

## Retourenschein

### Bitte der Warenrücksendung beifügen

An: Fragantura Inh. Mandy Miersch - Pfortenhauerstr. 55, 01307 Dresden    Kundennummer:

Bestellnummer:

### Rücksendeschlüssel (Rücksendefrist: 14 Tage nach Erhalt der Ware)

01	Qualitätsbeanstandung	04	Fehlbestellung
02	Transportschaden	05	zu spät geliefert
03	Fehllieferung	06	sonstige Gründe:

Kurzbeschreibung der Ware (Name, Art.-Nr.)	Anzahl/ Menge	Rücksendegrund (Kennziffer s.o.)	Rechnungs/ Lieferscheinnummer

### Erklärung

Retouren

Ich möchte Cremes, Öle und andere kosmetische Produkte retournieren. Was kann ich tun?

Aus Umwelt- und Kostengründen (die euch zu Gute kommen) verzichten wir auf einen extra Verschluss von Flaschen und Dosen mit Aluminium, oder ähnlichen Materialien. Alle retournierten kosmetischen Produkte werden von uns nach Eingang der Rücksendung vernichtet.

Nach Erhalt deiner Bestellung hast du 30 Tage lang die Möglichkeit, uns Produkte, mit denen du nicht zufrieden bist, wieder zurückzuschicken. Schreibe uns in diesem Fall bitte eine E-Mail an [info@fragantura.de](mailto:info@fragantura.de). Um deine Rücksendung schnellstmöglich bearbeiten zu können, teile uns deinen Namen, deine Bestellnummer und deine Mailadresse mit. Bitte informiere uns auch darüber, welche Produkte du genau zurückschicken möchtest und nenne uns den Grund für deine Retoure.

Bitte beachte: Die Kosten für deine Rücksendung von kosmetischen Produkten werden nicht von Fragantura übernommen. Sobald deine Retoure bei uns eingetroffen ist, erstatten wir dir die Kosten für deine retournierten Produkte.

Nachdem du die Retoure bei uns per E-Mail angekündigt hast, hast du 14 Tage Zeit, deine Produkte an uns zurückzuschicken.

Bitte bewahre die Trackingnummer deiner Rücksendung auf, damit wir das Paket im Falle eines Problems nachverfolgen können. Sollte das Paket nicht in der genannten Zeit bei uns eintreffen und sollten wir keine Möglichkeit zur Nachverfolgung haben, können wir dir leider keine Erstattung anbieten.

Nach Ablauf der 30 Tage ist eine Retoure leider nicht mehr möglich.

Elektronische Geräte sind von dieser Regelung ausgenommen und haben einen längeren Garantieanspruch!

## Rückhol-Service

Die gewissenhafte Ausführung Ihrer Bestellung ist uns besonders wichtig. Sollte dennoch eine Rücksendung notwendig sein, sind wir gerne für dich da. Das bedeutet, dass du bestellte Ware innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt zurückgeben können.

### Rückhol-Service

1. Melde deine Rücklieferung bei unserem Kundenservice an: [info@fragantura.shop](mailto:info@fragantura.shop)
2. Fülle den umseitigen Retourenschein aus und legen ihn der Sendung bei.
3. Bereite die unversehrte, originalverpackte und unbeschriftete Ware für die Abholung vor.
4. Übergeben Sie die zum Transport sicher verpackte Ware an das von uns beauftragte Logistikunternehmen.

### Wer übernimmt die Transportkosten?

Unser Ziel ist es, Bestellungen nach Ihren Angaben von Artikelnummer und Menge gewissenhaft zu erledigen. Innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt kannst du eine Rücksendung anmelden.

Bei von Fragantura verursachten Fehllieferungen übernehmen wir die Kosten für den Rücktransport und sorgen für eine schnelle Ersatzlieferung.

Bei Fehllieferungen, die durch dich verursacht wurden, gehen die Kosten für den Rücktransport zu deinen Lasten.

### Sind Artikel von der Rücknahme ausgeschlossen?

Grundsätzlich kannst du alle von Fragantura bezogenen Waren bis zu 14 Tage nach Erhalt für Rücksendungen anmelden. Es erfolgt keine Gutschrift für Warenlieferungen

- ,die von dir bereits etikettiert oder beschriftet wurden,
- ,die aus den Originalverpackungen oder Umgebänden entfernt wurden,
- ,deren Lieferdatum bei Reklamationen länger als 14 Tage zurückliegt,
- aus Sonderverkaufsaktionen, wenn keine Mängel vorliegen,
- mit einer Laufzeit von weniger als 6 Monaten, wenn eine längere Laufzeit vom Hersteller nicht zur Verfügung gestellt werden kann,
- ,die als Kühlware geliefert wurde (Ausnahmen nur nach vorheriger Absprache mit Fragantura).