

# BESTELLUNG, LIEFERUNG & RÜCKVERSAND

## Inhaltsverzeichnis

- 1) Warenkorb
- 2) Bestellung mit Kundenkonto
- 3) Bestellung ohne Kundenkonto
- 4) Zahlungs- und Versandart auswählen
- 5) Bestellvorgang abschließen
- 6) Bestellung und persönliche Beratung
- 7) Lieferfrist und Lieferzeit
- 8) Unser Tipp: Sendungsverfolgung
- 9) Liefer- und Versandkosten
- 10) 24-Stunden Express-Lieferung
- 11) 30 Tage Rückgabemöglichkeit mit kostenlosem Rückversand
- 12) So einfach geht die Rücksendung bei CONTRA
- 13) Nachträgliche Berechnung der Porto- und Versandkostenpauschale
- 14) Nachträgliche Neuberechnung Ihres Rabatt

## Bestellung, Lieferung & Rückversand

### 1. Warenkorb

Wählen Sie die Produkte aus, die Sie bestellen möchten, indem Sie den Button "In den Warenkorb" anklicken. Dadurch wird Ihre Auswahl in den Warenkorb gelegt. Sie können diese Auswahl bis zum Absenden Ihrer Bestellung jederzeit ändern durch Anklicken des Kästchens "Papierkorb" oder indem Sie den Bestellvorgang abbrechen. Durch Anklicken des Buttons "Weiter zur Kasse" gelangen Sie zum Bestellprozess. Dort können Sie mit oder ohne Kundenkonto bestellen.

### 2. Bestellung mit Kundenkonto

Wenn Sie sich bei [www.contra.de](http://www.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](http://www.contra.de) anmelden!

### 3. Bestellung ohne Kundenkonto

Wollen Sie ohne Kundenkonto bestellen, legen Sie ohne Anmeldung oder Registrierung Ihre Bestellung im Warenkorb ab. Nach Anklicken von „Weiter zur Kasse“ werden Sie zur Angabe aller Daten aufgefordert, die zur Abwicklung Ihrer Bestellung erforderlich sind.

Durch Ihre Bestellung als Gastbesteller verzichten Sie bei weiteren Bestellungen auf eine schnelle Bestelldurchführung. Zusätzlich gibt es dann keinen Überblick zu Ihrer Bestellhistorie. CONTRA wird Ihre persönlichen Daten als Gastbesteller ausschließlich zur Abwicklung der Bestellung erfragen und verwenden. Nach Abschluss Ihrer Bestellung werden die von Ihnen eingegebenen Daten gelöscht. Nähere Informationen zur Vertraulichkeit Ihrer Daten finden Sie unter Datenschutzinformation.

#### **4. Zahlungs- und Versandart auswählen**

Wählen Sie Ihre Zahlungsweise und die Versandart.

#### **5. Bestellvorgang abschließen**

Bevor Sie den Bestellvorgang abschließen, überprüfen Sie bitte noch einmal Ihre Angaben und Ihre Produktauswahl und passen Sie diese gegebenenfalls an.

Lesen Sie bitte die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Angaben zum Datenschutz und zur Widerrufsbelehrung aufmerksam durch. Sie können mit der Bestellung nur fortfahren, wenn Sie diesen mit einem Häkchen zustimmen. Mit dem Anklicken des Buttons "Jetzt kaufen" übersenden Sie Ihre Bestellung an uns und geben ein rechtsverbindliches Angebot ab. Zunächst bestätigen wir den Eingang der Bestellung mit einer automatischen E-Mail (Bestellbestätigung). Dies stellt jedoch keine rechtsverbindliche Annahme der Bestellung durch uns dar. Ein Vertragsverhältnis kommt erst mit schriftlicher Auftragsbestätigung durch uns zustande, die wir Ihnen schriftlich (Brief) oder elektronisch (Fax oder E-Mail) zukommen lassen. Ein Vertragsverhältnis kommt auch durch Auslieferung der Ware zustande. Wir sind berechtigt, die Annahme der Bestellung abzulehnen.

#### **6. Bestellung und persönliche Beratung**

Für Ihre Bestellung mit fachkundiger Beratung und sofortiger Lieferauskunft ist CONTRA persönlich für Sie da. Wir freuen uns auf Ihren Anruf unter der Telefonnummer 04193/991820 - Montag bis Freitag von 9–18 Uhr und Samstag von 10–13 Uhr. Sie können die telefonische Bestell-Aufnahme übrigens auch außerhalb der genannten Zeiten sowie an Wochenenden und Feiertagen nutzen. Der Anrufbeantworter von CONTRA nimmt Ihre Wünsche und Bestellungen rund um die Uhr entgegen – Telefon-Hotline: 04193/991820. Fax an CONTRA: 04193/991899.

#### **7. Lieferfrist und Lieferzeit**

(a) Als Lieferfrist ist der Zeitraum zwischen dem Tag der Abgabe der Bestellung durch den Verbraucher und dem Tag der Lieferung zu verstehen, bei Vorkasse der Zeitraum zwischen dem Tag des Zahlungseingangs und dem Tag der Lieferung.

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.

(b) 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.

## 8. Unser Tipp: Sendungsverfolgung

In der DHL-Sendungsverfolgung können Sie sich durch Anklicken eines Links (wird Ihnen von uns bei Auslieferung per E-Mail zugeschickt) den Lieferstatus Ihrer Bestellungen jederzeit anzeigen lassen.

Sofern Sie keine andere Anschrift angeben, ist Ihre Rechnungsadresse automatisch auch Ihre Lieferadresse. Wenn Sie bereits Kunde sind, können Sie stattdessen als feste Lieferanschrift auch z. B. Ihre Firma oder Verwandte angeben. Alternativ können Sie - ganz flexibel - jede Bestellung an eine beliebige Adresse innerhalb Deutschlands liefern lassen.

## 9. Liefer- und Versandkosten

Je nach Umfang Ihrer Bestellung erfolgt der Versand per Deutsche Post oder DHL. CONTRA versendet weltweit. Dabei können im Einzelfall weitere Kosten anfallen, die CONTRA nicht zu vertreten hat und die vom Kunden zu tragen sind. Hierzu zählen beispielsweise Kosten für die Geldübermittlung durch Kreditinstitute (z.B. Überweisungsgebühren, Wechselkursgebühren) oder einfuhrrechtliche Abgaben bzw. Steuern (z.B. Zölle).

Unsere Kosten entnehmen Sie bitte der nachstehenden Tabelle. Die Preise verstehen sich pro Paket. Tische auf Anfrage

Land/Zone	Kosten	Hinweis
Deutschland ab 75 Euro Rechnungswert versandkostenfrei, sonst	4,90 EUR	(1)
Belgien, Dänemark, Frankreich, Luxemburg, Niederlande, Österreich, Großbritannien, Italien	6,95 EUR	(2) + (4)
Finnland, Schweden, Norwegen, Irland, Portugal, Spanien, Estland, Lettland, Litauen, Polen, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Ungarn, Schweiz, Griechenland	14,95 EUR	(2) + (4)
Weltweit	21,95 EUR	(3) + (4)

Hinweise zu den Liefer- und Versandkosten

- (1) Für Deutschland versandkostenfrei ab 75 Euro Rechnungswert
- (2) Mindestbestellwert Europäische Union: 50 Euro / Pakete bis 20 kg
- (3) Mindestbestellwert weltweit: 100 Euro / Pakete bis 5 kg
- (4) Für alle Länder versandkostenfrei ab 250 Euro Rechnungswert

## 10. 24-Stunden Express-Lieferung

Vorrätige Artikel erhalten Sie auf Wunsch besonders schnell innerhalb Deutschlands: einfach DHL Express im Bestellvorgang auswählen. Bestellen Sie montags bis freitags bis 13:00 Uhr mit 24-Stunden-Lieferung, liefert DHL schon am nächsten Werktag - auch am Samstag. Pro Sendung (bis 5 kg) und nationaler Lieferanschrift fällt eine Gebühr von 16,90 € an.

## 11. 30 Tage Rückgabemöglichkeit mit kostenlosem Rückversand

Wir möchten, dass Sie mit Ihrer Bestellung rundum zufrieden sind. Dank unserer 30-tägigen Rückgabemöglichkeit haben Sie beim Ausprobieren keine Eile. Sollte Ihnen einmal etwas nicht passen

oder gefallen, können Sie alle Artikel (mit Ausnahme der vom Widerruf ausgeschlossenen Waren) innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Ware zurücksenden. Kostenlose Rücksendungen gewähren wir bei Verwendung unseres mit-geschickten DHL-Retourenaufklebers. Bitte senden Sie Ihre Ware nicht unfrei an uns zurück. Die Mehrkosten von unfrei zurückgesandter Ware werden Ihnen in Rechnung gestellt. Ihr gesetzliches Widerrufsrecht sowie Gewährleistungsrechte bleiben von dieser freiwilligen Rückgabemöglichkeit unberührt und gelten weiterhin uneingeschränkt.

## **12. So einfach geht die Rücksendung bei CONTRA**

- Packen Sie den Artikel wieder in die Originalverpackung;
- Füllen Sie den Rücksendeschein aus;
- Legen Sie alle Artikel zusammen mit dem Rücksendeschein in das Paket;
- Kleben Sie das beigegefügte Rücksende-Etikett auf das Paket;
- 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 04193/991815.

## **13. Nachträgliche Berechnung der Porto- und Versandkostenpauschale**

Sollten Sie unsere Lieferung wegen des Gesamtwertes ohne Berechnung der Porto- und Versandkostenpauschale erhalten haben, könnte nach Rücksendung von Teilen unserer Lieferung der Gesamtwert (Rechnung abzüglich Gutschrift für die retournierten Artikel) Ihres hierzu getätigten Kaufes unter 75 Euro liegen. Da die Porto- und Versandkostenpauschale nur für einen Gesamtwert ab 75 Euro gewährt wird, werden wir die Pauschale von 4,90 Euro nachträglich in Rechnung stellen (Ziffer 4.3. AGB).

## **14. Nachträgliche Neuberechnung Ihres Rabatt**

Sollte Ihnen wegen des Gesamtwertes Ihres Kaufes ein von dem Gesamtwert abhängiger Rabatt gewährt werden, könnte sich nach Rücksendung von Teilen unserer Lieferung ein niedrigerer Gesamtwert (Rechnung abzüglich Gutschrift für die retournierten Artikel) ergeben, der nicht mehr dem gewährten Rabatt entspricht. In so einem Fall werden wir eine nachträgliche Neuberechnung Ihres Rabatts in Abhängigkeit vom neuen Gesamtwert vornehmen. Die Rabattdifferenz werden wir Ihnen dann nachträglich in Rechnung stellen. (Ziffer 4.2. AGB).

Stand: 07.07.2017