



## Kurz erklärt: Click & Collect

### Bei der Warenannahme und an der Kasse

## Warenannahme

Ein Paket ist mit einem grünen oder orangenen Aufkleber gekennzeichnet? Dann wird es von einer Kund\*in im Laden abgeholt. Alle Daten der Kund\*in stehen auf dem Paket. Die Kund\*in muss nicht informiert werden, das hat El Puente bereits getan. Sollte die Kund\*in das Paket nicht direkt abholen, wird die Kund\*in automatisch von El Puente erinnert.

## Kasse

### Grünes Paket:

Die Kund\*in muss sich ausweisen und darf das Paket einfach mitnehmen. Es muss nicht kassiert werden. Die Übergabe muss vom Laden mit dem beiliegenden Formular aus der Rechnungstasche quittiert und von der Kund\*in unterzeichnet werden. Die Quittung behält der Weltladen einen Abschnitt davon erhält die Kund\*in.

### Oranges Paket: – Ab 2022 aktiv –

Die Kund\*in muss sich ausweisen und das Paket im Laden bezahlen. Bar oder mit Karte. Anschließend überweist der Laden das eingekommene Geld an El Puente. Bei SEPA Lastschrift entfällt die Überweisung. Die Übergabe muss vom Laden quittiert und von der Kund\*in unterzeichnet werden. Die Quittung behält der Weltladen einen Abschnitt davon erhält die Kund\*in.

## Reklamation

Bei einer Reklamation können sich die Kund\*innen entweder direkt an El Puente wenden oder Euer Weltladen nimmt das Produkt zurück und reklamiert es bei El Puente. Für die Retoure erhaltet Ihr einen Rücksendeschein.