

Garantie & Retouren

Unser primäres Ziel ist es unsere Kunden zufriedenzustellen. Deshalb führen wir nur Produkte, die unseren hohen Qualitätsansprüchen genügen und von denen wir überzeugt sind. Dennoch kann es passieren, dass ein Produkt nicht passt oder nicht gefällt oder einen Defekt aufweist. Für diese Fälle gelten die folgenden Regelungen zu Retouren und Garantie.

Retouren

Wir unterscheiden zwischen retournierbaren und nicht retournierbaren Waren. Normalerweise können alle bestellten Waren zurückgesandt werden. Ausnahmen werden weiter unten nochmals im Detail erklärt.

Prinzipiell können alle retournierbaren Artikel innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum zurückgeschickt werden.

Achtung: Die Ware muss zwingend neu, ungetragen, ungewaschen und im Originalzustand inkl. Etiket(n) und Originalverpackung zurückgesendet werden.

Wir bitten unsere Kunden, einen Retourengrund anzugeben, damit wir uns allenfalls verbessern können, um unnötige Retouren zu vermeiden. Die Originalrechnung verbleibt beim Kunden, damit die Artikel, welche behalten werden bezahlt werden können. Bei bereits erfolgter Zahlung wird der Betrag der retournierten Artikel auf das verwendete Zahlungsmittel zurückerstattet.

Die Retouren können mit der Post zurückgesendet werden. Die Kosten sind vom Kunden zu tragen. Ausserdem kann die Retoure direkt in unserem Lager in 9630 Wattwil, Schützenmattstrasse 6, abgegeben werden.

Es gilt zu beachten, dass Versand- und Zahlungsgebühren sowie sonstige Zuschläge nicht zurückbezahlt werden können.

Des Weiteren ist zu beachten, dass wir keine Verantwortung für verlorene oder verzögerte Retouren übernehmen können. Wir empfehlen daher, das Paket mit dem Paket-Tracker zu verfolgen. Die Verantwortung geht an uns über, sobald die Retoure unser Lager erreicht hat. Wir senden dem Kunden eine E-Mail zur Bestätigung des Retouren-Eingangs.

Postadresse für Retouren & Reklamationen:

dogandcat

Schützenmattstrasse 6

CH – 9630 Wattwil

Prinzipiell nicht retournierbare Produkte sind:

- Nahrungsmittel
- Artikel mit dem Vermerk „dieser Artikel kann nicht zurückgenommen werden“
- Produkte, die speziell für Kunden bei Lieferanten bestellt wurden
- Spezialanfertigungen

Sind oben genannte Produkte defekt, unvollständig oder in schlechtem Zustand, können sie retourniert werden. In diesem Fall ist die Firma dogandcat um einen gleichwertigen Ersatz bemüht. Sollte dies nicht möglich sein, wird das bereits bezahlte Geld zurückerstattet.

Der Umtausch, sowie die Rückgabe von nicht retournierbaren Produkten ist grundsätzlich nicht möglich. Nur ausnahmsweise und nach vorheriger Absprache kann ein Umtausch oder eine Rückgabe erfolgen. Als Preisbasis für alle Rückgaben und Umtausche gilt immer maximal der aktuelle Preis, der am Tage der Rückgabe oder des Umtausches gültig ist. Produkte, die speziell für den Kunden bestellt wurden, sowie individuell konfigurierte Produkte, sind von der Rückgabe oder vom Umtausch gänzlich ausgeschlossen.

Garantie / Gewährleistung

Da die dogandcat die verkauften Produkte nicht selbst herstellt, hat sie keinen Einfluss auf die Haltbarkeit und Funktionsfähigkeit der Produkte sowie die Garantieleistungen der Hersteller. Es gelten deshalb stets die Garantiebedingungen und –dauer der Hersteller oder dem Schweizerischen Recht, welches eine Gewährleistungsdauer von 2 Jahren vorsieht.

Im Garantiefall sehen die Hersteller jeweils eine Reparatur, einen Austausch durch ein gleichwertiges Produkt oder eine Vergütung in der Höhe des Zeitwertes, höchstens jedoch zum Kaufwert des Produktes vor. Der Entscheid liegt in jedem Fall beim Hersteller.

Eine Garantieleistung kann nur erbracht werden, sofern keine Ausschlussgründe vorliegen wie Schäden durch Fehlmanipulationen oder mechanische Beschädigungen. Darunter fallen zum Beispiel Elementarschäden, Feuchtigkeitsschäden, Sturz- und Schlagschäden, übermässige Abnutzung und Defekte infolge von Eingriffen oder Modifikationen. Ausgeschlossen von der Garantie oder eine reduzierte Garantiedauer haben Verschleissteile, Batterien, Akkus, Lampen usw.

Erhebt der Hersteller bzw. Servicepartner im Falle einer Reparatur ausserhalb der Garantiepflicht Kosten, fallen diese zu Lasten des Kunden. Bei Produkten, welche keine feststellbaren Fehler aufweisen oder der Mangel nicht unter die Garantie des Herstellers fällt, kann die dogandcat oder der Hersteller die Kosten für die Prüfung sowie den Versand auf den Kunden überwälzen.

Der Garantieaustausch oder die Garantiereparatur führt zu keiner Verlängerung der ursprünglichen Garantiedauer.

Im Übrigen gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen gemäss Art. 197 ff. OR. Der Kunde hat einen Anspruch auf Nachbesserung, nicht aber auf Wandelung oder Minderung.

Ein defekter Artikel kann mit dem Kaufbeleg und einer kurzen Beschreibung des Defekts an folgende Adresse gesendet werden. Dazu muss die defekte Ware mit sämtlichem Zubehör fachgerecht verpackt werden. Sobald der Artikel bei uns eingetroffen ist, informieren wir den Kunden über den Ablauf der Reparatur und/oder Garantieleistungen. Es gilt zu beachten, dass wir auch bei Rücksendung eines defekten Produktes eventuell bezahlte Kosten für Expresslieferungen oder Zusatzleistungen nicht zurückerstatten können.

dogandcat

Schützenmattstrasse 6

CH – 9630 Wattwil

Bei Fragen zu Retouren oder Garantie steht wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung.