

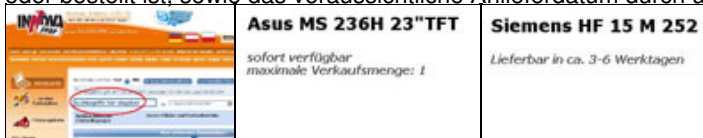
FAQ

Fragen zu Produkten, Lieferzeiten, Lieferkosten, Versandart und zusätzlichen Dienstleistungen

Produkte:

1. Ist ein bestimmter Artikel verfügbar?

Auf der Startseite von www.innova24.biz befindet sich das Suchfenster: Suchbegriffe hier eingeben . Klicken Sie bitte dort in das blau eingerahmte Fenster und fügen die Bezeichnung Ihres Wunschartikels dort ein. Es werden Ihnen mögliche Ergebnisse zum Suchbegriff angezeigt. Klicken Sie bitte auf den für Sie zutreffenden Artikel und gelangen so zur Detailbeschreibung des Artikels. Eine Live-Prüfung zeigt in wenigen Momenten unterhalb der dort angezeigten Artikelbezeichnung an, ob der Artikel verfügbar ist oder bestellt ist, sowie das voraussichtliche Anlieferdatum durch unsere Lieferanten.



(zum vergrößern der Screenshots bitte anklicken)

2. Ihre Preise sind so günstig, handelt es sich dabei um originale oder benutzte Ware?

Auf unseren Seiten werden Ihnen ausschließlich originale und unbenutzte Waren angeboten, so nicht anders in der Detailbeschreibung angegeben. Unter der Rubrik Filialangebote finden Sie unter anderem so genannte B-Ware Artikel, das können ausgepackte oder auch leicht beschädigte Artikel sein. Ein Verkauf dieser Artikel findet ausschliesslich in den Filialen statt, damit Kunden den Artikel vorher ansehen und prüfen können. Die Anzeige dieser Artikel dient nur der Information, ein Versand über den Internetshop kann nicht erfolgen.

3. Wird der Preis günstiger, wenn ich mehrere Artikel kaufe?

Wir kalkulieren äußerst knapp, um für unsere Kunden die besten Preise realisieren zu können. Hierbei sind keine weiteren Mengenrabatte möglich. Da die Versandgebühr aber nur ein Mal berechnet wird (es gilt immer der höchste Versandpreis einer der Artikel), können Sie durch den Kauf mehrerer Artikel also dadurch bei der Versandgebühr eine Ersparnis erhalten. Der Shop ist ein Endkundenportal, eine Lieferung ist nur für haushaltsübliche Mengen möglich, wenden Sie sich bitte an die Großkundenabteilung (E-Mailadresse), wenn Sie als Gewerbetreibender größere Bestellmengen wünschen.

4. Kann man den Türanschlag ändern?

Türanschläge werden von der Industrie nur noch einseitig produziert und sind in der Regel mit Hilfe der Informationen in der Bedienungsanleitung selbständig und mit einfachem Aufwand vom Kunden selbst zu realisieren. Wir bitten um Verständnis, daß bei Internetkäufen der Türwechsel-Service nicht zu realisieren ist.

Lieferzeiten:

1. Wie lang ist die Lieferzeit für einen bestimmten Artikel?

Voraussichtliche Lieferzeiten werden in der Detailbeschreibung des Artikels, kurz unter der Artikelbezeichnung angezeigt. Über eventuelle Änderungen der Lieferzeit informiert Sie unser Mailsystem automatisch, sobald die Industrie uns einen neuen Termin nennt.

2. Kann man auch zu einem Wunschtermin liefern lassen?

Gerne versuchen wir für Großgeräte Ihren Wunschtermin nach vorheriger Kontaktaufnahme per E-Mail an shop@innova24.de zu realisieren, sofern Ware verfügbar und ggf. eine Zahlung erfolgte (bei Vorkasse / Sofortüberweisung p.p.). Innerhalb des Berliner Raums können Sie nach Waren-/Zahlungseingang einen Termin über unsere Hotline 030 321011 vereinbaren. Bei Kleinartikeln die mit DHL versendet werden, ist eine genaue Terminierung zu einem bestimmten Tag nicht möglich, wir werden aber versuchen, so nah wie möglich zu Ihrem Wunschtermin zu versenden, bitte kontaktieren Sie uns ebenfalls per E-Mail an shop@innova24.de.

Lieferkosten:

1. Wie viel kostet die Lieferung?

Die Lieferkosten werden Ihnen jeweils in der Detailbeschreibung auf der rechten Seite unterhalb des Warenkorbsymbols angezeigt. Bei mehreren Artikeln werden Ihnen die Lieferkosten für alle Artikel während des Bestellvorgangs vor Abschluss der Bestellung angezeigt. Zuschläge können bei Versand zu deutschen Inseln entstehen. Wir teilen Ihnen diese vor Versendung des Artikels mit.



Warenwert (brutto)	Versandkosten	Kosten Zahlungsart	Gesamtpreis (brutto)	entfallene MwSt.
400,82€	3,87€	0,00€	404,69€	0,00€

(zum vergrößern der Screenshots bitte anklicken)

2. Steigen die Lieferkosten bei mehreren Artikeln?

Kaufen Sie mehrere Artikel, so zahlen Sie nur einmal die Lieferkosten des Artikels mit den höchsten Lieferkosten !!!

Versandart:

1. Wohin liefern Sie?

Derzeit beliefern wir das gesamte Bundesgebiet über Speditionen, bzw. DHL.

2. Kann man den Artikel abholen?

Die Option Abholung können Sie während des Bestellvorganges in dem Auswahlfenster der Übergabeart wählen. Darunter werden Ihnen alle hierfür verfügbaren Abholstandorte angezeigt. Gerne nutzen Sie die Umkreissuche, um eine entsprechende Filiale in Ihrer Nähe zu finden. Hierfür wird eine Servicegebühr berechnet, die im Auftrag angezeigt wird. Die Servicegebühr ist eine Pauschale, die für die Bereitstellung und Warenausgabe in einer Filiale oder Zentrallager anfällt.



(zum vergrößern der Screenshots bitte anklicken)

3. Liefern Sie auch außerhalb Deutschlands?

Derzeit wird ausschließlich ein Versand innerhalb Deutschlands angeboten, Versendung ins europäische Ausland ist in Vorbereitung.

4. Wird die Bestellung in die Wohnung gebracht?

Anlässlich eines Onlinekaufs erfolgt die Anlieferung durch unseren Dienstleister bis vor die erste Tür. Eine Verbringung an einen eventuell von Ihnen gewünschten Aufstellort sowie weitere Serviceleistungen können Sie durch Buchung des Artikels 'bundesweite Servicelieferung' in Anspruch nehmen. Sie finden den Artikel in der Kategorie 'zusätzliche Dienstleistungen'. In unseren Filialgebieten (Berlin, Brandenburg, Hannover, Hamburg, München) können wir durch die Inanspruchnahme unserer regionalen Dienstleister wesentlich preiswertere Servicekosten anbieten.

zusätzliche Dienstleistungen:

1. Nehmen Sie auch Altgeräte mit?

Zusätzliche Dienstleistungen, die Sie direkt mit dem Spediteur vereinbaren können, finden Sie hier. In unseren Filialgebieten (Berlin, Brandenburg, Hannover, Hamburg, München) können wir durch die Inanspruchnahme unserer regionalen Dienstleister wesentlich preiswertere Servicekosten anbieten. Servicemöglichkeiten bei Filialkauf: Bei einem Einkauf in einer unserer Filialen in den Filialgebieten besteht u. a. in Berlin, dem nahen Umland in Brandenburg, den Brandenburger Filialen und Partnerbetrieben generell, in Hamburg, in München und in Hannover die Möglichkeit bei der Auslieferungsart "Zweimannlieferung", Ihnen Ihre Ware bis zum gewünschten Aufstellort in die Wohnung zu verbringen.

2. Wird das Gerät angeschlossen?

Zusätzliche Dienstleistungen, die Sie direkt mit dem Spediteur vereinbaren können, finden Sie hier. In unseren Filialgebieten (Berlin, Brandenburg, Hannover, Hamburg, München) können wir durch die Inanspruchnahme unserer regionalen Dienstleister wesentlich preiswertere Servicekosten anbieten. Servicemöglichkeiten bei Filialkauf: Bei einem Einkauf in einer unserer Filialen in den Filialgebieten

Innova - Kompetenz durch Marken und Service - Einzelhandel rund um Berlin

besteht u. a. in Berlin, dem nahen Umland in Brandenburg, den Brandenburger Filialen und Partnerbetrieben generell, in Hamburg, in München und in Hannover die Möglichkeit bei der Auslieferungsart "Zweimannlieferung", Ihnen Ihre Ware bis zum gewünschten Aufstellort in die Wohnung zu verbringen.

Fragen zu Ihren Kundendaten (Account)

1. Muss ich mich zuerst anmelden um kaufen zu können?

Während des Bestellvorganges werden Ihre Kundendaten erfasst und automatisch wird ein Kunden-Account erstellt. Über diesen Account können Sie auch den Fortgang Ihrer Bestellung verfolgen. Es ist daher nicht erforderlich, vor einer Bestellung extra einen Account zu erstellen.

2. Ich bin bereits Kunde, wie kaufe ich erneut ein?

Sind Sie bereits Kunde, so melden Sie sich bitte vor einer erneuten Bestellung an. Hierdurch werden alle Ihre Bestellungen unter einem Account aufgeführt.



(zum vergrößern der Screenshots bitte anklicken)

3. Ich habe kein Passwort bekommen, bitte schicken Sie ein Neues.

Passwörter werden automatisch und geheim vom System erzeugt und an Sie per E-Mail an die von Ihnen hinterlegte Emailadresse versendet. Bitte prüfen Sie die Einstellungen Ihres Spamfilter, möglicherweise ist die Passwortmail dort zu finden. Sollte dies nicht der Fall sein, liegt es möglicherweise auch daran, daß die von Ihnen hinterlegte Emailadresse nicht ganz korrekt eingetragen wurde. Bitte lassen Sie diese ggf. durch unser Callcenter prüfen (Tel. 030 321011).



(zum vergrößern der Screenshots bitte anklicken)

4. Wie ändere ich meine persönlichen Daten (Adresse, Telefon, E-Mail ...)?

Bitte loggen Sie sich ggf. unter Ihrem Kundenkonto **Mein Innova** ein und ändern dort die Daten. Bitte beachten Sie, daß diese Änderungen sich NICHT zwangsläufig auf bestehende Aufträge auswirken, bitte informieren Sie uns ggf. auch darüber per E-Mail an shop@innova24.de unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und der zu ändernden Adressdaten.



(zum vergrößern der Screenshots bitte anklicken)

5. Ich benötige eine Rechnung / Lieferschein.

Bitte loggen Sie sich unter **Mein Innova** in Ihr Kundenkonto ein, dort werden Ihnen alle bestehenden Aufträge angezeigt. Bitte klicken Sie dort auf **Details**, hier finden Sie alle bereits erstellten Dokumente wie Auftrag, Lieferschein, Rechnung. In der Regel werden Rechnungen erst mit Zahlungseingang erfasst, bitte mailen Sie uns ggf. den Wunsch nach Erstellung einer Rechnung, falls Ihre Buchhaltung dies zur Zahlung im Vorhinein benötigt an shop@innova24.de. Versendet unser Lager Ware, so wird Ihnen dies per E-Mail bestätigt, Lieferschein und Rechnung sind in dieser E-Mail als PDF-Datei angehängt. Benötigen Sie eine Rechnung in Papierform, so mailen Sie Ihren Wunsch bitte an shop@innova24.de, wir werden Ihnen die gewünschten Unterlagen zusenden.



(zum vergrößern der Screenshots bitte anklicken)

Fragen zu bestehenden Aufträgen

1. Wo kann ich meine Bestellung verfolgen?

Bitte loggen Sie sich unter **Mein Innova** in Ihr Kundenkonto ein, dort werden Ihnen alle bestehenden Aufträge angezeigt.



(zum vergrößern der Screenshots bitte anklicken)

2. Ist mein Auftrag bei Ihnen angekommen?

Nach vollständig erfolgtem Bestellvorgang wird Ihnen der Eingang Ihrer Bestellung innerhalb von 15 Minuten per E-Mail an die von Ihnen hinterlegte E-Mailadresse bestätigt. Der Auftrag wird dann ebenfalls in Ihrem Kunden-Account angezeigt. Bitte loggen Sie sich unter **Mein Innova** in Ihr Kundenkonto ein, dort werden Ihnen alle bestehenden Aufträge angezeigt. Die Bestellbestätigung stellt noch keine Auftragsbestätigung da. Diese erfolgt entweder automatisiert bzw. nach manueller Prüfung zu einem späteren Zeitpunkt.

3. Haben Sie meine Zahlung erhalten?

Nach erfolgter automatischer Verbuchung einer vollständig ausgeglichenen Auftragssumme in unsere Warenwirtschaft wird Ihnen der Eingang Ihrer Zahlung per Mail an die von Ihnen hinterlegte Emailadresse bestätigt. Durch die Zahlung wird eine Rechnung erstellt, diese wird dann ebenfalls in Ihrem Kunden-Account angezeigt. Bitte loggen Sie sich unter **Mein Innova** in Ihr Kundenkonto ein, dort werden Ihnen alle bestehenden Aufträge angezeigt.

Änderungen

1. Kann ich den Auftrag ändern?

Aufträge werden revisionssicher erfasst, d. h. sie können nicht geändert werden. Gern stornieren Sie aber online Ihren Auftrag und geben ebenfalls online einen neuen Auftrag mit geänderten Bestelldaten auf.



(zum vergrößern der Screenshots bitte anklicken)

2. Kann ich noch einen oder mehrere Artikel zufügen?

Aufträge werden revisionssicher erfasst, d. h. sie können nicht geändert werden. Gern stornieren Sie aber online Ihren Auftrag und geben ebenfalls online einen neuen Auftrag mit geänderten Bestelldaten auf.

3. Kann ich einen oder mehrere Artikel stornieren?

Sind die Artikel noch nicht versendet worden, so können wir einzelne Artikel vom Auftrag stornieren, bitte mailen Sie uns Ihren Wunsch unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und der betreffenden Artikelbezeichnung(en). Die Rechnung wird automatisch angepasst, ggf. erfolgte Vorauszahlungen werden für betreffende Artikel automatisch an das überweisende Konto zurücküberwiesen. Eine automatisch korrigierte Auftragsbestätigung kann hier allerdings nicht erfolgen, bitte stornieren Sie hierfür ggf. online den gesamten Auftrag und erstellen online einen neuen Auftrag.

4. Kann ich die Zahlungsart ändern?

Aufträge werden revisionssicher erfasst, d. h. sie können nicht geändert werden. Die Zahlungsart ist fest mit dem Auftrag verbunden. Gern stornieren Sie Ihren Auftrag und geben online einen neuen Auftrag mit geänderten Bestelldaten auf.

5. Kann ich die Versandart ändern?

Aufträge werden revisionssicher erfasst, d. h. sie können nicht geändert werden. Die Versandart ist fest mit dem Auftrag verbunden. Gern stornieren Sie online Ihren Auftrag und geben ebenfalls online einen neuen Auftrag mit geänderten Bestelldaten auf.

6. Kann ich die Ware auch abholen?

Aufträge werden revisionssicher erfasst, d. h. sie können nicht geändert werden. Gern stornieren Sie

Innova - Kompetenz durch Marken und Service - Einzelhandel rund um Berlin

online Ihren Auftrag und geben ebenfalls online einen neuen Auftrag mit geänderten Bestelldaten auf.

7. Kann ich die Lieferadresse ändern?

Bitte informieren Sie uns ggf. rechtzeitig vor Versendung darüber per E-Mail an shop@innova24.de unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und der zu ändernden Adressdaten.

8. Die Rechnungsadresse muss geändert werden?

Bitte informieren Sie uns ggf. rechtzeitig vor Versendung darüber per E-Mail an shop@innova24.de unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und der zu ändernden Adressdaten.

Lieferzeit

1. Können Sie einen verbindlichen Liefertermin zusagen?

Leider können wir in diesem Bereich keine verbindlichen Liefertermine nennen, sondern nur voraussichtliche Termine, wie das auch die Industrie macht.

2. Der genannte Liefertermin ist überschritten, haben Sie schon einen neuen Termin?

Unsere Einkaufsabteilung ist stets bemüht einen erneuten Liefertermin bei dem Hersteller zu erfragen. Die daraus resultierende Antwort geht Ihnen automatisch zu. Bei weiteren Rückfragen diesbezüglich, wenden Sie sich bitte an shop@innova24.de.

3. Sie haben mir geschrieben, daß der Artikel schon bei Ihnen eingetroffen ist, wann wird er versendet?

Sobald Ihre avisierte Überweisung, falls nötig, unseren Konten gutgeschrieben wird, bestätigen Ihnen unsere automatisierte Systeme gleichlautenden Inhalt und veranlassen umgehend den Versand, sofern wir über die Ware verfügen. Wenn sich die Ware im Lager befindet und die Zahlung verbucht werden konnte, wird im Regelfall der Artikel am zweiten Werktag später der Spedition übergeben.

4. Die Lieferzeit ist zu lang, haben Sie eine Alternative?

Gerne bieten wir Ihnen an dass ein/e versierte/r Fachfrau/-mann aus unserem Team Sie zu einem Ihnen genehmen Termin "kostenfrei" telefonisch kontaktiert um Ihnen ggfs. Alternativen persönlich zu unterbreiten. Informationen dazu erhalten Sie hier. Darüber hinaus besteht für Sie jederzeit die Möglichkeit, sich mit unserem Hause per Telefon, E-Mail, Live Chat, Skype oder einer unserer Filialen informieren.

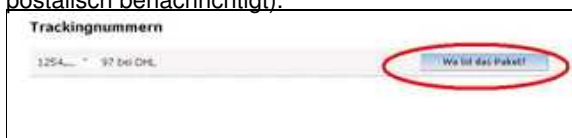
5. Die Lieferzeit für einen Artikel ist zu lang, können Sie die anderen Artikel schon abschicken?

Systembedingt ist uns eine Teillieferung bei Nachnahme nicht möglich. In diesem Falle haben Sie die Möglichkeit die ausstehende Position zu stornieren und in einem erneuten Kaufvertrag zu erfassen. Sollten Sie die Zahlungsart Vorkasse oder Sofortüberweisung gewählt haben, bitten wir Sie, uns per E-Mail an shop@innova24.de zu kontaktieren. Der Sachverhalt wird dann umgehend durch die Sachbearbeitung geprüft. Voraussetzung hierfür ist die verbuchte Zahlung.

Versand

1. Wie kann ich meine Sendung verfolgen?

Zur Nachverfolgung können Sie einen Werktag nach Warenausgang die Trackingnummer von DHL oder Noxxs Ihrem Auftrag im Shop unter "Mein Innova" entnehmen und unter www.dhl.de oder unter noxxslogistic.de nachverfolgen. Haben Sie die Dienstleistung bundesweite Servicelieferung gewählt, so wird sich die Spedition Rhenus mit Ihnen telefonisch in Verbindung setzen, um den genauen Liefertermin mit Ihnen zu vereinbaren (haben Sie keine Telefonnummer hinterlegt, so werden Sie postalisch benachrichtigt).



(zum vergrößern der Screenshots bitte anklicken)

2. Wer liefert meine Bestellung?

Artikel unter 30 kg liefern wir per DHL. Bei Artikeln über 30 kg und im Fernverkehr liefert die Spedition NOXXS. Innerhalb Berlins und dem nahen Umland sowie beim Kauf in einer Filiale liefern wir fast ausschließlich mit regionalen Spediteuren. Bei einer Lieferung mit Verbringung in die Wohnung (bundesweite Servicelieferung) liefert die Spedition Rhenus.

3. Meldet sich die Spedition vor der Lieferung bei mir?

DHL: Die DHL fährt Sie ohne weitere Terminvereinbarung an den folgenden Werktagen an. Sollten Sie nicht angetroffen werden, so hinterlässt die DHL eine Benachrichtigungskarte und verbringt die Sendung zur nächstgelegenen Filiale. Sollte dies nicht der Fall sein, wird die Sendung zum Absender retourniert.

Noxxs: Am Tag des Wareneingangs beim Lieferspediteur erhalten Sie per E-Mail einen Liefertermin (in der Regel am folgenden Werktag in der Zeit von 08:00 bis 17:00 Uhr), sowie Telefonnummer und Speditionsauftragsnummer zugesandt. Sie haben anschließend die Möglichkeit, unter der Rufnummer das Zeitfenster für den Liefertermin weiter einzugrenzen, bzw. einen für Sie passenden Liefertermin zu vereinbaren.

Rhenus: Die Spedition Rhenus setzt sich mit Ihnen telefonisch in Verbindung, um den genauen Liefertermin mit Ihnen zu vereinbaren (haben Sie keine Telefonnummer hinterlegt, so werden Sie postalisch benachrichtigt).

4. Kann ich mit der Spedition einen Termin vereinbaren?

Gerne versuchen wir für Großgeräte Ihren Wunschtermin nach vorheriger Kontaktaufnahme per E-Mail an shop@innova24.de zu realisieren, sofern Ware verfügbar und ggf. eine Zahlung erfolgte (bei Vorkasse/Sofortüberweisung p. p.). Innerhalb des Berliner Raums können Sie nach Waren-/Zahlungseingang einen Termin über unsere **Hotline 030 321011** vereinbaren. Bei einer Lieferung über die Spedition Noxxs haben Sie die Möglichkeit sich direkt mit der Spedition in Verbindung zu setzen. Die Kontaktdaten entnehmen Sie bitte der Sendungsverfolgung in Ihrem Account unter **Mein Innova** oder der Ihnen automatisch zugesendeten Warenausgangsmail. Kleinartikeln, welche mit DHL versendet werden, ist eine genaue Terminierung zu einem bestimmten Tag nicht möglich, wir werden aber versuchen, so nah wie möglich zu Ihrem Wunschtermin zu versenden, bitte kontaktieren Sie uns ebenfalls per E-Mail an shop@innova24.de.

5. In welcher Zeit wird angeliefert?

Bei Lieferung durch die DHL oder der Spedition Rhenus erfolgt diese von Montag bis Samstag, zwischen 07:00 und 18:00 Uhr. Die Spedition NOXXS liefert immer Montag bis Freitag zwischen 09:00 und 16:00 Uhr.

Stornierung

1. Kann ich den Auftrag stornieren?

In der Regel können Sie jederzeit einen Auftrag selbständig in Ihrem **Mein Innova** Konto stornieren. Bereits bezahlte Aufträge werden automatisch an das überweisende Konto zurücküberwiesen. Wurde Ihre Bestellung bereits versendet, so kann der Auftrag erst nach Rücksendung in unser Versandlager storniert werden. Bitte verweigern Sie ggf. die Annahme und informieren Sie uns bitte darüber per E-Mail an shop@innova24.de unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und Ihres Stornowunsches.



(zum vergrößern der Screenshots bitte anklicken)

2. Kostet es was, wenn ich den Auftrag storniere?

Wir berechnen keinerlei Gebühren für Stornierungen von online erstellten Aufträgen. Eine ggf. geleistete Vorauszahlung Ihrerseits wird vollständig zurücküberwiesen.

3. Bekomme ich mein Geld zurück, wenn ich storniere?

Wir berechnen keinerlei Gebühren für Stornierungen von online erstellten Aufträgen. Eine ggf. geleistete Vorauszahlung Ihrerseits wird vollständig zurücküberwiesen.

4. Kann ich einen oder mehrere Artikel stornieren?

Sind die Artikel noch nicht versendet worden, so können wir einzelne Artikel vom Auftrag stornieren, bitte mailen Sie uns Ihren Wunsch unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und der betreffenden Artikelbezeichnung(en). Die Rechnung wird automatisch angepasst, ggf. erfolgte Vorauszahlungen werden für betreffende Artikel automatisch an das überweisende Konto zurücküberwiesen. Eine automatisch korrigierte Auftragsbestätigung kann hier allerdings nicht erfolgen, bitte stornieren Sie hierfür ggf. online den gesamten Auftrag und erstellen online einen neuen Auftrag.

5. Kann ich die Vorauszahlung zurückbekommen ohne zu stornieren?

Auch bei der Zahlungsart **Vorkasse** erwarten wir Ihre Zahlung erst mit Bekanntgabe des Wareneingangs aller auf dem Auftrag befindlichen Artikel. Haben Sie trotzdem bereits vorab überwiesen

Innova - Kompetenz durch Marken und Service - Einzelhandel rund um Berlin

Handelshaus AG zusätzliche Kosten zu vermeiden, bitten wir Sie, die Sendung vor Versand ausreichend zu frankieren. Die Portokosten werden unter Vorlage eines Quittungsbelegs zusammen mit dem Kaufpreis erstattet. Bitte versenden Sie die Ware ausschließlich an die folgend genannte Adresse:

Innova Handelshaus AG
Klosterfelder Hauptstraße 37
16348 Wandlitz

5. **Ich habe den Artikel nicht angenommen, weil die Verpackung beschädigt war, wie erhalte ich einen neuen Artikel?**

In diesem Fall senden Sie bitte immer eine E-Mail an shop@innova24.de unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und Auftragsnummer.

6. **Was sind Widerrufsfolgen, bekomme ich mein ganzes Geld zurück?**

Im Falle einer Rückgabe sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und gezogene Nutzungen sowie schuldhaft nicht gezogene Nutzungen herauszugeben. Bei Verschlechterung, Untergang, Verarbeitung, Umgestaltung, Veräußerung oder Belastung der Ware ist Wertersatz zu leisten. Dies gilt nicht, wenn die Verschlechterung der Ware ausschließlich auf der Prüfung, wie sie etwa in einem Ladengeschäft möglich gewesen wäre, zurückzuführen ist.

7. **Ausschluss des Rückgaberechts**

Ein Rückgaberecht besteht nicht

1. bei Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind oder die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind,
2. bei Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder von Software, sofern die gelieferten Datenträger vom Verbraucher entsiegelt worden sind,
3. in den sonstigen Fällen des § 312 d Abs. 4 BGB für Artikel zur Körperhygiene (z.B. Rasierer und elektrische Zahnbürsten), wenn diese benutzt wurden.

8. **Kann ich als Unternehmer die Ware zurückgeben?**

Bitte beachten Sie das ein Rückgaberecht nach unseren ABG §9 und dem BGB §356 nur Verbrauchern eingeräumt wird. Firmen, Selbständige, Freiberufler haben dieses Recht nicht.

Reklamation

Bestellung nicht vollständig

1. **Die Bedienungsanleitung fehlt**

In diesem Fall senden Sie bitte immer eine E-Mail an shop@innova24.de unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und Auftragsnummer. Wir werden anschließend mit dem Hersteller Kontakt aufnehmen, um diesen zur Nachlieferung aufzufordern. Um die Bearbeitungszeit zu verkürzen, haben Sie die Möglichkeit sich direkt mit den Hersteller in Verbindung zu setzen. Die Kontaktadressen finden Sie in Ihrem Webshop unter "Service- Adressen".

2. **Bei einem Artikel fehlt Zubehör, etc.**

In diesem Fall senden Sie bitte immer eine E-Mail an shop@innova24.de unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und Auftragsnummer. Wir werden anschließend mit dem Hersteller Kontakt aufnehmen, um diesen zur Nachlieferung aufzufordern.

3. **Bei der Bestellung fehlt ein Artikel**

In diesem Fall senden Sie bitte immer eine E-Mail an shop@innova24.de unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und Auftragsnummer.

Ware ist beschädigt

1. **Die Ware ist beschädigt, was muss ich tun?**

Bitte senden Sie bitte immer eine E-Mail an shop@innova24.de unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und Auftragsnummer. Des Weiteren benötigen wir Bilder des Schadens für die Versicherung. Über den weiteren Werdegang werden wir Sie anschließend kontaktieren.

2. **Die Ware war beschädigt, ich habe sie nicht angenommen, wie geht es weiter?**

In diesem Fall senden Sie bitte immer eine E-Mail an shop@innova24.de unter Bekanntgabe Ihrer Kundennummer und Auftragsnummer.

Gewährleistung / Garantie

1. Der Artikel ist defekt, können Sie mir helfen?

Um die Bearbeitungszeit zu verkürzen, haben Sie die Möglichkeit sich direkt mit den Hersteller in Verbindung zu setzen. Die Kontaktadressen finden Sie in Ihrem Webshop unter "Service- Adressen".

2. Ab wann beginnt die Gewährleistungszeit?

Der Zeitraum beträgt 24 Monate und beginnt mit Auslieferung an den Kunden.

3. Kann die Ware innerhalb der Gewährleistungszeit ausgetauscht oder zurückgegeben werden?

Weist die Kaufsache einen Mangel auf, so hat der Kunde nach seiner Wahl ein Recht auf Nachbesserung oder Nachlieferung (Nacherfüllung). Innova Handelshaus ist berechtigt, die gewählte Art der Nacherfüllung zu verweigern, wenn diese nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich ist. Ein Mangel liegt nur vor, soweit die Kaufsache bereits bei Übergabe fehlerhaft war. Ansprüche bestehen nicht bei Schäden aufgrund fehlerhafter Behandlung oder Bedienung, Gewalteinwirkung oder sonstiger unsachgemäßer Verwendung des Kaufgegenstandes oder allgemeinen Verschleißes. Der Kunde hat das Recht, vom Vertrag zurückzutreten oder eine angemessene Minderung des Kaufpreises zu verlangen, sofern die Nachbesserung erfolglos ist, sich aus von Innova Handelshaus AG zu vertretenden Gründen über eine vom Kunden zu setzende angemessene Frist hinaus verzögert oder in sonstiger Weise der Mangel nicht behoben wird. Ein nur geringfügiger Mangel berechtigt lediglich zur Minderung, nicht aber zum Rücktritt vom Vertrag.

Kontaktformular

Nutzen Sie dieses Formular bei häufig gestellten Fragen zu Problemen bei Ihrem Einkauf bei www.innova24.biz.

Geld / Gutschrift

Ich möchte mein Geld zurück
Portokosten wurden mir noch nicht erstattet
Ist mein Geld bei Ihnen angekommen?

Mein Auftrag

Kann ich meine Bestellung ändern?
Der neue Auftrag soll verrechnet werden

Rechnung / Lieferschein

Rechnungsadresse muss geändert werden
Rechnung fehlt bitte nachschicken
Lieferschein fehlt bitte nach schicken

Reparaturstatus

Reparatur dauert länger als 4 Wochen
Was ist mit meiner Reparatur?
Wo ist meine Reparatur?

Rücksendung

Ware wurde zurück geschickt
Retoure wurde noch nicht bearbeitet
Retoure wurde bearbeitet aber noch keine Rücküberweisung
Rücküberweisung ist nicht komplett
Ware soll abgeholt werden
Die Ware wurde nicht wie vereinbart abgeholt
Abholadresse hat sich geändert
Ist ein direkt Austausch möglich?
Ware wurde in der falschen Farbe geliefert und möchte es zurück schicken
Konnten keine Retoure erstellen
Konnten keinen Warenannahmebeleg erstellen
Haben noch keine Info bekommen ob meine Retoure bei Ihnen angekommen ist

Innova - Kompetenz durch Marken und Service - Einzelhandel rund um Berlin

Sendungsverfolgung

Sendungsnummer ist bei DHL nicht sichtbar
Der Lieferstatus hat sich nicht geändert
Ware geht nicht an die richtige Adresse
Laut Sendungsverfolgung ist der Empfänger unbekannt

Spedition

Welche Spedition beliefert mich?
Wie kann ich einen Liefertermin vereinbaren?
Wie kann ich mich mit der Spedition in Verbindung setzen?

Storno

Ich will meinen Auftrag stornieren
Ich möchte einen Teilstorno

Transportschaden?

Die Verpackung der Ware ist verbeult
Die Verpackung der Ware ist zerrissen
Die Verpackung der Ware wurde geöffnet
Die Außenverpackung ist unbeschädigt, das Dämmmaterial ist beschädigt

Ware wurde geliefert mit:

NOXXS

Rhenus

DHL

WICHTIG, BITTE ANKREUZEN:

Der Schaden war sichtbar
Der Schaden war verdeckt

Ware defekt

Ware wurde defekt geliefert
Ware funktioniert nicht! (innerhalb der Garantie)
Ware funktioniert nicht! (keine Garantie)

Wo bleibt meine Bestellung?

Voraussichtlicher Wareneingangstermin überschritten
Ware ist ja eingetroffen, wann wird bitte versendet?
Laut Innova hat die Ware das Lager verlassen?
Wann bekomme ich meinen Ersatzauftrag?

Zubehör fehlt / Teile fehlen

Zubehör war bei der Lieferung beschädigt
Zubehör war bei der Lieferung nicht dabei
Zubehör wurde immer noch nicht nachgeliefert
Das nachgelieferte Zubehör passt nicht

Persönliche Daten

Ihre Kundennummer:*

Ihre Auftragsnummer:*

Ihre E-Mail:*

Formular absenden

Code wiederholen:**

** Dies geschieht zur Verhinderung von Mißbrauch dieses Formulars durch SPAM. Beachten Sie zum Ausfüllen dieses Formulars auch unsere Datenschutzerklärung.