



## Merkblatt - Retouren

Liebe Kundin, lieber Kunde

Schoch Vögtli AG ist bestrebt, im Sinne einer hohen Kundenzufriedenheit den Versand so reibungslos und rasch als nur möglich durchzuführen. Sollte die Bestellung dennoch nicht Ihren Vorstellungen entsprechen, so bitten wir Sie, uns Ihre Retouren in Originalverpackung mit einer Kopie des Lieferscheins (oder Retourenformular) und im unbeschädigten Zustand innerhalb von 30 Tagen zurück zu senden.

Sie erhalten für alle Retoursendungen eine Mitteilung, ob die Artikel gutgeschrieben werden können oder nicht (mit Begründung).

### Bitte beachten Sie für alle Retouren Folgendes:

- Geben Sie uns mit der Retoure gleichzeitig keine Bestellungen mit. Bitte bestellen Sie neue Artikel oder Ersatzartikel für die retournierten Artikel via den für Sie üblichen Bestellprozess, beispielsweise in unserem Web-Shop.
- Legen Sie der Retoure eine Kopie des Lieferscheines bei oder verwenden Sie das Retourenformular, welches in unsrem Web-Shop heruntergeladen werden kann. Ansonsten verrechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr von 10% des Warenwertes, mind. Fr. 10.00.
- Geben Sie uns den Grund für die die Rückgabe an. Ist der Artikel defekt, so bitten wir Sie, dies entsprechend zu beschreiben.
- **Artikel können nur in Originalverpackungen und unbeschädigtem Zustand gutgeschrieben werden.**
- Werden Sie von unseren Chauffeuren beliefert, können Sie die Retouren dem Chauffeur mitgeben.
- Werden Sie mit der Schweizerischen Post beliefert, wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst (Tel. 052 320 20 20 oder bestellen@schochvoegtli.ch). Sie erhalten die Rücksendetikette per Email zugestellt, damit Sie uns die Artikel kostenlos zurücksenden können.

### Bitte beachten Sie bei Spezialbestellungen und EDV-Zubehör (z.B. Druckerpatronen, Toner etc.) zusätzlich:

- Defekter EDV-Zubehör (Toner, Drum, Farbbänder etc.) können wir nur gutschreiben, wenn eine genaue Fehlerbeschreibung und ein Musterausdruck / Testausdruck beigelegt ist.
- Für Spezialbestellungen sowie Lebensmittel besteht kein Rückgaberecht.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung. Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

**Freundliche Grüsse**  
Ihr Qualitätsmanagement-Team

1	2	3	4	5
Auf dem Lieferschein Grund für Rückgabe ankreuzen resp. angeben.	<b>Nur bei Postversand:</b> Kundendienst anrufen und Retouren-Etikette anfordern. Diese wird dann per PDF zugestellt.	<b>Bei Postversand</b> Lieferschein zusammen mit dem defekten Artikel in das Paket geben und Retouren-Etiketten draufkleben.  <b>Via Chauffeur:</b> Lieferschein zusammen mit dem defekten Artikel in die Logbag resp. Logbox geben.	Die Rücksendung kann: • per Post, • per Päcklipunkt • via unserem Chauffeur retourniert werden.	Nach Wareneingang wird der Artikel begutachtet und eine Gutschrift erstellt.