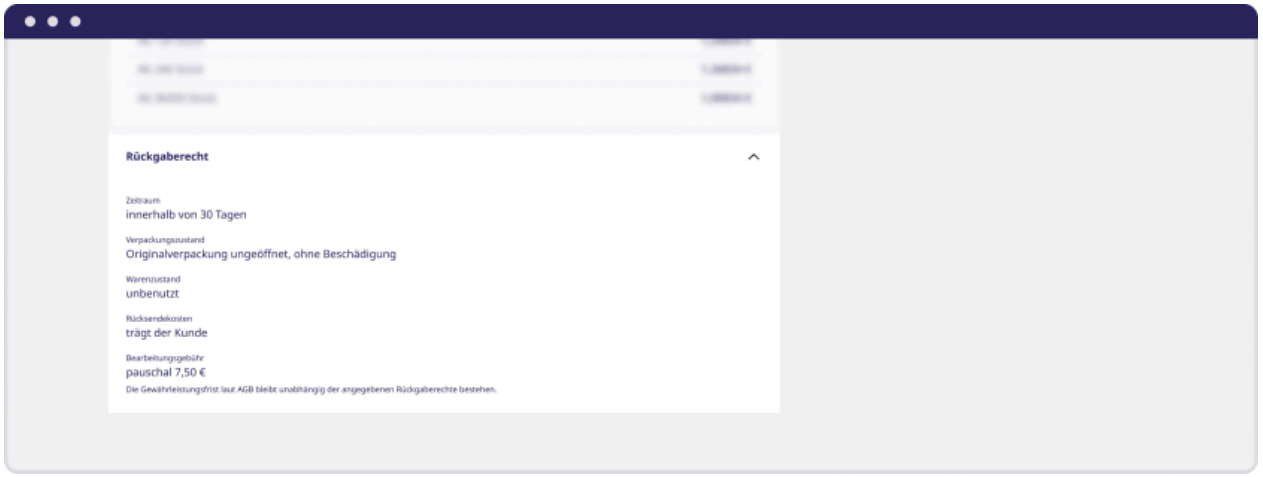
Value added. Value shared.

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. Wenn Sie auf einen Artikel klicken, finden Sie die Informationen zum Rückgaberecht unterhalb der Produktdaten.



Was ist der Unterschied zwischen einer Retoure und einer Reklamation?

- **Retoure:** Wenn Sie ein Produkt versehentlich bestellt oder Ihre Meinung geändert haben und den Artikel zurücksenden möchten, können Sie eine Retoure anmelden. Da es für Geschäftskunden kein generelles Rückgaberecht gibt, bemühen wir uns in solchen Fällen um Kulanz vom Lieferanten. Es ist hilfreich, wenn Sie sicherstellen, dass die Originalverpackung ungeöffnet ist. Senden Sie uns bitte umgehend eine Retourenanfrage über unser Retourenformular. Den Link dazu finden Sie in Ihrer Bestellbestätigungs-E-Mail.
- **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, die über die Gewährleistung hinausgeht. Die Bedingungen und Dauer der Garantie werden vom Hersteller oder Lieferanten festgelegt und sind in den Garantiebedingungen aufgeführt. Sie finden die Garantiebedingungen in der Regel in der Produktdokumentation, auf der Website des Herstellers oder in einem separaten Garantieschein, der dem Produkt beiliegt.

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?

Im Gewährleistungsfall beseitigen wir den Mangel oder tauschen den Artikel für Sie 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.

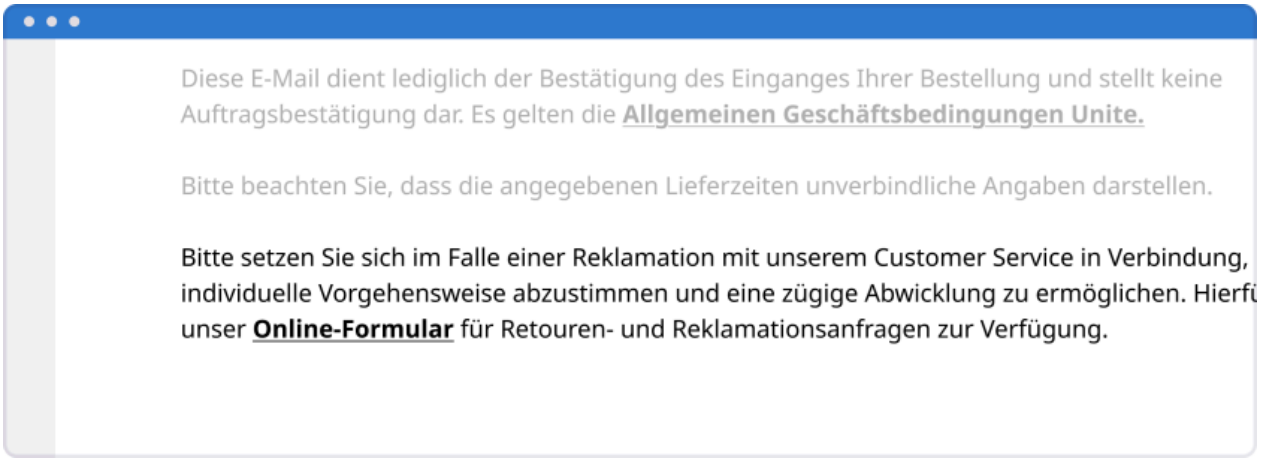
Wie lange gilt die Garantie?

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

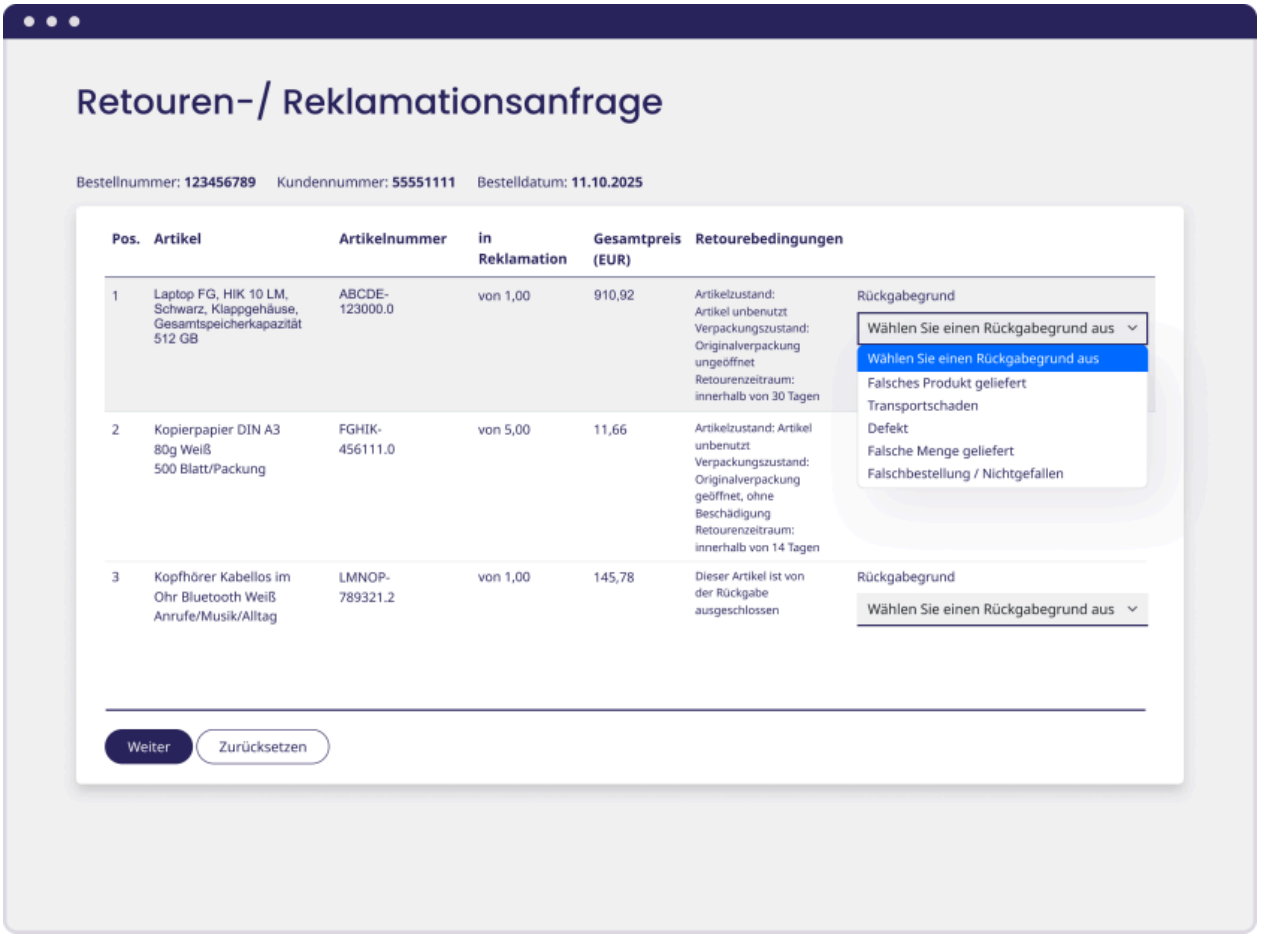
Öffnen Sie die Bestellbestätigungs-E-Mail von Unite und klicken Sie auf den Link am Ende der E-Mail, um eine Retouren- oder Reklamationsanfrage zu stellen.



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.ch@unite.eu oder telefonisch unter +41 (0) 44 7976873.

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)