

**Gültig ab 1. April 2021**

Die Zusammenarbeit mit PostLogistics und ein neuer digitaler Warenretouren-Prozess machen eine Anpassung unserer Vertragsbedingungen für Retouren notwendig.

## Vorgehen

### Anmeldung von Retouren

Bitte melden Sie jede Retoure vorgängig bei unserem Kundendienst an. Dazu benutzen Sie das Formular [«Anmeldung Warenretouren»](#). Sie erhalten per Mail unsere Anmeldebestätigung sowie die benötigte Anzahl Retouren-Etiketten für den portofreien Rückversand mit PostLogistics. Auf dem Merkblatt [«So senden Sie Artikel mit PostLogistics portofrei zurück»](#) haben wir für Sie das Vorgehen für die reibungslose Rückgabe von postversandfähigen Artikeln verbindlich beschrieben. (Alle [Dokumente](#) finden Sie im Online-Shop unter [Dienstleistungen/Retouren & Rücknahmen](#))

### Retouren-Etiketten für portofreie Spedition mit PostLogistics

- Jeder Behälter bzw. jedes Paket braucht eine eigene Retouren-Etikette
- Die benötigten Retouren-Etiketten erhalten Sie von uns zugestellt
- Retouren-Etiketten dürfen weder kopiert noch für eine spätere Retoure wiederverwendet werden
- Behälter ohne Retouren-Etikette werden nicht zugestellt. Sie werden von PostLogistics gereinigt, allfälliger Inhalt wird entsorgt. Für diesen Fall übernimmt Sahli keine Verantwortung



### Für die Rückgabe der Ware benötigen Sie:

- Den zu retournierenden Artikel in der Originalverpackung und alles mitgelieferte Zubehör
- Eine Kopie des Formulars [«Anmeldung Warenretouren»](#) als Lieferschein
- Eine Retouren-Etikette für jedes Paket bzw. jeden Behälter (nur bei Rücksendung mit PostLogistics)

### Von der Rücknahme ausgenommen sind:

- Verbrauchsmaterialien und Spezialanfertigungen
- Schneeketten werden nur mit unserer ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung zurückgenommen
- Artikel, die im aktuellen Sahli-Sortiment nicht mehr gelistet sind

### Verpackung und Spedition

#### Rücksendungen mit PostLogistics

- Retouren mit der von uns gelieferten Zustell-Etikette werden portofrei spedit
- Die Artikel müssen postversandfähig sein (max. 30 kg pro Behälter bzw. max. 3 m Länge)
- Die Ware muss transportgerecht und sicher verpackt werden. Wir übernehmen keine Verantwortung für Transportschäden

#### Rücksendungen mit Cargo Domizil

- Nicht postversandfähige Artikel werden zu Ihren Lasten spedit
- Die Ware muss transportgerecht und sicher verpackt werden. In keinem Fall übernehmen wir Verantwortung für beschädigt angelieferte Ware, auch wenn wir für Sie den Rücktransport organisieren
- Legen Sie der Sendung eine Kopie des Formulars «[Anmeldung Warenretouren](#)» als Lieferschein bei

### Rückvergütung des Warenwertes

Wir erstatten Ihnen den vollen Kaufpreis, wenn diese drei Faktoren erfüllt sind:

- Die Retoure wurde mit dem vollständig ausgefüllten Anmeldeformular avisiert (*und*)
- Der Rückversand erfolgt innert drei Monaten (*und*)
- Es handelt sich um wiederverkaufsfähige Ware in Original-Verpackung und ohne Mangel

### Konditionen

- Auf ungenügend dokumentierten Retouren erheben wir eine Aufwandspauschale von CHF 25.-
- Ab 90 Tagen behalten wir uns eine Altersentwertung vor
- Gutschriften unter einem Netto-Warenwert von CHF 10.- werden nicht gewährt
- Eine Retoure ersetzt keine Mängelrüge gemäss OR Art. 201 (Prüfpflicht und Rügepflicht)

### Das dürfen Sie von Sahli erwarten

- Eine kundenorientierte Rücknahmepolitik
- Portofreie Spedition für Rücksendungen mit PostLogistics
- Kosteneffiziente Abwicklung
- Wir unterstützen Sie gerne in der Organisation des Transportes bei Cargo Domizil

Fragen zu Retouren beantwortet Ihnen gerne unser Kundendienst. Sie erreichen uns von **Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr.**

Kontaktdaten:

Telefon: +41 44 768 54 50

E-Mail: [verkauf@sahli-ag.ch](mailto:verkauf@sahli-ag.ch)