

R Ü C K G A B E N U N D U M T A U S C H

1 - R Ü C K G A B E N

Wie kann ich einen Artikel zurückgeben?

Wenn Sie einen über unsere Webseite gekauften Artikel zurückgeben möchten, geht dies am schnellsten und einfachsten, wenn Sie eine unserer Filialen aufsuchen. Die Kleidungsstücke müssen in einwandfreiem Zustand (nicht getragen, nicht gewaschen, mit allen Innenetiketten und ohne Änderungen) und mit dem Preisschild versehen sein, damit wir Ihnen die Erstattung des vollen Kaufpreises garantieren können. Unterwäsche, Bademode, Ohrringe, Strumpfhosen und Socken, sofern deren Versiegelung entfernt wurde, sowie personalisierte Artikel können nicht zurückgegeben werden. Die Rückgabe bei Massimodutti.com ist immer kostenlos, sofern Sie eine der von uns angebotenen Methoden wählen. Die Rückgabe muss innerhalb einer Frist von 30 Tagen ab Erhalt der Ware und immer im gleichen Land erfolgen, in dem der Artikel gekauft wurde. Zur Rückgabe im Laden müssen Sie mit dem Artikel, den Sie zurückgeben möchten, und dem dazugehörigen Kassenzettel oder der dazugehörigen Rechnung in die Filiale gehen. Dort wird der zuständige Mitarbeiter die Rückgabe abwickeln und Ihnen eine schriftliche Bestätigung derselben mitgeben. Wir empfehlen Ihnen diesen Beleg aufzubewahren. Eine Rückgabe von Zuhause aus können Sie auf der Website beantragen. Nachdem wir alle Daten überprüft haben, schicken wir Ihnen einen Kurierdienst, der Ihr Paket abholen wird. Das Transportunternehmen wird sich mit Ihnen per E-Mail in Verbindung setzen, um die Einzelheiten hinsichtlich der Abholung zu vereinbaren. Sollte Ihnen der vorgeschlagene Termin ungelegen kommen, können Sie sich mit der Kundenbetreuung unter 0800 297 664 in Verbindung setzen. Bei der Rückgabe befolgen Sie bitte die nachfolgend aufgeführten Schritte:

1- Nehmen Sie die Rechnung, die wir Ihnen mit der Bestellung geschickt haben, zur Hand und kreuzen Sie darauf die Artikel an, die Sie zurückgeben möchten.

2- Verpacken Sie diese in der Originalverpackung so wie auf dem mitgeschickten Bild angegeben. Legen Sie die Rechnung bei und verschließen Sie das Paket mit dem/den roten Sicherheitsaufkleber/n, die wir Ihnen zusammen mit Ihrer Bestellung geschickt haben.

3- Klicken Sie auf den Link „Mein Konto“ auf unserer Webseite und fordern Sie die Abholung an.

- 4- Übergeben Sie dem Kurier das verschlossene Paket an Ihrem Wohnsitz.
- 5- Der Betrag für die zurückgegebenen Artikel wird Ihnen in den folgenden Tagen auf dem zur Bezahlung verwendeten Medium gutgeschrieben.

Wann wird der Betrag der von mir zurückgegebenen Artikel erstattet?

Sobald wir die Rückgabe genehmigt haben und Ihre Bank die Gutschrift abgewickelt hat (die Zeit hierfür hängt von dem jeweiligen Kreditinstitut ab), erhalten Sie eine E-Mail mit einer Bestätigung und der Angabe, dass innerhalb der nächsten Tage der entsprechende Betrag auf Ihrem Konto gutgeschrieben wird.

Was muss ich tun, wenn der erstattete Betrag nicht korrekt ist?

Sollte Ihnen ein falscher Betrag erstattet worden sein, setzen Sie sich bitte mit unserer Kundendienstabteilung in Verbindung. Sie erreichen uns telefonisch unter 0800 297 664 oder per E-Mail unter contact@massimodutti.com. Wir werden das Problem so schnell wie möglich beheben.

Berücksichtigen Sie bitte, dass Massimodutti.com sich das Recht vorbehält, Rückgaben von Artikeln zurückzuweisen, die außerhalb der dafür festgelegten Frist mitgeteilt oder vorgenommen wurden. Dasselbe gilt für Rückgaben von Kleidungsstücken, die nicht in dem gleichen Zustand zurückgegeben wurden, in dem sie erhalten wurden.

2 - UMTAUSCH

Wann kann ich einen Artikel umtauschen?

Die bei Massimodutti.com gekauften Artikel können ausschließlich in einer unserer Filialen umgetauscht werden, wobei lediglich eine andere Größe oder Farbe des gleichen Artikels ausgewählt werden kann. Der Preis darf sich nicht geändert haben, der Artikel muss in einwandfreiem Zustand und in der Filiale vorrätig sein. Wenn Sie einen Artikel von Zuhause aus umtauschen möchten, müssen Sie eine Abholung zur Rückgabe desselben anfordern und einen neuen Einkauf in unserem Online-Shop vornehmen.

Innerhalb welcher Frist kann ich einen Artikel umtauschen?

Die Umtauschfrist beträgt 30 Kalendertage ab dem Lieferungsdatum.

Kann ich meine Artikel in jeder beliebigen Filiale von Massimo Dutti umtauschen?

Ja, sofern sich die Filiale im selben Land befindet, in dem Sie den Artikel gekauft haben.

Wie kann ich einen Artikel umtauschen?

Wenn Sie einen auf unserer Website gekauften Artikel zurückgeben möchten, geht dies am schnellsten und einfachsten, wenn Sie eine unserer Filialen aufsuchen. Die Kleidungsstücke müssen in einwandfreiem Zustand (nicht getragen, nicht gewaschen, mit allen Innenetiketten und ohne Änderungen) und mit dem Preisschild versehen sein. Unterwäsche, Bademode, Ohrringe, Strumpfhosen und Socken sowie personalisierte Artikel sind vom Umtausch ausgeschlossen.

3 - FEHLERHAFTES ODER BESCHÄDIGTES PRODUKT

Was kann ich tun, wenn ich einen fehlerhaften Artikel erhalte?

Sollten Sie ausnahmsweise einen fehlerhaften Artikel erhalten haben, setzen Sie sich bitte mit unserer Kundendienstabteilung in Verbindung. Sie erreichen uns telefonisch unter 0800 297 664 oder per E-Mail unter contact@massimodutti.com. Wir werden das Problem so schnell wie möglich lösen.

4 - RÜCKGABE MIT GESCHENKBELEG

Sollten Sie eine Bestellung mit Rechnung ohne Preisangaben erhalten haben, so handelt es sich um ein Geschenk.

Statt einer Rechnung haben Sie einen Geschenkbeleg. Sie können die Rückgaben entweder in einer unserer Filialen durchführen oder von zu Hause aus anfordern.

- **IN DER FILIALE:**

Sollten Sie sich zur Rückgabe in eine unserer Filialen begeben, müssen Sie Ihren Geschenkbeleg und das entsprechende Kleidungsstück vorlegen. Gemäß unserer Umtausch- und Rückgabepolitik erhalten Sie dann eine Gutscheinkarte im Wert des zurückgegebenen Artikels.

- **VON ZU HAUSE AUS:**

Sollten Sie wünschen, dass der zurückzugebende Artikel bei Ihnen zu Hause abgeholt wird, geben Sie ins folgende Feld bitte die Nummer Ihres Geschenkbelegs ein: