

CONTRA FAQ

1) Welche Vorteile ergeben sich für mich, wenn ich mich bei www.contra.de registriere?

Wenn Sie sich bei contra.de registrieren, haben Sie die Möglichkeit schneller zu shoppen. Denn Sie genießen den Vorteil, Ihre Kundendaten nur ein einziges Mal eingeben zu müssen. Sie können bequem Ihre Newsletter verwalten und haben die Möglichkeit, den Warenkorb automatisch zu speichern, falls Sie einmal Ihren Einkauf unterbrechen müssen. Wenn Sie diese und weitere Vorteile sofort nutzen möchten, können Sie sich hier bei www.contra.de anmelden!

2) Meine Adresse oder E-Mail-Adresse hat sich geändert - was muss ich tun?

Sollte sich Ihre Anschrift oder Ihre E-Mail-Adresse geändert haben, so brauchen Sie dies der CONTRA Tischtennis-Service GmbH nicht gesondert mitzuteilen. Ändern Sie Ihre Adresse oder E-Mail-Adresse einfach bei der nächsten Bestellung, nachdem Sie sich eingeloggt haben. Nach der Bestellung werden Ihnen Ihre persönlichen Daten zur Überprüfung angezeigt - hier haben Sie die Möglichkeit, die Daten anzupassen bzw. zu ändern.

3) Sind meine persönlichen Daten geschützt?

Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung anlässlich Ihres Besuchs auf unserer Homepage ist uns ein wichtiges Anliegen. Ihre Daten werden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften geschützt. Unter [Datenschutz](#) finden Sie Informationen, welche Daten während Ihres Besuchs auf unseren Webseiten erfasst und wie diese genutzt werden.

4) Ich habe Probleme beim Einloggen bei www.contra.de! Was kann ich tun?

Sollten Sie einmal Probleme beim Einloggen in Ihren persönlichen CONTRA-Bereich haben, so haben Sie die Möglichkeit, mithilfe des [Kontakt](#)formulars eine E-Mail an uns zu senden. Unsere Mitarbeiter werden sich schnellstmöglich um Ihr Anliegen kümmern und sich bei Ihnen melden.

5) Ich habe technische Probleme mit der Webseite! An wen kann ich mich wenden?

Sollten Sie einmal technische Probleme mit unserer Webseite haben, so haben Sie die Möglichkeit, mithilfe des [Kontakt](#)formulars eine E-Mail an uns zu senden. Wir werden uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen kümmern.

6) Gibt es einen Mindestbestellwert?

Wir wollen unsere Kunden nicht einschränken. Deshalb können Sie bei www.contra.de ohne einen Mindestbestellwert bequem shoppen.

7) Wie hoch sind die Lieferkosten?

Alle Artikel werden ab einem Rechnungsbetrag von EUR 75,00 portofrei und ohne Zustellgebühr geliefert! (ausgenommen einige TT-Tische). Bei Rechnungsbeträgen bis EUR 74,99 berechnen wir lediglich eine Kostenpauschale von EUR 4,70. Für unsere Auslandskunden gibt es weitere Auskünfte unter [Bestell-Infos](#).

8) Ist meine Bestellung bei Ihnen eingegangen? Woran kann ich das erkennen?

Sobald Ihre Bestellung bei uns eingegangen ist, erhalten Sie eine E-Mail an die bei uns gespeicherte E-Mail-Adresse, in welcher die Bestelldaten nochmals vermerkt sind. Diese Bestellbestätigung dient zum einen Ihrer Information, dass die Bestellung bei uns eingegangen ist und zum anderen zu Ihrem Schutz, damit kein Fremder mit Ihren Zugangsdaten Bestellungen durchführen kann.

9) Kann ich meine CONTRA-Gutscheine auch im Internet einlösen?

Leider ist dies zurzeit noch nicht möglich. Da wir unseren Service jedoch ständig verbessern möchten, arbeiten wir an einem System, das Ihnen diese Möglichkeit eröffnen soll.

10) Wie schnell erhalte ich meine Ware?

Am Lager befindliche Ware wird deutschlandweit innerhalb von zwei Werktagen nach Bestelleingang zum Versand gebracht. Bei Lieferverzögerungen werden wir Sie umgehend informieren.

11) Meine Ware ist noch nicht angekommen! Wer kann mir weiterhelfen?

Sollten Sie einmal länger auf Ihre bestellte Ware warten, als die im Internet angegebene Lieferzeit ausweist, nutzen Sie bitte das [Kontakt](#)formular, um nähere Informationen zu Ihrer Bestellung zu erhalten. Bitte vermerken Sie auf jeden Fall Ihre Kundendaten und Bestellnummer, damit wir Ihnen schnellstmöglich Auskunft geben können.

12) Was passiert, wenn ich bei der Lieferung nicht zu Hause bin?

CONTRA liefert per DHL, einem der größten und zuverlässigsten Versandpartner Deutschlands. Sollten Sie bei der Anlieferung Ihres Pakets nicht zu Hause sein, wird Ihnen ein Benachrichtigungsschein hinterlassen und Ihre Bestellung 7 Werktage bis zu Ihrer Abholung bei Ihre zuständigen Postfiliale für Sie gelagert.

13) Kann ich meine Bestellung nachträglich ändern?

Da wir als Express-Versender alle eingehenden Aufträge umgehend in unser System zu Verarbeitung einbringen, sollten Sie sich unter der Telefonnummer 04193/99180 mit uns schnellstmöglich in Verbindung setzen, um zu erfragen, ob eine Änderung noch möglich ist.

14) Was muss ich tun, wenn mir die Ware nicht gefällt?

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von zwei Wochen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) oder durch Rücksendung der Ware widerrufen. Näheres erfahren Sie unter **Widerrufsrecht**. Für die Rücksendung verwenden Sie bitte den Anhang zum Rücksendeschein und den vorgefertigten weißen DHL-Retourenaufkleber. Der Rücksendeschein und der Retourenaufkleber sind Ihrer Lieferung beigelegt.

15) Wie regele ich Umtausch oder Reklamation?

Umtausch und Reklamationen regeln Sie bitte mit dem Servicebüro unter der Telefonnummer 04193/99180. Die meisten Fragen kann CONTRA sofort klären. Für den Fall einer Neubestellung haben wir Ihrer Lieferung einen Rücksendeschein beigegeben. Den Anhang zum Rücksendeschein bitte ausfüllen, heraustrennen und unbedingt Ihrer Rücksendung beifügen. Für die Rücksendung selbst verwenden Sie bitte den vorgefertigten weißen DHL-Retourenaufkleber, der Ihrer Lieferung ebenfalls beigelegt ist. Bei Umtausch und berechtigten Reklamationen übernimmt CONTRA selbstverständlich die Versandkosten der Ersatzware. Für Sie entstehen also keine weiteren Kosten!

16) Was muss ich im Fall einer Rücksendung tun?

CONTRA hat das Rücksendeverfahren für Sie einfach gestaltet. Ihrer Lieferung sind ein Rücksendeschein und ein vorgefertigter weißer DHL Retourenaufkleber beigegeben. Füllen Sie bitte zunächst den Anhang zum Rücksendeschein aus, trennen ihn ab und fügen Sie ihn unbedingt Ihrer Rücksendung bei. Verwenden Sie für Rücksendung den Karton, mit welchem Sie Ihre Ware erhalten haben. Danach kleben Sie den Karton bitte transportsicher zu und versehen ihn mit dem weißen DHL Retourenaufkleber. Abschließend übergeben Sie das so adressierte und frankierte Paket Ihrer Postfiliale. Dabei sind von Ihnen keine Paketgebühren mehr zu entrichten. Sollten dennoch Fragen haben oder wollen Sie Großgeräte zurücksenden, kontaktieren Sie bitte hierzu das CONTRA-Servicebüro unter der Telefonnummer 04193/99180.

17) Sie haben eine spezielle Frage?

Sollten Sie eine spezielle Frage haben, nutzen Sie bitte das **Kontakt**formular. Wir werden uns dann schnellstmöglich um Ihr Anliegen kümmern.

18) Wo finde ich den nächsten CONTRA Shop Partner?

Unter **Shops vor Ort** finden Sie eine Liste aller CONTRA-Experten-Shops und CONTRA Partner.

Stand: 17.10.2011