

Inhaltsverzeichnis

- 1) Welche Vorteile ergeben sich, wenn ich mich bei www.contra.de registriere?
- 2) Meine Adressdaten haben sich geändert - was muss ich tun?
- 3) Sind meine persönlichen Daten geschützt?
- 4) Ich habe technische Probleme mit der Webseite! An wen kann ich mich wenden?
- 5) Wie hoch sind die Lieferkosten?
- 6) Ist meine Bestellung bei Ihnen eingegangen? Woran kann ich das erkennen?
- 7) Wie kann ich meine CONTRA-Gutscheine einlösen?
- 8) Wie schnell erhalte ich meine Ware?
- 9) Meine Ware ist noch nicht angekommen! Wer kann mir weiterhelfen?
- 10) Kann ich meine Bestellung nachträglich ändern?
- 11) Was ist zu tun, wenn mir die Ware nicht gefällt und ich sie zurücksenden will?
- 12) Wie regele ich eine Reklamation?
- 13) Was muss ich im Fall einer Rücksendung tun?
- 14) Wie komme ich an einen Rücksendeschein oder DHL-Retourenaufkleber?
- 15) Haben Sie eine spezielle Frage?

FAQs – Wichtige Fragen

1. Welche Vorteile ergeben sich, 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, sollten Sie sich hier bei www.contra.de anmelden!

2. Meine Adressdaten haben sich geändert - was muss ich tun?

Sollte sich Ihre Anschrift oder Ihre E-Mail-Adresse geändert haben, so brauchen Sie dies CONTRA 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 unseres Onlineshops 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 technische Probleme mit der Webseite! An wen kann ich mich wenden?

Sollten Sie einmal technische Probleme mit unserer Webseite haben, senden Sie uns bitte eine E-Mail. Nutzen Sie hierzu bitte unser [Kontaktformular](#). Wir werden uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen kümmern.

5. Wie hoch sind die Lieferkosten?

Alle Artikel werden ab einem Rechnungswert von 75 Euro innerhalb Deutschlands porto- und verpackungsfrei geliefert. Bis 74,99 Euro Rechnungswert wird eine Porto- und Versandkostenpauschale von 4,90 Euro berechnet. Versand- und Portokosten für Auslandslieferungen entnehmen Sie bitte den Bestell-Infos unter [Bestellung, Lieferung & Rückversand](#). Mindert sich der ursprüngliche Rechnungswert dadurch, dass der Kunde von seinem Widerrufsrecht ganz oder teilweise Gebrauch macht, so richten sich die Versandkosten nach dem von ihm tatsächlich erworbenen Warenwert. Für unsere Auslandskunden gibt es weitere Auskünfte durch unser Servicebüro unter der Telefonnummer 04193/991820.

6. 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.

7. Wie kann ich meine CONTRA-Gutscheine einlösen?

Sie können den Gutschein in den CONTRA-Ladengeschäften und auch online oder telefonisch einlösen. Beim Onlinekauf ist im Warenkorb ein spezielles Feld für Gutscheincode vorgesehen. Geben Sie Ihren Gutscheincode hier ein und der Wert wird umgehend mit Ihrer Bestellung verrechnet. In das Feld kann nur ein Gutscheincode angegeben werden. Sollten Sie mehrere Gutscheine einlösen wollen, fügen Sie dies als Kommentar in dem entsprechenden Formularfeld im späteren Verlauf des Bestellprozesses hinzu. Bei telefonischer Bestellung nennen Sie einfach den Gutscheincode dem Kundenberater.

8. Wie schnell erhalte ich meine Ware?

Sofort verfügbare Artikel liefern wir innerhalb von nur 1 bis 4 Werktagen (Montag-Samstag) mit dem DHL-Paketversand. An Sonn- und Feiertagen erfolgt keine Zustellung. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Samstag, Sonntag oder auf einen am Lieferort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag, so tritt an die Stelle des Feiertages der nächste Werktag.

Die für Ihren Wunschartikel geltende Lieferzeit zeigen wir Ihnen immer direkt am jeweiligen Artikel an. So sehen Sie auf einen Blick, wann Sie die Lieferung erwarten können. Bei Lieferverzögerungen werden wir Sie umgehend informieren.

Sollte ein Artikel ausnahmsweise einmal nicht auf Lager oder nicht sofort lieferbar sein und die Lieferzeit sich entsprechend verlängern, wird auf der jeweiligen Produktseite gesondert darauf hingewiesen.

Die Lieferung von Tischen und bestimmten Großgeräten erfolgt nach vorheriger Abstimmung mit Ihnen durch eine Spedition.

9. Meine Ware ist noch nicht angekommen! Wer kann mir weiterhelfen?

Sollte Ihre bestellte Ware entgegen der im Onlineshop angegebenen Lieferzeit noch nicht bei Ihnen angekommen sein, nutzen Sie bitte das [Kontaktformular](#), um Informationen zu Ihrer Bestellung zu erhalten. Bitte vermerken Sie auf jeden Fall Ihre Kundendaten und Bestellnummer, damit wir Ihnen schnellstmöglich Auskunft geben können.

10. Kann ich meine Bestellung nachträglich ändern?

Da alle eingehenden Aufträge direkt in unser System übertragen werden, sollten Sie sich im Fall eines Änderungswunsches mit uns schnellstmöglich unter der Telefonnummer 04193/991820 in Verbindung setzen. Nur so können Sie erfahren, ob eine Änderung noch möglich ist.

11. Was ist zu tun, wenn mir die Ware nicht gefällt und ich sie zurücksenden will?

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](#) & [Widerrufsformular](#). Für die Rücksendung verwenden Sie bitte den Anhang zum Rücksendeschein und den vorgefertigten weißen DHL-Retourenaufkleber. Der Rücksendeschein und der DHL-Retourenaufkleber sind Ihrer Lieferung beigelegt. Bitte senden Sie Ihre Ware nicht unfrei an uns zurück. Die Mehrkosten von unfrei zurückgesandter Ware werden Ihnen in Rechnung gestellt.

12. Wie regele ich eine Reklamation?

Weisen Artikel Fehler auf, werden wir diese direkt an den Hersteller zurücksenden und reklamieren. Sie können den Artikel selbstverständlich versandkostenfrei an uns zurücksenden. Je nach Wunsch erhalten Sie Ihr Geld zurück oder wir senden Ihnen schnellstmöglich einen Austauschartikel zu. Zur Rücksendung benutzen Sie bitte den beigelegten DHL-Retourenaufkleber und den Rücksendeschein. Bei weiteren Unklarheiten kontaktieren Sie bitte das Servicebüro unter der Telefonnummer 04193/991820.

13. 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 Rücksendeschein aus und fügen Sie ihn unbedingt Ihrer Rücksendung bei. Verwenden Sie für die Rücksendung den Karton, mit welchem Sie Ihre Ware erhalten haben. Danach versehen Sie 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 Sie dennoch Fragen haben oder wollen Sie Großgeräte zurücksenden, kontaktieren Sie bitte hierzu das CONTRA-Servicebüro unter der Telefonnummer 04193/991820.

14. Wie komme ich an einen Rücksendeschein oder DHL-Retourenaufkleber?

Wenden Sie sich bitte an unsere Hotline 04193/991820, wir lassen Ihnen gerne einen neuen Rücksendebegleitschein oder DHL-Retourenaufkleber zukommen.
Den Rücksendeschein können Sie sich auch unter Nutzung von [Download](#) ausdrucken.

15. Haben Sie eine spezielle Frage?

Sollten Sie eine spezielle Frage haben, nutzen Sie bitte das [Kontaktformular](#). Wir werden uns dann schnellstmöglich um Ihr Anliegen kümmern.

Stand: 01.02.2017