



Tagesnews vom 02.06.2022



Stefan Ganglbauer
Leitung Verkaufssinnendienst

Vorgehensweise bei Online-Shop Retouren

Sehr geehrte Damen und Herren,
Liebe Kolleginnen und Kollegen,

da es bei der Abwicklung von Online-Shop Retouren immer wieder zu Schwierigkeiten kommt, haben wir für Sie die möglichen Vorgänge in einer Anleitung zusammengefasst.

Diese finden Sie unter folgendem Link:

[Anleitung Online-Retouren Geschäft](#)




Nutzen Sie bitte auch das Geschäfts-Retouren Formular, welches Sie bei Rücksendung der Waren an den Online-Shop bitte beilegen.

[Online-Retouren Formular Geschäft](#)

Diese Unterlagen finden Sie auch im Intranet unter:

Allgemein/Verkauf/eCommerce

Bei Fragen zur Abwicklung können Sie sich gerne an mich oder an das Team im Online-Versand wenden. Sie erreichen die Kolleginnen und Kollegen unter:

 E-Mail onlineshop@hartlauer.at	 Schnurlos +43 50613 697 91	 Mobil +43 660 13 13 708
---	--	---

Bitte beachten Sie, dass Produkte aus dem PLUS-Sortiment (Sortimentstyp PP und PS) nicht im Geschäft verbleiben dürfen und immer an den Online-Shop retourniert werden müssen.

Freundliche Grüße



Stefan Ganglbauer

Onlineshop-Rücksendeformular für Geschäfte

Daten zur Bestellung

Kunde hat Ware erhalten am*: _____

Kundenname*: _____

Rechnungsnummer*: _____

FO-Nummer: _____

Art.Nr.*	Bezeichnung*	Menge*	Rückgabegrund*

Rückgabegründe

- | | | |
|--|-------------------------------|--|
| 01 Ware mehrfach geliefert | 06 Kein Grund/Anderer Grund | 11 Entspricht nicht der Beschreibung auf Webseite |
| 02 Defekt/funktioniert nicht einwandfrei | 07 Nicht autorisierter Kauf | 12 Versandverpackung unbeschädigt, Ware beschädigt |
| 03 Teile fehlen/Zubehör fehlt | 08 Irrtümlich bestellt | 13 Versandverpackung beschädigt, Ware defekt oder funktioniert nicht einwandfrei |
| 04 Falscher Artikel versendet | 09 Ware zu spät angekommen | 14 Leistung/Qualität ist ungenügend |
| 05 Inkompatibel oder für den vorgesehenen Einsatz ungeeignet | 10 Günstigeren Preis entdeckt | |

Bearbeiter der Retoure im Geschäft

Geschäftsnummer*: _____

Mitarbeiter-Nr.*: _____

WICHTIG

- Rückgaben sind **nur innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt der Ware** möglich.
- Sollten **Bestandteile fehlen oder die Ware beschädigt** sein, kontaktieren Sie unbedingt den Kundendienst, bevor Sie die Ware annehmen
- Es erfolgt **keine Auszahlung im Geschäft!**
- Die Erstattung des Kaufbetrags erfolgt **nach der Prüfung** durch einen Mitarbeiter im Geschäft oder durch den Onlineversand auf **das beim Kauf belastete Konto**.
(Zahlungsart auf Rechnung ersichtlich)

Weitere Infos zum Widerrufsrecht auf [hartlauer.at](https://www.hartlauer.at)

Bei einem Umtausch direkt im Geschäft, bei Fragen zum Handling oder zum Status der Rücksendung wenden Sie sich bitte an den Hartlauer Kundendienst:

☎ 0800 311 333

✉ service@hartlauer.at

* Pflichtangaben

EINE KOPIE AN KUNDEN | EINE KOPIE IM GESCHÄFT ABLEGEN | DAS ORIGINAL GEHT AN VERSENDERGESCHÄFT