Rückversandkosten in diesem Fall bitte aus. **Bitte beachten Sie aber, dass wir Ihnen dabei maximal 4,50 EUR an Rückversandkosten erstatten. Nicht erstattungsfähig sind unnötige Zusatzkosten**, die durch eine Rücksendung mit Extra-Leistungen (z.B. Express-Versand, Sperrgutversand/Übergröße oder unfreie Rücksendung) entstanden sind. Vermeiden Sie daher diese Extra-Leistungen.

Ihr Rücksende-/Reklamationsgrund:

1. Fehlmenge/unvollständige Lieferung

Bitte teilen Sie uns die Fehlmenge *ausschließlich schriftlich* mit. Hierzu senden Sie uns bitte eine e-mail mit dem **Betreff „FEHLMENGE“** und Ihrer Auftragsnummer an retouren@cleanbuy.de. Wir veranlassen nach Überprüfung dann kurzfristig alles Weitere und liefern den/die fehlenden Artikel nach.

2. Transportschaden/Falschliefereung/sonstiger Mangel (Defekt)

Zurückgesandte Artikel, bei denen als tatsächlicher Rücksendegrund z.B. nur eine „Falschliefereung“ bedingt durch Ihr subjektives Empfinden (Nichtgefallen) vorliegt, werden gemäß Punkt 3.) wie ein normaler Widerruf behandelt!
Beachten Sie bitte, dass die Rücksendung daher für Sie auch mit Kosten verbunden sein kann.

Bitte senden Sie uns den defekten oder falsch gelieferten Artikel direkt mithilfe des DHL-Retourenaufklebers zurück. Weitere Rückfragen per e-mail oder Telefon sind dazu nicht notwendig. Legen Sie das ausgefüllte Retouren-Begleitpapier Ihrer Rücksendung bei, vermerken Sie dabei bitte auch kurz die Art der Beschädigung.

Sobald der Artikel hier eingegangen ist, werden wir entsprechend Ihrer Wünsche auf dem Retouren-Begleitpapier verfahren.

3. Rücksendungen im Rahmen Ihres Widerrufsrechts

Senden Sie uns den/die Artikel, welche(n) Sie zurückgeben wollen, bitte direkt zurück und legen Sie Ihrer Rücksendung das ausgefüllte Retouren-Begleitpapier bei. Das Retouren-Begleitpapier dient auch gleichzeitig als Ihre schriftliche Widerrufserklärung. Sie haben bei einem Widerruf die unmittelbaren Rücksendekosten zu tragen. Sie können die Rücksendung mit einem Transportunternehmen Ihrer Wahl vornehmen, **wir empfehlen Ihnen aber, Ihre Rücksendung mithilfe eines unserer DHL-Retourenaufkleber vorzunehmen (nur für Deutschland möglich). Hierfür berechnen wir Ihnen günstige 4,50 EUR, welche wir dann bei der Rückzahlung in Abzug bringen werden.**

Weitere Rückfragen per e-mail oder Telefon sind zur Ausübung Ihres Widerrufsrechts nicht notwendig!

4. Reklamationen im Rahmen Ihres Mängelhaftungsrechts

Auf jeden Artikel erhalten Sie natürlich ein gesetzliches Mängelhaftungsrecht von 2 Jahren. Schäden, die aber z.B. auf unsachgemäße Benutzung, Fremdeinwirkung, mutwillige Zerstörung oder normalen Verschleiß des Artikels zurückzuführen sind, sind natürlich nicht im Rahmen dieser Gewährleistung abgedeckt und werden daher nicht ersetzt.

Sollte *innerhalb der ersten 6 Monate* nach Lieferung ein Produktmangel auftreten, so verfahren Sie bitte wie unter Punkt 2.) beschrieben. *Nach Ablauf der ersten 6 Monate* bringen Sie bitte zusätzlich einen qualifizierten Nachweis (z.B. durch ein Gutachten), dass der Produktmangel bereits bei Lieferung vorhanden war und nicht anderweitig entstanden ist.

Retourenabwicklung für Österreich, BeNeLux oder Dänemark

Falls Sie nicht wie unter Punkt 3.) verfahren müssen, teilen Sie uns bitte Ihr Anliegen *ausschließlich schriftlich* mit. Hierzu senden Sie uns bitte eine e-mail mit dem **Betreff "RMA"** und Ihrer Auftragsnummer an retouren@cleanbuy.de. Wir geben Ihnen dann kurzfristig und individuell alle Informationen zur weiteren Verfahrensweise.

Ihre Rücksendung - kurz erklärt:

1. Überprüfen Sie den zurückzusendenden Artikel auf Vollständigkeit. Senden Sie bei einer Rücksendung immer alle Bestandteile des Artikels mit. Hierzu gehören auch alle Zubehörteile und Dokumente sowie die Produktverpackung des Artikels. Behandeln Sie den Artikel bitte sorgfältig.
2. Füllen Sie das Retouren-Begleitpapier möglichst vollständig aus. Machen Sie Angaben zu Ihrer Bestellung und kreuzen Sie bitte an, wie wir weiter verfahren sollen. Ebenso können Sie auf dem Retouren-Begleitpapier Ihren Widerruf erklären, vergessen Sie dabei nicht Ihre Unterschrift.
3. Verpacken Sie den zurückzusendenden Artikel transportsicher, so dass dieser den Rücktransport ohne weitere Schäden übersteht. Das vorher ausgefüllte Retouren-Begleitpapier legen Sie diesem Paket bei.
4. Rufen Sie das DHL-Retourenportal auf. Füllen Sie dort das Formular für den DHL-Retourenaufkleber aus. Im Anschluss wird ein PDF mit dem fertigen DHL-Retourenaufkleber generiert, welches Sie einfach ausdrucken.
5. Bringen Sie den ausgedruckten DHL-Retourenaufkleber auf der größten Seite des Paketes an. Die Einlieferungs-Quittung behalten Sie in Ihren Unterlagen.
6. Die fertige Rücksendung können Sie jetzt in über 14000 DHL-Filialen, 3500 DHL-Packstationen/-Paketboxen oder direkt bei einem DHL-Fahrer abgeben.
7. Sobald Ihre Rücksendung bei uns eingetroffen ist, wird der zurückgesendete Artikel einer Wareneingangsprüfung unterzogen und danach - entsprechend Ihrer Vorgaben auf dem Retouren-Begleitpapier - weiter bearbeitet. Die hausinterne Bearbeitungszeit Ihrer Retoure beträgt im Regelfall nur 1-2 Werktage, dazu kommen Paket- und/oder Banklaufzeiten. An Wochenenden erfolgt keine Bearbeitung. In der Hauptsaison kann es in Ausnahmefällen zu kleineren Verzögerungen bei der Bearbeitung kommen.

Besuchen Sie bitte die folgende Hilfeseite in unserem Online-Shop, auf welcher Sie nochmals alle Informationen finden. Ebenso bieten wir Ihnen dort die Möglichkeit, das DHL-Retourenportal aufzurufen, um einen DHL-Retourenaufkleber* für die Rücksendung zu generieren.

<http://www.cleanbuy.de/retouren/>

*die Nutzung des DHL-Retourenaufklebers ist eventuell mit Kosten für Sie verbunden

Bitte hier abtrennen und zur besseren Zuordnung ausgefüllt Ihrer Rücksendung beilegen.

Retouren-Begleitpapier (bitte Ihrer Rücksendung beilegen)

Name, Vorname: _____ Rücksendedatum: _____

Auftrags- oder Rechnungsnr.: _____ vom (Belegdatum): _____

Pos.	Menge	Artikelnr.	Artikel (ggf. weiteres Blatt anfügen)
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Ihre Angaben (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Bei Lieferung meiner o.g. Bestellung trat leider folgendes Problem auf (ggf. im Feld rechts näher erläutern):

- Transportschaden
- sonstiger Mangel oder Defekt
- Falschlieferung

Für den/die zurückgesandten Artikel bitte ich daher um:

- Neulieferung/Ersatzlieferung
- Erstattung des Kaufpreises

oder:

- Ich möchte den/die zurückgesandten Artikel im Rahmen meines Widerrufsrechts zurückgeben.

Sonstiges/Anmerkungen:

(Falls Sie Ihre Bestellung per Überweisung gezahlt hatten, teilen Sie uns bitte hier eine Bankverbindung für die Rückzahlung mit.)

Unterschrift: _____

Eine Erstattung des ursprünglichen Kaufpreises erfolgt entsprechend Ihrer Zahlung (paypal, Überweisung oder amazon-payments).

Ihre transportsicher verpackte Rücksendung nehmen Sie bitte an folgende Adresse vor:

**Cleanbuy Götz Balandis, Abt. Retouren, Neues Dorf 20,
18320 Ahrenshagen-Daskow OT Altenwillershagen**