

bücher.de Serviceseiten

Rücksendungen

(Stand: 26.05.2020)

Inhaltsverzeichnis

Welche Artikel kann ich zurückgeben (Widerrufsrecht)?	3
Wie sende ich einen Artikel zurück?	3
Wie sende ich einen Speditionsartikel zurück	4
Wann wird mir der zurückgeschickte Artikel gutgeschrieben?	5
Ich habe einen fehlerhaften/ defekten Artikel erhalten, was nun?	5

Welche Artikel kann ich zurückgeben (Widerrufsrecht)?

Das Widerrufsrecht besteht, soweit die Parteien nicht anderes vereinbart haben, nicht bei folgenden Verträgen:

- Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
- Verträgen zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.

Die Bearbeitung von Retouren bedeutet einen erheblichen Mehraufwand. Damit wir weiterhin unseren Service einer versandkostenfreien Lieferung aufrechterhalten können, behalten wir uns daher vor, Sie bei überdurchschnittlich vielen Rücksendungen gegebenenfalls nicht mehr zu beliefern.

Wie sende ich einen Artikel zurück?

Rücksendungen innerhalb Deutschlands:

(Hinweis: Nachfolgende Punkte sind keine zwingenden Voraussetzungen zur wirksamen Ausübung des Widerrufsrechts.)

1. Bitte geben Sie auf dem Retourenabschnitt (unterer Teil des Lieferscheins) den Artikelname, die Stückzahl und den Retourengrund an. Den Retourenabschnitt legen Sie bitte ins Paket.
2. Für den kostenfreien Rückversand können Sie sich in unserem [Service Portal](#) eine Retourenmarke zu Ihrer Bestellung aufrufen. Drucken Sie das DHL-Etikett aus und kleben Sie es auf das Paket.
3. Anschließend geben Sie die Retoure kostenfrei bei einer DHL-Annahmestelle ab.

Alternativ können Sie die Retourenmarke auch in Ihrem Kundenlogin („Meine Bestellungen“ > „Artikel zurückschicken“) aufrufen.

Rücksendungen aus dem Ausland:

Für Rücksendungen aus dem Ausland bitten wir um eine ausreichend frankierte Rücksendung an die auf dem Lieferschein angegebene Adresse. Bitte teilen Sie uns in diesem Fall die Ihnen entstanden Portokosten anhand eines Belegs per Fax oder per E-Mail mit. Wir übernehmen anschließend die Kosten.

Wie sende ich einen Speditionsartikel zurück

Wurde der Artikel per Spedition geliefert, erfolgt die Rücksendung der Ware ebenfalls per Spedition:

- Bitte wenden sie sich unseren [Kundenservice](#) und geben Sie eine Telefonnummer an, unter der Sie tagsüber erreichbar sind.

- Wir geben Ihren Retourenwunsch an den Spediteur weiter.
- Der Spediteur wird telefonisch einen Abholtermin mit Ihnen vereinbaren.
- Abholtermine sind Montag bis Freitag möglich. (Der konkrete Termin ist abhängig vom Routenplan des Spediteurs)
- Ware muss zum Abholtermin transportfähig verpackt vorliegen.

Wann wird mir der zurückgeschickte Artikel gutgeschrieben?

Bitte senden Sie uns den nicht gewünschten Artikel, wie oben beschrieben, zurück. Sobald die Rücksendung bei uns eingeht, erhalten Sie einen Gutschriftsbeleg per E-Mail. Insofern die Ware bereits bezahlt ist, erstatten wir Ihnen die geleistete Zahlung wieder zurück.

Ich habe einen fehlerhaften/ defekten Artikel erhalten, was nun?

Wenn Sie etwas umtauschen möchten, schicken Sie bitte den Artikel, wie oben beschrieben, an uns zurück und bestellen Sie online den Ersatz-Artikel.