Value added. Value shared.

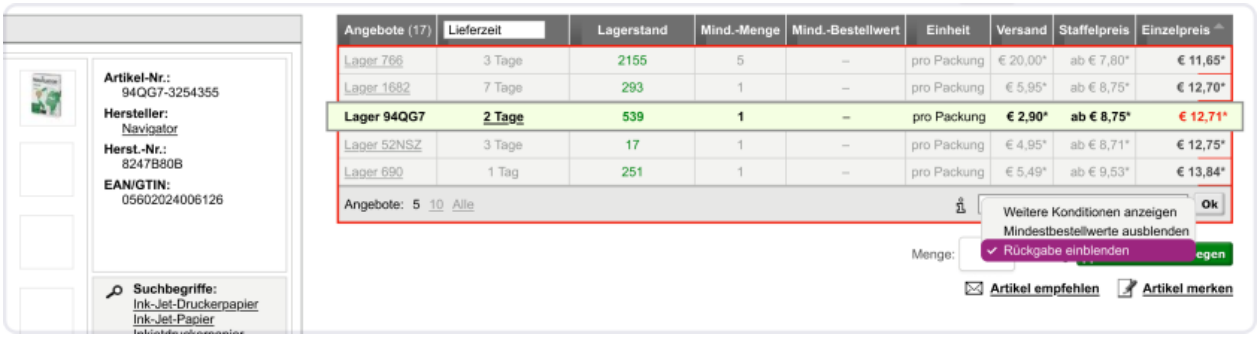
Retouren und Reklamationen

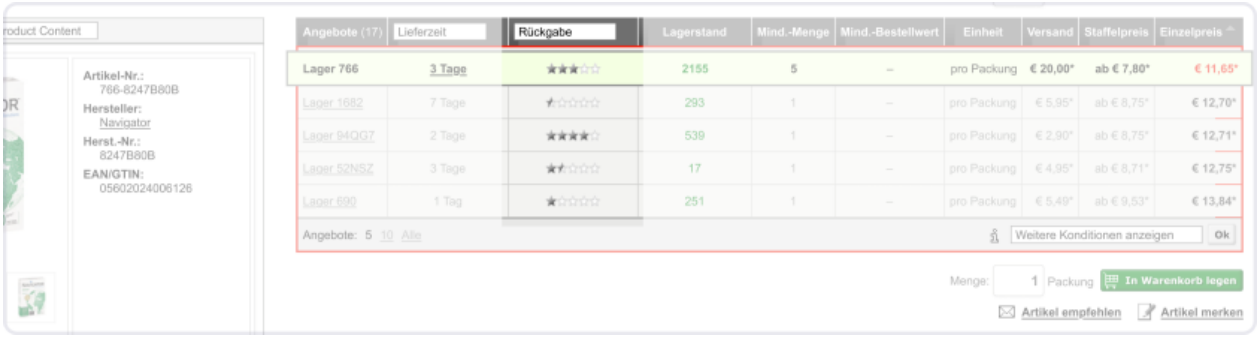
In diesem Beitrag erklären wir Ihnen Schritt für Schritt, wie Sie Artikel zurückgeben können. Egal ob Retoure oder Reklamation, wir unterstützen Sie gern und beantworten Ihre Fragen.

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“.







Was ist der Unterschied zwischen einer Retoure und einer 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.

Gewährleistung und Garantie

Sie haben bei Unite einen Artikel gekauft und einen Mangel festgestellt? Hier erfahren Sie, welche Gewährleistungs- und Garantieansprüche Sie haben.

Gewährleistung

Unite regelt Ihre Gewährleistungsansprüche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Garantie

Die Garantie ist eine freiwillige Zusatzleistung des Herstellers oder Lieferanten. Sie geht über die Gewährleistung hinaus. Der Hersteller bzw. Lieferant legt Bedingungen und Dauer der Garantie in den Garantiebedingungen fest.

Häufig gestellte Fragen

Wann habe ich Anspruch auf Gewährleistung?

Sie haben Anspruch auf Gewährleistung, wenn der Artikel bei der Lieferung mangelhaft ist. Mängel können sein:

- Mengendifferenzen
- Transportschäden
- Funktions- und Kompatibilitätsstörungen

Wichtig: Prüfen Sie den Artikel nach Erhalt sorgfältig. Melden Sie uns erkennbare Mängel innerhalb einer Woche. Ohne rechtzeitige Meldung gilt der Artikel als genehmigt, es sei denn, der Mangel war bei der ersten Untersuchung nicht erkennbar.

Was umfasst die Gewährleistung?

Wir beseitigen den Mangel oder tauschen den Artikel um. Scheitert die Beseitigung des Mangels bzw. der Umtausch zweimal, können Sie vom Kaufvertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern.

Wie lange gilt die Gewährleistung?

Die Gewährleistungsfrist beträgt in der Regel ein Jahr ab Lieferung.

Wann besteht eine Garantie?

Eine Garantie besteht nur, wenn sie durch den Hersteller bzw. Anbieter des Artikels ausdrücklich zugesichert wurde.

Was umfasst die Garantie?

Die Garantie umfasst spezielle (Service-)Leistungen. Der genaue Umfang wird vom Hersteller bzw. Anbieter festgelegt und ist in den Garantiebedingungen beschrieben.

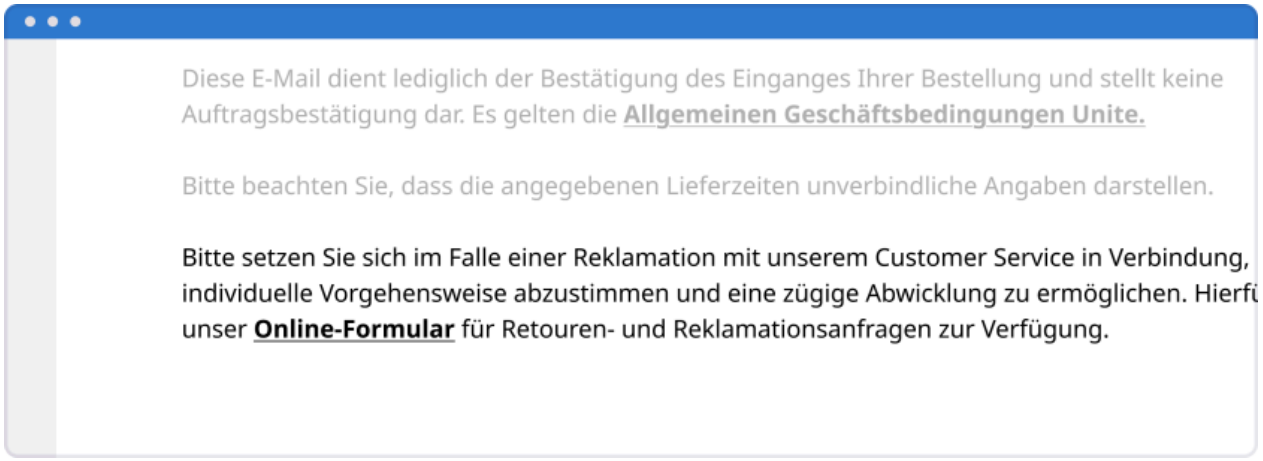
Wie lange gilt die Garantie?

Die Dauer der Garantie wird vom Hersteller bzw. Anbieter des Artikels bestimmt und in den Garantiebedingungen festgelegt.

Eine Retoure oder Reklamation anmelden

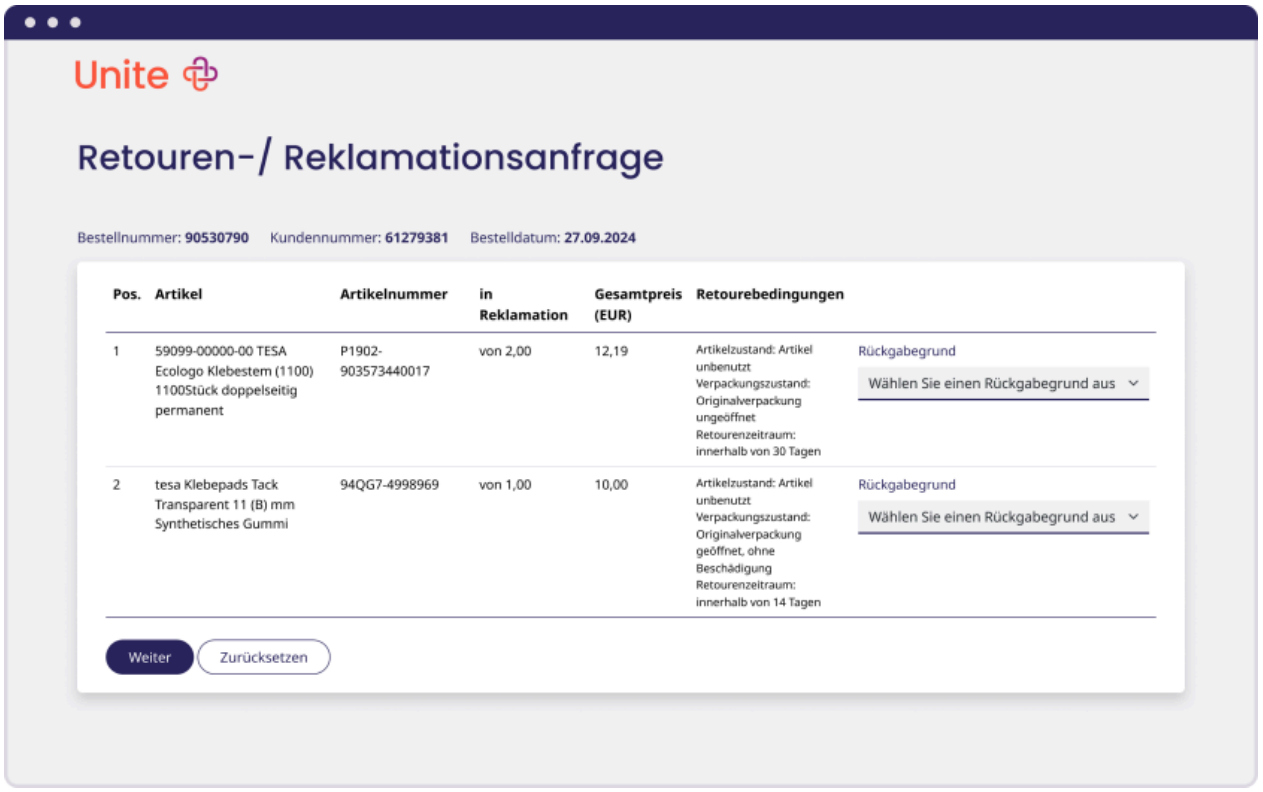
Schritt 1: Retouren- und Reklamationsformular öffnen

Öffnen Sie die Bestellbestätigungs-E-Mail von Unite und klicken Sie auf den Link am Ende der E-Mail, um eine Retouren- oder Reklamationsanfrage zu stellen.



Schritt 2: Formular ausfüllen

- Wählen Sie für den Artikel, den Sie zurückgeben möchten, einen Rücksendegrund aus.
- Wenn Sie eine Zusammenfassung Ihrer Rücksendeanfrage per E-Mail wünschen, wählen Sie diese Option aus.



Schritt 3: Formular absenden

- Klicken Sie auf „Weiter“ und senden Sie das Formular ab.
- Sie erhalten zeitnah eine Statusrückmeldung einschließlich der geplanten weiteren Vorgehensweise.

Rückgabe ohne Retourenformular anfordern

Wenn Sie keinen Zugriff auf die E-Mail mit Ihrer Bestellbestätigung haben, kontaktieren Sie uns gern per Mail unter service.de@unite.eu oder telefonisch unter +49 (0)89 121 407 77.

Damit wir Ihre Retoure oder Reklamation schnell bearbeiten können, benötigen wir folgende Informationen:

- Bestellnummer

- Artikelnummer bzw. Bestellposition
- Grund der Retoure oder Reklamation
- Anzahl der zu retournierenden Artikel
- Seriennummer und Fotos (falls vorhanden)
- ggf. Verpackungs- und Artikelzustand (bei Retoure oder auch bei Transportschaden)

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