

# Retourenformular

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir bedauern, falls unsere Lieferung Anlass zur Reklamation gibt und bemühen uns, aufgetretene Unannehmlichkeiten so rasch wie möglich zu beseitigen. Anliegend finden Sie für die Rücksendung von Artikeln ein Retourenformular mitsamt Hinweisen zur Rücksendung.

Vorab möchten wir ausdrücklich klarstellen, dass dieses Retourenformular samt den Hinweisen lediglich einen unverbindlichen Vorschlag unsererseits zu einer optimalen Abwicklung Ihrer Rücksendung darstellt. Die Nutzung des Formulars und die Beachtung der Hinweise sind freiwillig und nicht Voraussetzung für die wirksame Ausübung der Ihnen gesetzlich zustehenden Rechte.

Sie sind also in keinem Fall verpflichtet, dieses Retourenformular zu verwenden bzw. die folgenden Hinweise zu beachten, um ihr gesetzliches Widerrufsrecht oder sonstige Ihnen gesetzlich zustehende Rechte auszuüben. Weder die Nutzung bzw. Nichtnutzung dieses Formulars noch die darin enthaltenen Hinweise berühren den Bestand oder den Inhalt des gesetzlichen Widerrufsrechts oder sonstiger Ihnen gesetzlich zustehender Rechte.

Wir möchten Sie jedoch bitten, für Ihre Rücksendung dieses Formular zu nutzen und sich an die getroffenen Hinweise zu halten. Damit helfen Sie uns, durch die Vereinheitlichung des Rücksendeprozesses Ihre Retoure rascher abzuwickeln und häufig auftretende Missverständnisse zu vermeiden.

Bitte füllen Sie dieses Formular vollständig aus und legen es Ihrer Rücksendung bei.

## 1. Kundendaten

Kundennummer	
Bestellnummer	
Rechnungsnummer	
Firma	
Vorname	
Nachname	
Straße/Hausnummer	
PLZ/Ort	
Land	
E-Mail-Adresse	
Sonstiges	

## 2. Grund der Rücksendung

Bitte kreuzen Sie nachfolgend an, warum Sie den oder die Artikel an uns zurücksenden:

- 1: Ausübung des gesetzlichen Widerrufsrechts
- 2: Artikel falsch bestellt (Käufer)
- 3: Falschlieferrung (Verkäufer)
- 4: Mangel oder Defekt
- 5: Transportschaden oder Sendungsverlust

Sollten Sie mehrere Artikel in einer Retoure zurücksenden und sich die Gründe für die Rücksendung unterscheiden (z.B. Artikel 1 wegen Widerruf, Artikel 2 wegen Falschliefereung), so kreuzen Sie bitte auf dem Formular unter 2. mehrfach an und geben den jeweiligen Grund der Rücksendung (1 bis 4) bitte unter 3. eindeutig zu jedem zurückzusendenden Artikel an.

### 3. Artikeldaten

Ich schicke folgende Artikel zurück:

Pos.	Anzahl	Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Rücksendegrund
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Sofern Sie für einen oder mehrere Artikel den Rücksendegrund 2 oder 4 gewählt haben, ergänzen Sie bitte Ihre Angaben wie folgt:

Pos.	Bei Rücksendegrund 2	Bei Rücksendegrund 2	Bei Rücksendegrund 2	Bei Rücksendegrund 4
	Bitte möglichst genaue Fehlerbeschreibung angeben (Rückseite).	Nachbesserung (A) oder Nachlieferung (B) gewünscht? A / B	Abwicklung über Herstellergarantie gewünscht? JA / NEIN	Details zu Beschädigung des Artikels, der Verpackung oder zu fehlenden Teilen.
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

### 4. Zahlungsdaten

Für die Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben. Bei Zahlung per PayPal, wird die Kaufsumme automatisch auf Ihr PayPal Konto zurückerstattet. Wenn die Kaufsumme auf unser Bankkonto überwiesen wurde, entspricht der Zahlungsart Banküberweisung, geben Sie bitte nachfolgend Ihre Bankverbindung an.

Bitte nur dann ausfüllen, wenn die Kaufsumme ursprünglich überwiesen wurde!

Kontoinhaber	Kreditinstitut
IBAN	BIC

### 5. Rücksendeadresse

Bitte schicken Sie Ihre Rücksendung ausschließlich an die folgende Adresse:

**Weigel & Unger Heizungs- und Sanitärtechnik GmbH**  
**Retourenabteilung**  
**Arthur-Strobel-Str. 53**  
**09127 Chemnitz**

Ort, Datum

Unterschrift des Kunden

## **Hinweise für die Rücksendung**

### **I. Allgemeine Hinweise**

Bitte sehen Sie davon ab, uns Artikel unfrei zurückzusenden, da hierdurch erhebliche Mehrkosten entstehen. Sofern Sie einen Artikel unfrei zurücksenden, dessen unmittelbare Kosten der Rücksendung Sie) zu tragen haben, müssen wir Ihnen das für den unfreien Versand erhobene Strafporto ebenfalls in Rechnung stellen.

Sofern die Kosten der Rücksendung von uns zu tragen sind, erfolgt die Erstattung des von Ihnen verauslagten Rückportos unverzüglich.

Bitte achten Sie darauf, den zurückzusendenden Artikel jeweils zusammen mit sämtlichem, sich im Lieferumfang des Artikels befindlichen Zubehör (z.B. Akku, Netzteil, Kabel, Gebrauchsanweisung) und in der zum Artikel gehörenden Originalverpackung an uns zurückzusenden.

Weiterhin möchten wir Sie bitten, für eine sichere Verpackung des Retourenartikels zu sorgen. Sollten Sie hierfür Verpackungs- oder Füllmaterial benötigen, kontaktieren Sie uns bitte vorab unter „retour@wuh24.de“.

Für die Retournierung nicht paketversandfähiger Artikel (z.B. Sperrgut) kontaktieren Sie uns bitte vorab unter „retour@wuh24.de“.

Falls Sie für die gewählte Form der Rücksendung vom Frachtführer einen Einlieferungsbeleg erhalten, sollten Sie diesen solange sorgsam aufbewahren, bis die Retourenabwicklung abgeschlossen ist.

### **II. Rücksendung wegen Ausübung des gesetzlichen Widerrufsrechts**

Bitte prüfen Sie vor Rücksendung eines Artikels aus diesem Grund, ob die Widerrufsfrist zur wirksamen Ausübung des Widerrufsrechts noch offen ist, sofern Sie Ihren Widerruf nicht bereits fristgemäß gegenüber uns erklärt haben sollten.

Bitte beachten Sie auch, dass ein gesetzliches Widerrufsrecht nur einem Verbraucher im Sinne des § 13 BGB zusteht, also nur einer natürlichen Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

### **III. Rücksendung wegen Mangel bzw. Defekt**

Im Falle einer Rücksendung aus diesem Grund wählen Sie bitte im Retourenformular unter III. aus, ob Sie eine Nachbesserung (= Reparatur des mangelhaften bzw. defekten Artikels, sofern möglich) oder eine Nachlieferung (= Lieferung einer mangelfreien Sache, sofern möglich) wünschen.

Die für die Abwicklung Ihres berechtigten Nacherfüllungsverlangens erforderlichen Versandkosten werden von uns getragen. Verauslagte Portokosten werden wir Ihnen unverzüglich nach Überprüfung des Artikels erstatten, sofern dieser einen Sachmangel aufweist.

Sollten Sie eine Abwicklung Ihrer Reklamation über eine ggf. bestehende Herstellergarantie wünschen (bitte informieren Sie sich diesbezüglich in den zum Artikel mitgelieferten Unterlagen), wählen Sie dies bitte im Formular unter III. aus. In diesem Fall leiten wir den Artikel in Ihrem Namen an den Hersteller bzw. dessen Garantiedienstleister weiter. Die Abwicklung richtet sich in diesem Fall nach den Bedingungen des vom Hersteller abgegebenen Garantieversprechens.

### **IV. Rücksendung wegen Transportschaden bzw. -verlust**

Sollte der gelieferte Artikel erkennbar auf dem Transportwege beschädigt worden sein (insbesondere bei beschädigter Umverpackung, etwa zerdrückte, auf- oder eingerissene, durchnässte oder erkennbar neu verklebte Verpackung) oder sollten Bestandteile der Lieferung auf dem Transportwege verlorengegangen bzw. entwendet worden sein, schicken Sie uns den oder die Artikel wenn möglich in der beschädigten Umverpackung, ggf. unter Verwendung einer weiteren Umverpackung oder unter Nutzung der von Ihnen wieder verschlossenen Originalumverpackung zurück.

Sofern Sie vom Zusteller eine Bestätigung über Beschädigung der Sendung erhalten haben, legen Sie diese bitte in Kopie Ihrer Rücksendung bei. Weiterhin empfiehlt sich die Anfertigung von Fotos der beschädigten Sendung, sofern Ihnen dies möglich ist.

Nach Prüfung des Sachverhalts schicken wir Ihnen den oder die beschädigten Artikel umgehend erneut kostenfrei zu und erstatten Ihnen die verauslagten Versandkosten für die Rücksendung.

### **V. Rücksendung wegen Falschlieferung**

Sollten wir Ihnen versehentlich einen von Ihnen nicht bestellten Artikel oder einen von Ihnen bestellten Artikel in falscher Ausführung zugeschickt haben, schicken Sie bitte nur den oder die falsch gelieferten Artikel der Bestellung an uns zurück. Sie erhalten umgehend den richtigen Artikel kostenfrei nachgeliefert und die für die Rücksendung verauslagten Versandkosten erstattet.