



Den Rücksendevorgang möchten wir für Sie so einfach und unkompliziert wie möglich gestalten. Bitte beachten Sie dafür die folgenden Hinweise.

Anleitung Retourenabwicklung - Schritt für Schritt:

1 **Retourenschein**

Bitte drucken Sie dieses Formular aus. Füllen Sie den Retourenschein (Seite 2) aus und legen Sie ihn der Rücksendung bei

2 **Verpacken**

Artikel kleinstmöglich und transportsicher verpacken: In einen Karton geben, mit Füllmaterial auspolstern und zukleben.

3 **Adressieren**

Adressetikett unten ausschneiden und außen am Karton aufkleben

4 **Art der Rücksendung und Retourporto**

- **Widerruf:** Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen, ohne Angabe von Gründen, den Vertrag zu widerrufen. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. Brief, Fax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen informieren. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung von paketversandfähigen und nichtpaketversandfähigen Waren. Pakete bitte ausreichend frankieren. Die Kosten von nichtpaketversandfähigen Waren werden auf höchstens etwa 90 Euro geschätzt. Details und Muster-Widerrufsformular siehe Widerrufsrecht in unserem Online-Shop.
- **Gewährleistung:** Bitte prüfen Sie Ihre Lieferung sofort bei Übernahme. Haben wir einen Fehler gemacht, oder haben Sie Grund zur Beanstandung (Produkt z.B. defekt, mangelhaft oder nicht wie beschrieben), so tut uns das leid. Wir bitten Sie uns dies einfach und schnellstmöglich per E-Mail oder Telefon mitzuteilen. Gerne arbeiten wir gemeinsam mit Ihnen eine Lösung aus. Im Falle einer notwendigen Retourensendung übernehmen wir das Porto.
 - In Österreich: Bei der österreichischen Post können Pakete bis 10 kg unfrei aufgegeben werden. Schwerere Pakete lassen wir von Ihnen abholen.
 - In Deutschland: Bei der deutschen Post entsteht durch unfreie Aufgabe hohes Strafporto. Daher bitten wir Sie die Portokosten vorerst zu übernehmen. Wir erstatten Ihnen die Kosten (laut Freimachvermerk am Etikett) natürlich umgehend zurück.
- **Transportschaden:** Wir sind bemüht Ihre Lieferung schnell und gut verpackt mit einem verlässlichen Paketpartner zu versenden. Bitte prüfen Sie Ihre Lieferung sofort bei Übernahme. Transportschäden melden Sie bitte unverzüglich, am besten per Mail mit einem Foto an uns. Unsere Paketpartner, an welche die Reklamation weitergegeben wird, akzeptieren eine Frist von bis zu 6 Werktagen. Anhand des Fotos können wir den Schaden besser beurteilen und weiter bearbeiten. Sie erhalten entweder eine Ersatzlieferung oder eine entsprechende Gutschrift. Bitte keine zerbrochenen oder beschädigten Kleinartikel ohne Rücksprache mit uns zurücksenden. Im Falle einer notwendigen Retourensendung übernehmen wir das Retourporto – siehe Gewährleistung.

5 **Versenden**

- Paketversandfähige Waren bitten wir Sie zur nächsten Postfiliale zu bringen.
- Bei nichtpaketversandfähigen Waren bitten wir Sie um Kontaktaufnahme - gerne organisieren wir eine Abholung von Ihnen.

6 **Gutschrift**

Wir senden Ihnen eine Bestätigung über den Erhalt der Retoure und eine Gutschrift für die Ware und ggf. für das Retourporto. Der Gutschriftswert wird automatisch auf Ihr Kundenkonto bei uns gebucht. Wenn sich durch die Rücksendung eine neue Rabatt oder Portostufe ergibt, erhalten Sie eine neue Rechnung. Um Fehler in der Überweisung zu vermeiden, warten Sie bitte die Gutschrift oder die neue Rechnung bis zur Einzahlung ab. Falls die Ware bereits bezahlt wurde, steht die Gutschrift auf Ihrem Konto gut und Sie können Sie jederzeit später einlösen. Alternativ können Sie auch Rücküberweisung wählen.

Ihre Retourenlieferung kann einige Tage in Anspruch nehmen. Bitte rechnen Sie für die gesamte Abwicklung mit ca. 1-2 Wochen.

Österreich

Winkler Schulbedarf GMBH
RETOURE
Rosenthal 2
A-3121 Karlstetten

Deutschland

Winkler Schulbedarf GMBH
RETOURE
Mitterweg 16
D-94060 Pocking



