Bitte beachten Sie folgende Richtlinien zur Reklamation

Es liegt in unserem Interesse, Probleme immer schnell und unbürokratisch aus der Welt zu schaffen.
Treten Sie deshalb immer zunächst mit uns in Kontakt und schreiben Sie uns als erstes immer eine Email.
Setzen Sie dabei Ihren Namen und die Rechnungsnummer in die Betreffzeile. Viele Fragen können wir so bereits im Vorfeld klären, ohne dass der zeitaufwändigere Weg einer Reklamation beschritten wird.

So hat unsere Erfahrung gezeigt, dass rein optische Veränderungen (z.B. Farbveränderungen an Schläuchen) keinen Reklamationsgrund darstellen, als „Beschädigungen“ wahrgenommene Veränderungen oft keine Beschädigungen, sondern technische, gewollte Weiterentwicklungen sind.

Einige Hersteller bieten einen direkten Kundenservice an. Treten Sie dann bitte direkt mit dem Hersteller in Verbindung und wickeln die Reklamation mit ihm ab.
Hinweise auf einen direkten Herstellersupport erhalten Sie per E-Mail.
Bitte beschreiben Sie Ihr Problem möglichst ausführlich.

Legen Sie bei Rücksendungen außerdem eine Rechnungskopie bei und bewahren Sie den Quittungsbeleg Ihrer Rücksendung als Nachweis auf.

Schicken Sie Ihre Rücksendung bitte an:

Rücksendeanschrift:
VS Shop
Internet-Retourannahme
Elter Str. 80 a
48429 Rheine

Nach Erhalt der Ware werden wir umgehend das Produkt begutachten. Je genauer Ihre Angaben sind, desto schneller können wir Ihren Fall bearbeiten. In der Regel erhalten Sie nach Eingang der Rücksendung eine Empfangsbestätigungs E-Mail und nach etwa 5 Werktagen eine Benachrichtigung über den Stand Ihrer Reklamation.

Bitte sehen Sie von telefonischen Anfragen während dieser Zeit ab, da diese die Bearbeitung nur verzögern können. Stattdessen werden wir Sie umgehend per Email informieren, sobald sich der Status Ihrer Reklamation geändert hat.

Sollte die Reklamation nicht berechtigt sein

z.B. Überspannungsschäden oder durch fehlerhafte (unsachgemäße) Montage,
so müssen wir die Reklamation ablehnen. Bevor Sie uns die Ware aus einem Gewährleistungsgrund und zurück Senden überprüfen Sie Bitte ob die Ware tatsächlich einen Mangel aufweist.

Zeigt uns der Käufer einen Mangel an und stellt sich bei der Überprüfung der Ware durch uns bzw. durch den Hersteller heraus, dass diese frei von Mängeln ist, hat der Käufer die uns durch die unbegründete Mängelanzeige entstandenen Prüf- bzw. Testkosten einschl. evtl. entstandener Frachtkosten zu erstatten. Die Prüf- bzw. Testkosten betragen EUR 75,00 pro Stunde.

In dem Fall bekommen Sie Bescheid wenn die Ware im Firmensitz abholbereit ist.
Auf Wunsch des Käufers kann die Ware zurück Gesendet werden. **Die Kosten der Rücksendung trägt der Kunde.**

Retourenschein

Rücksendeanschrift:

VS Shop
Internet-Retourannahme
Elter Str. 80 a

48429 Rheine

Absenderinformationen - bitte unbedingt ausfüllen:

Rechnungsnummer:
Vorname/Name/Firma:
Straße/Haus-Nr.:
PLZ/Ort:
Telefon:
E-Mail:

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
wir bedauern, dass unser Produkt Anlass zur Reklamation gegeben hat und bemühen uns, die aufgetretenen Unannehmlichkeiten so schnell wie möglich zu beseitigen.

1. Benutzen Sie bitte den Retourenschein, damit wir Ihr Paket schnell bearbeiten können.
2. Rücksendungen bitte unbedingt ausreichend frankieren und an unsere Rücksendeanschrift versenden.
3. Nutzen Sie für die Rücksendung immer die preisgünstigste Versandart.
4. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.
5. Legen Sie diesen Retourenschein bitte unbedingt Ihrer Rücksendung bei.

Rücksendegrund:
Wir möchten, dass Sie mit unserer Leistung zufrieden sind. Sollten dennoch Beanstandungen auftreten, unterstützen Sie uns bitte mit Ihrer detaillierten Angabe über den Grund der Rücksendung.

Anzahl	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Rücksendegrund*

* **01** falscher Artikel **02** defekt (detaillierte Beschreibung) **03** Artikel unvollständig **04** gefällt nicht **05** sonstiges

Hier bitte detaillierte Fehlerbeschreibungen und sonstige Gründe angeben:

Ich wünsche ☐ **Ersatzlieferung** ☐ **Rückzahlung** (zutreffendes bitte ankreuzen)
nur bei Widerruf, innerhalb von 2 Wochen

Wenn Sie eine Rückerstattung beantragen, geben Sie bitte Ihre Bankverbindung an:

Kontoinhaber:	Bank:
Kontonummer:	BLZ:

Die Rücknahme erfolgt aufgrund unserer AGB, die Sie unter videoueberwachung-set.de einsehen können.
Wir werden Ihnen den Bestellwert nach Eingang und Prüfung der Ware überweisen oder Ersatz liefern.

Ort, Datum:_____ Unterschrift:_____