

## Informationen zu Schäden, Falschlieferungen und Retouren

### **Post-Transportschaden**

Bitte fotografieren Sie den Schaden. Die Bilder senden Sie zusammen mit Ihrer Kund\*innennummer und den Artikelnummern der beschädigten Artikel an [info@gerstaecker.ch](mailto:info@gerstaecker.ch). Wir werden uns so schnell wie möglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

### **Fehlende/r / falsche/r Artikel**

Um die Vollständigkeit/Richtigkeit der Lieferung zu überprüfen, nehmen Sie bitte den Lieferschein, der im Paket liegt, zur Hand.

- Bitte überprüfen Sie zuerst, ob alle Positionen richtig und lieferbar sind (evtl. Rückstand).
- Eine Bestellung kann aus mehreren Paketen bestehen. Diese können unter Umständen nicht immer alle am gleichen Tag zugestellt werden.
- Bei fehlenden Artikeln beachten Sie bitte Folgendes:
  - o Kleinere Gegenstände können sich leicht im Packmaterial verlieren.
  - o In Einzelfällen werden Kleingegenstände einer Verpackung eines anderen Artikels beigepackt.

Sollte die Lieferung fehlerhaft sein, rufen Sie uns bitte an oder schreiben Sie uns eine Mail. Die Kontaktdaten stehen unten. Wir kümmern uns so schnell es geht um Ihr Anliegen.

Falls Sie von Ihrem Rückgaberecht (<https://www.gerstaecker.ch/Rueckgaberecht/>) Gebrauch machen wollen und uns die Waren innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt retournieren, teilen Sie uns bitte neben Ihrem Namen, der Kund\*innen- und Auftragsnummer auch nachfolgende Angaben mit:

Artikelnummer	Artikel-Bezeichnung	Menge	Grund der Retoure

Vorname / Name	Kund*innennummer	Bestellnummer

Lassen Sie uns wissen ob Sie eine Gutschrift auf Ihr Kund\*innenkonto oder eine Rückerstattung (bei bereits bezahlten Artikeln) wünschen. Die Rückerstattung erfolgt über das ursprünglich gewählte Zahlungsmittel. Falls Sie per Rechnung/E-Banking bezahlt haben, benötigen wir Ihre IBAN-Nummer.

Kontakt:

**Gerstaecker Schweiz AG, Engelbergstrasse 41, 4600 Olten**

**E-Mail: [info@gerstaecker.ch](mailto:info@gerstaecker.ch) | Hotline: 062 206 00 00 (Mo-Fr 10 – 13, 15 – 18 Uhr / Sa 9 – 13 )**

Bitte beachten Sie auch unsere AGB und die FAQ, welche auf unserer Website aufgeschaltet sind.