



## Reklamationen & Retouren

Sollten Kund\*innen ein Produkt reklamieren, dann können sie sich entweder direkt an El Puente wenden oder der Weltladen reklamiert das Produkt für sie und erhält einen Rücksendeschein. Wir empfehlen den Weltläden die Retouren anzunehmen, denn damit hinterlassen sie mit diesem Service einen positiven Eindruck bei der Kund\*in. Jede Reklamation ist für den Weltladen eine Chance mit dem exzellenten Service für sich Punkten und damit Reklamationen offen gegenüberstehen.

Sofern eine Verbraucher\*n ein Produkt im Weltladen zurückbringt, kann der Weltladen das entgegennehmen und als Service für den Verbraucher abwickeln.

### Bei Onlinezahlung

- der Weltladen sendet das Produkt an El Puente zurück, mit den notwendigen Infos (Rechnungsnummer, Artikelnummer etc.).
- El Puente stellt dem Weltladen dafür ein Retouren-Label zur Verfügung.
- Der Verbraucher erhält von El Puente eine Gutschrift, Rückzahlung oder Ersatz, je nachdem was gewünscht ist.

### Bei Barzahlung

**- Ab 2022 aktiv -**

- der Weltladen zahlt den Betrag an den Verbraucher aus (hier bitte den Kassier-Datensatz mit einem Negativbetrag verwenden).
- der Weltladen sendet das Produkt an El Puente zurück, mit den notwendigen Infos (Rechnungsnummer, Artikelnummer etc.).
- El Puente stellt dem Weltladen dafür ein Retouren-Label zur Verfügung.
- Der Verbraucher erhält von El Puente eine Gutschrift oder Ersatz, je nachdem was gewünscht ist.
- Der Weltladen erhält eine Rückzahlung, sofern der Verbraucher eine Gutschrift bekommen hat.