Value added. Value shared.

Retouren und Reklamationen

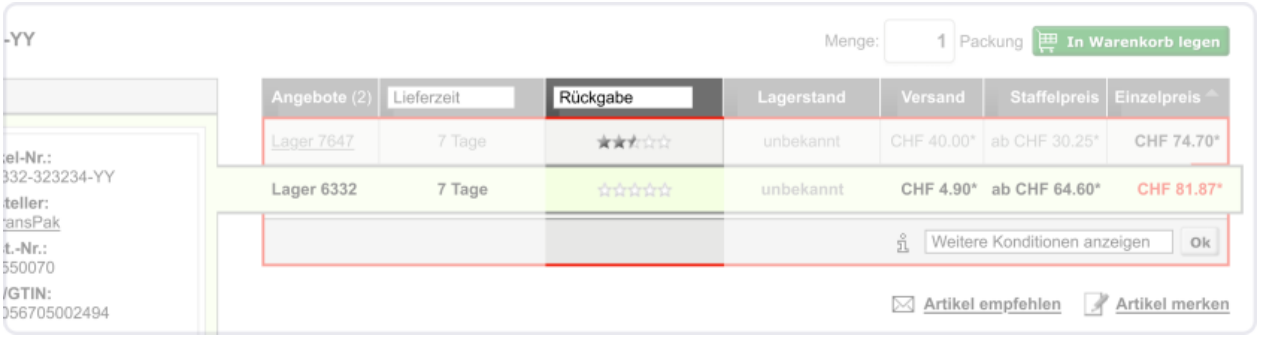
In diesem Beitrag erklären wir Ihnen Schritt für Schritt, wie Sie Artikel zurückgeben können. Egal ob Retoure oder Reklamation, wir unterstützen Sie gern und beantworten Ihre Fragen.

Rückgaberecht

Das Rückgaberecht hängt vom jeweiligen Lieferanten ab und kann daher variieren. Sobald Sie auf einen Artikel geklickt haben, werden Ihnen die Produktinformationen rechts neben dem Artikel angezeigt. Sie können sich die Rückgabebedingungen je nach Lieferant anzeigen lassen, indem Sie im Dropdown-Menü «Rückgabe anzeigen» auswählen.

Zusätzlich finden Sie die Rückgaberechte des jeweiligen Lieferanten am Ende der Produktinformationen unter «Rückgaberechte für diesen Artikel».







Der Unterschied zwischen Retoure und Reklamation

- **Retoure:** Dies geschieht, wenn Sie ein Produkt aus Versehen bestellt haben oder wenn Sie Ihre Meinung über den Artikel geändert haben. Da es für Geschäftskunden kein generelles Rückgaberecht gibt, bemühen wir uns in solchen Fällen um Kulanz vom Lieferanten. Hierbei ist es hilfreich, wenn Sie sicherstellen, dass die Originalverpackung ungeöffnet ist und Sie uns umgehend eine Retourenanfrage über unser Retourenformular senden.

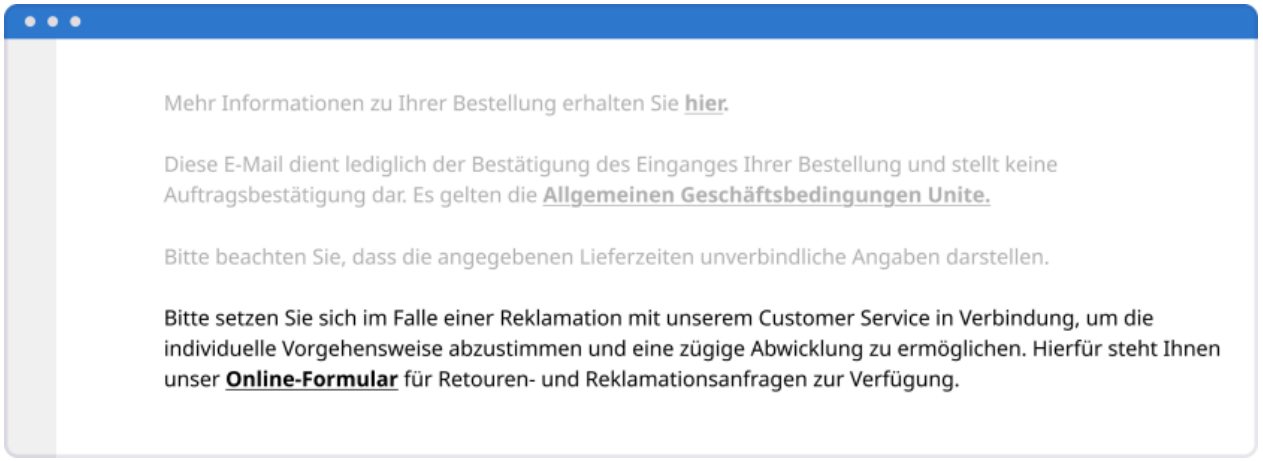
- **Reklamation:** Hierbei handelt es sich um eine Rückgabe aus rechtlichen Gründen. Es kann vorkommen, dass Sie versehentlich einen falschen, beschädigten, defekten oder unvollständigen Artikel erhalten. In diesem Fall kümmern wir uns um die komplette Abwicklung und klären etwaige Garantie- oder Gewährleistungsansprüche für Sie.

Eine Rücksendung anfordern

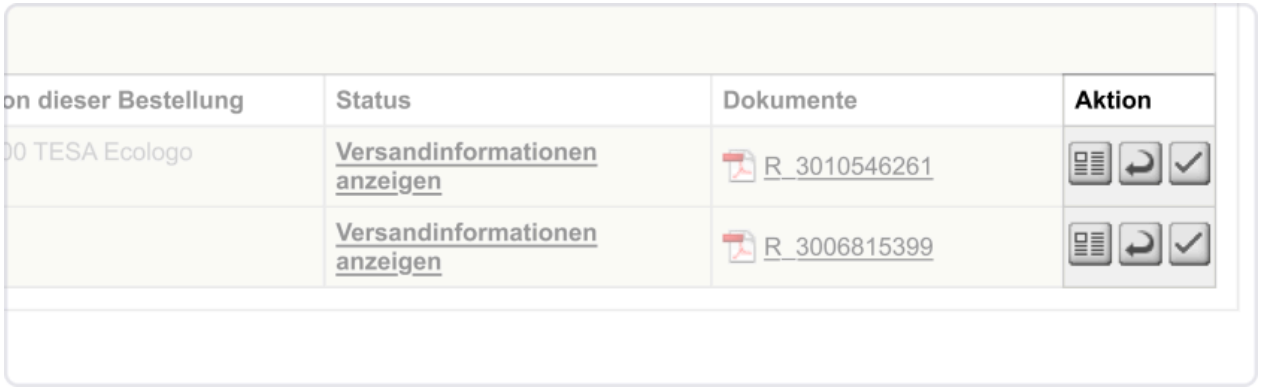
Schritt 1: Retourenformular öffnen

Öffnen Sie die erste E-Mail von Unite mit Ihrer Bestellnummer. Klicken Sie auf den Link, um ein Retouren- oder Reklamationsanfrage zu stellen. Melden Sie sich anschliessend in Ihrem Konto an.

Hinweis: Dieser Link ist für jede Bestellung einmalig.



Alternativ können Sie in Ihrem Konto auf «Bestellarchiv» klicken. Rufen Sie die entsprechende Bestellung auf. In der Spalte «Aktion» finden Sie einen geschwungenen Pfeil. Klicken Sie auf den Pfeil, um zum Retourenformular zu gelangen.



Schritt 2: Rücksendegrund auswählen

- Geben Sie Ihre Kontaktinformationen ein.
- Wählen Sie den betreffenden Artikel und den Grund für Ihre Rückgabe oder Reklamation aus. Klicken Sie dann auf «Weiter».
- Die Rückgabebedingungen für den von Ihnen ausgewählten Artikel werden angezeigt.
- Füllen Sie die erforderlichen Angaben zum Zustand des Produkts und zur Verpackung aus und klicken Sie auf «Senden», um fortzufahren.
- Bei einem defekten Artikel fügen Sie bitte ein Foto hinzu, auf dem der Defekt zu erkennen ist.

Schritt 3: Abschluss des Rückgabeprozess durch Unite

- Klicken Sie auf «Weiter» und senden Sie das Formular ab.

- Sie erhalten zeitnah eine Statusrückmeldung einschließlich der geplanten weiteren Vorgehensweise.

Rückgabe ohne Login-Daten anfordern

Wenn Sie keine Login-Daten haben, können Sie uns während der Geschäftszeiten telefonisch kontaktieren.

Damit wir Ihre Rückgabe schnell bearbeiten können, benötigen wir folgende Informationen:

- Ihre Bestellnummer
- Artikelnummer oder Artikelbeschreibung
- Grund für die Rückgabe
- Menge der zurückgesendeten Artikel
- Seriennummer (falls vorhanden)

Bei Transportschäden: bitte Fotos des beschädigten Artikels und der Verpackung mitschicken.