

# Reklamation

## Gefällt nicht

---

Nach den gesetzlichen Bestimmungen kann der Kunde ohne Grund die Ware innerhalb von 2 Wochen bei Fernabsatzgeschäften (Webshop/Telefon/Email/Fax) retournieren. Bei einem Kauf bei einem Direktvertreter handelt es sich um kein Fernabsatzgeschäft.

Wir gewähren allen Kunden unabhängig vom Geschäftsabschluss ein Rückgaberecht innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt der Ware.

Die Rückabwicklung kann per Abholung durch den KRAFT-Berater oder durch einen Versanddienstleister (aktuell GLS) erfolgen.

Holt der KRAFT-Berater die Ware ab, wird diesem die Ware auf die Kollektion erfasst. Beim Verkauf von Kollektionsmaterial muss ein Vermerk auf den Auftrag. Die Ware wird aus der Kollektion rausgebucht.

Holt der Versanddienstleister die Ware ab, stellen wir dem Kunden eine Stornorechnung (Gutschrift) aus. Die Stornorechnung kann als „Gutschein“ bei der nächsten Bestellung angesehen werden. Wünscht der Kunde eine Kaufpreisrückerstattung ist das möglich.

## Defekt

---

Von Gesetzeswegen steht dem Käufer ein Gewährleistungsrecht von 2 Jahren zur Verfügung.

Bei einem Defekt muss geklärt werden, wer der Verursacher ist. Der Gesetzgeber sagt, die ersten 6 Monate nach Erwerb liegt die Beweislast beim Verkäufer und die nächsten 18 Monate liegt die Beweislast beim Käufer.

Wir geben 2 Jahre Garantie. Sofern keine eindeutige Falschnutzung vorliegt, bekommt der Kunde Ersatz oder eine entsprechende Stornorechnung (Gutschrift).

Bevor eine Ersatzlieferung getätigert wird, muss ein Nachweis des Defekts erbracht werden. Vorzugsweise senden Sie ein Bild an [reklamation@kraft-lernen.de](mailto:reklamation@kraft-lernen.de). Ist der Artikel reparierfähig oder muss der Artikel überarbeitet werden, benötigen wir den defekten Artikel so schnell wie möglich. Der Artikel kann vom Versanddienstleister abgeholt werden oder von Ihnen (falls Ihr Verkaufsleiter oder Sie selbst zeitnah nach Langenburg kommen).

Hat der Kunde eine erneute Bestellung aufgegeben und erhält eine Ersatzlieferung, bitte im Hinweisfeld den Bezug zur Email an [reklamation@kraft-lernen.de](mailto:reklamation@kraft-lernen.de) gewährleisten. Dann kann alles gemeinsam versendet werden. Außerdem muss die Ursache des Defekts geklärt werden und was defekt ist.

**Bei Ihrer Reklamationseinreichung geben Sie an:**

1. Ursache des Defekts?
2. Was ist defekt?
3. Ein Bild oder die Veranlassung einer Abholung (Info an Kundenservice)

**Ihre Entscheidungsbefugnis:**

1. Bis 75 Euro Bruttowarenwert finden Sie die bestmögliche Lösung für den Kunden
2. Bis 200 Euro Bruttowarenwert finden Sie die bestmögliche Lösung für den Kunden und halten Rücksprache mit Ihrem Verkaufsleiter.
3. Ab 200 Euro Bruttowarenwert finden Sie die bestmögliche Lösung für den Kunden und halten Rücksprache mit Ihrem Vertriebsleiter.