

## RETOURENFORMULAR

Wir hoffen, dass Sie Freude an Ihrer neuen CLUSE haben.

Falls Sie Ihre/einen Teil Ihrer Bestellung gerne zurücksenden möchten, beachten Sie bitte die folgenden Rücksendungsanweisungen:

### A. Das Produkt ist beschädigt oder unvollständig:

Wir bitten Sie höflichst darum, bei beschädigtem und/oder unvollständigem Pakete NICHT den regulären Retouren Prozess zu verwenden, sondern stattdessen immer vorab Kontakt zu unserem Kundenservice aufzunehmen (care@cluse.com).

### B. Übrige Rücksendungsanweisungen:

#### 1. Falls Ihr Land hier gelistet ist, bitte folgen Sie den Anweisungen unten:

Österreich, Belgien, Frankreich, Deutschland, Irland, Luxemburg, Niederlande, Spanien (Festland), Vereinigtes Königreich, Australien, Kanada, Kroatien, Zypern, Tschechien, Dänemark, Finnland, Griechenland, Hong Kong, Ungarn, Italien, Litauen, Neuseeland, Polen, Portugal, Slowenien, Slowakei, Schweden, Vereinigte Staaten

**Sie können Ihr(e) Produkt(e) einfach via das Portal auf unserer Website retournieren :**

(<https://cluse.com/returns>)

- Geben Sie Ihre Bestellnummer und Postleitzahl ein
- Wählen Sie das/die Produkt(e), die Sie zurückschicken möchten
- Legen Sie das Rücksendeformular und andere Dokumente dem Paket bei
- Sie empfangen Ihre Verfolgungsinformationen und das Retouren Etikett per E-Mail
- Drucken Sie das Retouren Etikett aus und kleben Sie es auf das Paket

#### 2. Falls Ihr Land in der oberen Liste nicht vorgekommen ist, folgen Sie bitte den folgenden Schritten:

- Legen Sie das Rücksendeformular und andere Dokumente dem Paket bei. Ohne diese Dokumente kann unser Warenhaus Ihre Rücksendung nicht verarbeiten und Ihre Rückerstattung nicht veranlassen
- Für die Rücksendeadresse können Sie die Adresse von dem Lieferschein verwenden. Bitte kleben Sie die Adresse über das Lieferetikett (um Verwirrungen zu vermeiden)
- Bitte heben Sie die Versandbestätigung für etwaige spätere Referenzen gut auf
- Bitte behalten Sie die Verfolgungsdaten zu Ihrer Sendung; anhand dieser können wir Ihre Sendung verfolgen, sollte es Probleme geben
- Bitte geben Sie den Grund für Ihre Retoure an (optional):
  - Ich habe den falschen Artikel erhalten
    - Ich habe bestellt: \_\_\_\_\_
    - Ich habe erhalten: \_\_\_\_\_
  - Der Artikel passt nicht: zu groß/zu klein (bitte durchstreichen)
  - Das Paket ist zu spät angekommen
  - Der Artikel entspricht nicht meinen Erwartungen: in Aussehen/in Qualität (bitte durchstreichen)

Sie können Produkte innerhalb der 30-tägigen Rückgabefrist zurücksenden. Die Rückgabefrist startet ab dem Zeitpunkt, an dem Sie die Ware erhalten haben.

Damit das Produkt sicher und vollständig bei uns ankommt, bitten wir Sie, das Produkt, so weit wie möglich, im Originalzustand und in der Originalverpackung an uns zurückzusenden. Das Testen der Eigenschaften und des Betriebs eines Produkts während der Rückgabefrist wird so, wie es in einem Geschäft zulässig ist, gewährt. Sie haften für die Wertminderung der Produkte, wenn dies ein Ergebnis aus einer Verwendung, die über das hinausgeht, was zur Bestimmung der Funktionsweise der Produkte erforderlich ist. In diesem Fall können wir diese Wertminderung mit dem zu erstattenden Betrag verrechnen.

Sie erhalten Ihre Rückerstattung innerhalb 14 Tage nach Erhalt und Verarbeitung Ihrer Rücksendung.