



Tagesnews vom 02.06.2022



**Stefan Ganglbauer**  
Leitung Verkaufsinndienst

## 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:

<b>E-Mail</b> <a href="mailto:onlineshop@hartlauer.at">onlineshop@hartlauer.at</a>	<b>Schnurlos</b> +43 50613 697 91	<b>Mobil</b> +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](http://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