

FAQ

MEIN KONTO

In Ihrem Bereich „Mein Konto“ können Sie Ihre persönlichen Daten aktualisieren, Ihre Bestellungen einsehen, Lieferungen verfolgen, Ihre Rechnungen ausdrucken und Ihre Rücksendescheine und Widerrufsformulare ausfüllen.

WIE ERSTELLE ICH EIN KONTO ?

1. Auf „mein Konto“ klicken.
2. Geben Sie auf der Anmeldeseite Ihre E-Mail-Adresse und ein Passwort ein. Ihr Passwort muss mindestens 8 Zeichen lang sein und einen Großbuchstaben sowie ein Sonderzeichen beinhalten.
3. Klicken Sie auf „Mein Konto erstellen“. Sie erhalten eine Bestätigungs-E-Mail für die Erstellung des Kontos. Sie können sich nun identifizieren und sicher eine Bestellung in unserem Online-Shop aufgeben.

WIE MELDE ICH MICH BEI MEINEM KONTO AN ?

1. Auf „mein Konto“ klicken.
2. Geben Sie auf der Anmeldeseite Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein.
3. Klicken Sie auf „Anmelden“.

Wenn Sie sich nicht abmelden, bleiben Sie angemeldet.

WIE ÄNDERE ICH MEINE PERSÖNLICHEN DATEN (PASSWORT, LIEFERADRESSE ETC.) ?

Melden Sie sich bei Ihrem Konto an und klicken Sie auf „Meine persönlichen Daten“. Hier können Sie:

- Ihre E-Mail-Adresse ändern
- Ihr Passwort ändern
- Ihre persönlichen Daten aktualisieren.

Um Ihre Lieferadresse/n und/oder die Rechnungsadresse/n zu ändern, müssen Sie auf „Mein Adressbuch“ klicken, die jeweilige Adresse auswählen und auf „ändern“ klicken.

WAS MACHE ICH, WENN MEINE E-MAIL-ADRESSE SCHON EXISTIERT ?

Das bedeutet, dass Sie schon ein Konto mit dieser Adresse erstellt haben. Wenn Sie sich nicht an das damit verbundene Passwort erinnern, klicken Sie bitte auf „Passwort vergessen“ und geben Sie anschließend Ihre E-Mail-Adresse an. Nun wird Ihnen per E-Mail ein Link für die Zurücksetzung Ihres Passworts geschickt und Sie können ein neues Passwort anlegen. Sollten Sie diese E-Mail nicht erhalten, überprüfen Sie bitte Ihr Junk-E-Mail-Postfach. Sollten Sie auch hier keine E-Mail erhalten haben, kontaktieren Sie bitte den Kundenservice.

WIE ÄNDERE ICH/FINDE ICH MEIN PASSWORT WIEDER ?

Wenn Sie sich nicht mehr an Ihr Passwort erinnern, klicken Sie auf der Anmeldeseite bitte auf „Passwort vergessen“. Geben Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse an, damit Ihnen per E-Mail ein Link für die Zurücksetzung Ihres Passworts geschickt werden kann. Um Ihr Passwort zu ändern, reicht es aus, in der Rubrik „Meine persönlichen Daten“ auf „Passwort ändern“ zu klicken. Geben Sie anschließend Ihr altes und Ihr neues Passwort in den dafür vorgesehenen Bereich ein.

MEINE WUNSCHLISTE

Sie können Artikel auf eine Wunschliste setzen und Ihre Auswahl speichern. So können Sie die Artikel Ihrer Wunschliste zu einem späteren Zeitpunkt kaufen, mit Ihren Freunden per E-Mail und auf sozialen Netzwerken teilen. Die Wunschliste ermöglicht nur das Auswählen Ihrer Lieblingsartikel, nicht jedoch ihre Reservierung.

WIE ERSTELLE ICH EINE WUNSCHLISTE ?

Um einen Artikel auf Ihre Wunschliste zu setzen, müssen Sie sich zunächst bei Ihrem Konto anmelden. Es reicht anschließend aus, in der Produktbeschreibung des Artikels die gewünschte Größe und Farbe auszuwählen und auf «auf die Wunschliste» zu klicken. Um auf Ihre komplette Wunschliste zuzugreifen, klicken Sie auf „Meine Wunschliste“ im Bereich „Mein Konto“.

Sie haben die Möglichkeit Ihrem Wunschzettel Artikel hinzuzufügen, die den Vermerk „coming soon“ tragen und noch nicht bestellbar sind. Sie werden direkt per E-Mail benachrichtigt, wenn der Artikel in den Verkauf kommt.

WIE TEILE ICH MEINE WUNSCHLISTE ?

Es reicht aus, auf den Button „Wunschliste“ zu klicken und die E-Mail-Adresse des Empfängers anzugeben.

WIE BESTELLE ICH ARTIKEL MEINER WUNSCHLISTE ?

Sie müssen nur auf den Button „Alles in den Warenkorb“ klicken. Sollte ein Artikel nicht vorrätig sein, wird er nicht in Ihren Warenkorb gelegt.

NEWSLETTER

WIE ABONNIERE ICH DEN NEWSLETTER ?

Es reicht aus Ihre E-Mail-Adresse im Kasten „Newsletter“ einzutragen oder unter der Rubrik „Meine persönlichen Daten“ das Kästchen „Newsletter abonnieren“ anzukreuzen. Ab Erstellung eines Kontos, erhalten Sie alle unsere Benachrichtigungen per E-Mail. Wir informieren Sie über neue Artikel, Sonderverkäufe ...

WIE MELDE ICH MICH VOM NEWSLETTER AB ?

Melden Sie sich mit Ihren persönlichen Daten bei Ihrem Konto an und klicken Sie auf „Meine persönliche Daten“. Entfernen Sie das Häkchen für den Erhalt des Newsletters, um sich abzumelden. Sie können auch den Abmelde-Link nutzen, der sich am Ende unserer Newsletter befindet. Die Abmeldung erfolgt mit sofortiger Wirkung. Ab diesem Zeitpunkt erhalten Sie keine E-Mails mehr von uns, einschließlich der Einladung zu Sonderverkäufen.

PRODUKTE

WIE ERFAHRE ICH, OB EIN ARTIKEL VERFÜGBAR IST ?

Sollte ein Artikel in unserem Online-Shop zeitweise nicht zur Verfügung stehen, ist die Produktbeschreibung zu sehen, die Größen sind jedoch grau eingefärbt und können nicht ausgewählt werden. Das bedeutet, dass das Produkt nicht vorrätig ist. Zögern Sie nicht mit unserem Kundenservice Kontakt aufzunehmen, wenn Sie wissen möchten, ob er in einem unserer Geschäfte noch vorrätig ist.

GRÖSSEN RATGEBER

Um die Größenübereinstimmung zu überprüfen, empfehlen wir Ihnen, den Größenratgeber zu

konsultieren, der bei jeder Produktbeschreibung zu finden ist.

WIE ERFAHRE ICH ETWAS ÜBER DIE MATERIALZUSAMMENSETZUNG UND PFLEGEHINWEISE EINES ARTIKELS ?

Sie können die Materialzusammensetzung und Pflegehinweise in jeder Produktbeschreibung einsehen. Sollten Sie die Pflegehinweise nicht befolgen, können wir keine Erstattung akzeptieren.

FALLS ICH EINEN KNOPF VERLIERE, KÖNNEN SIE MIR ERSATZ BESORGEN ?

Im Rahmen unserer Möglichkeiten versuchen wir, Ihren Wunsch zu erfüllen. Zögern Sie nicht, mit unserem Kundenservice Kontakt aufzunehmen.

WAS MACHEE ICH, WENN MEIN ARTIKEL FEHLERHAFT IST ?

Wir empfehlen Ihnen, mit unserem Kundenservice über das Kontaktformular Kontakt aufzunehmen und möglichst ein Foto des Artikels sowie eine Beschreibung des Fehlers beizulegen.

Wir werden mit unserem Kundenservice eine erste Prüfung durchführen und mit Ihnen Kontakt aufnehmen, um Sie über den folgenden Ablauf zu informieren.

BESTELLUNG

WAS MACHE ICH, WENN ICH ES NICHT SCHAFTE EINEN ARTIKEL IN DEN WARENKORB ZU LEGEN ?

Überprüfen Sie, ob der gewünschte Artikel immer noch verfügbar ist: wenn die Größe hellgrau angezeigt wird, bedeutet das, dass diese Größe nicht mehr vorrätig ist, Sie können den Artikel also nicht in den Warenkorb legen.

IST ES MÖGLICH, MEINE BESTELLUNG ZU ÄNDERN ODER ZU STORNIEREN ?

Nach dem Bestätigen sind die Änderung der Adresse oder die Stornierung der Bestellung innerhalb von einer Stunde innerhalb der Öffnungszeiten des Kundenservice möglich (Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 18 Uhr, außer an Feiertagen in Frankreich). Es ist keine andere Änderung möglich.

Sie können keinen Artikel einer Bestellung hinzufügen, die schon bezahlt ist.

WIE NUTZE ICH MEINEN VORTEILSCODE ?

Geben Sie Ihren Code im Feld „Vorteilscod“ an und klicken Sie anschließend auf „ok“. Wenn der Code angenommen ist, erscheint eine Nachricht und Ihre Bestellung wird automatisch aktualisiert. Sie können mehrere Codes auf einmal eingeben, wenn die Angebote kombinierbar sind.

BEZAHLUNG

IST DIE ONLINE-BEZAHLUNG SICHER ?

Für die Sicherheit der Transaktionen sorgt Adyen, in Europa führend für sichere Internetbezahlung. So können Sie ganz sicher über gesicherte Verbindungen (https) bezahlen. Die Zahlung ist sicher, Ihre Bankdaten werden dank eines SSL-Protokolls verschlüsselt. Wir haben also in keinem Moment Zugriff auf Ihre Bankdaten, sie werden nicht auf unserer Seite gespeichert.

Betrügerische Webseiten

Wir möchten Sie darüber informieren, dass es immer mehr betrügerische Webseiten gibt, die vorgeben, Artikel aus aktuellen oder früheren Kollektionen unserer Marke Comptoir des Cotonniers zu verkaufen.

Diese Webseiten übernehmen unsere Logos und Bilder, bieten vermeintliche Produkte unserer Marke zum Verkauf an und zeigen Links und falsche Sonderangebote, die täuschend echt wirken können. Wir bitten Sie daher, achtsam zu sein und vor allem die E-Mail-Adresse des Hosters und das Vorhandensein von AGB auf der jeweiligen Webseite zu überprüfen, bevor Sie etwas kaufen.

Wenn Sie eine betrügerische Webseite aufrufen, teilen Sie auf keinen Fall persönliche Informationen oder Zahlungsinformationen und laden Sie kein Dokument herunter.

Zur Erinnerung: Die einzigen legalen und offiziellen Webseiten unserer Marke Comptoir des Cotonniers sind:

- Comptoirdescotonniers.com
- Comptoirdescotonniers.es
- Comptoirdescotonniers.de
- Comptoirdescotonniers.eu

Zweifel? Dann kontaktieren Sie uns und senden Sie uns die Informationen der jeweiligen Webseite über unser Kontaktformular zu.

WELCHE ZAHLUNGSMETHODEN SIND MÖGLICH?

Sie können mit Bankkarte, Visa, Mastercard oder American Express bezahlen. Sie können eine oder mehrere Bankkarte(n) speichern, um sie bei einem nächsten Kauf mit einfacher Eingabe Ihres Kryptogramms erneut zu verwenden. Comptoir des Cotonniers bietet Ihnen noch weitere Zahlungsmöglichkeiten:

- mit Paypal
- mit Google Pay
- mit Apple Pay
- mit Klarna für Ratenzahlungen.

Mit diesen sicheren Zahlungsmethoden können Sie Online-Bezahlungen ausführen, ohne Ihre Bankkartennummer eingeben zu müssen. Eine E-Mail-Adresse und das Passwort des dazugehörigen Kontos reichen aus.

Was ist Klarna?

Comptoir des Cotonniers bietet Ihnen folgende Finanzierungsmöglichkeiten, die vom Zahlungspartner Klarna bereitgestellt werden: Frankreich: Zahlung in 3 Raten ohne Zusatzkosten (Pay in 3)

Spanien: Zahlung in 3 Raten ohne Zusatzkosten (Pay in 3)

Österreich: Zahlungsaufschub um 30 Tage (Pay in 30 days), Sofortzahlung (Pay Now), Fair Financing (in 6 bis 24 Monaten) = Zahlung mit Zinsen für den Kunden

Deutschland: Zahlungsaufschub um 30 Tage (Pay in 30 days), Sofortzahlung (Pay Now), Fair Financing (in 6 bis 24 Monaten) = Zahlung mit Zinsen für den Kunden

Italien: Zahlung in 3 Raten ohne Zusatzkosten (Pay in 3)

Portugal: Zahlung in 3 Raten ohne Zusatzkosten (Pay in 3)

Belgien: Zahlungsaufschub um 30 Tage (Pay in 30 days), Sofortzahlung (Pay Now)

UK: Zahlung in 3 Raten ohne Zusatzkosten (Pay in 3), Zahlungsaufschub um 30 Tage (Pay in 30 days), Fair Financing (in 6 bis 24 Monaten)

Niederlande: Zahlung in 3 Raten ohne Zusatzkosten (Pay in 3), Zahlungsaufschub um 30 Tage (Pay in 30 days)

Schweiz: Zahlungsaufschub um 30 Tage (Pay in 30 days)
Schweden, Norwegen, Dänemark, Finnland: Zahlungsaufschub um 30 Tage (Pay in 30 days),
Sofortzahlung (Pay Now), Fair Financing (in 6 bis 24 Monaten)

Für mehr Informationen können Sie die FAQ Klarna aufrufen, indem Sie hier klicken.

Wir möchten hinzufügen, dass Klarna in folgenden Ländern noch nicht verfügbar ist:
Luxemburg, Malta, Monaco, Slowakei, Slowenien und Ungarn.

Wie funktioniert Klarna?

Schritt 1: Legen Sie Artikel in Ihren Warenkorb und wählen Sie „Klarna“, wenn Sie Ihre Bestellung bezahlen möchten.

Schritt 2: Dann müssen Sie ein Klarna-Konto erstellen und dazu die verlangten persönlichen Informationen eingeben oder, falls Sie schon ein Klarna-Konto besitzen, sich mithilfe der Verbindungsdaten Ihres Kontos einloggen. Sie werden aufgefordert, sich die allgemeinen Zahlungsbedingungen von Klarna durchzulesen, und geben Ihre Einwilligung, um ihnen zuzustimmen.

Schritt 3: Klarna sendet Ihnen dann eine Bestätigungs-E-Mail, und Sie können Ihre Bestellungen und Zahlungen bei Comptoir des Cotonniers direkt über Ihre Klarna-App verwalten.

Für mehr Informationen können Sie die FAQ Klarna aufrufen, indem Sie hier klicken.

Was geschieht, wenn ich meine Bestellung nach der Bezahlung meiner Einkäufe mit Klarna storniere oder zurücksende?

Wenn Ihre Bestellung vollständig storniert oder zurückgesendet wird, storniert Klarna bei Bestätigung der Stornierung oder Rücksendung alle vorgesehenen zukünftigen Zahlungen und erstattet alle ausstehenden Beträge. Bei teilweiser Stornierung oder Rücksendung informiert Klarna über das Erstattungsdatum und den genauen ausstehenden Betrag.

Das Management Ihrer Erstattung durch Klarna können Sie aufrufen, indem Sie hier klicken.

IST EINE GESCHENKKARTE, DIE ONLINE GEKAUFT WURDE, IN DEN BOUTIQUEN GÜLTIG ?

Eine online gekaufte Geschenkkarte kann auf der Website und in unseren Boutiquen mit Ausnahme unserer Boutiquen in der Schweiz verwendet werden.

WIE BENUTZE ICH MEINE E-GESCHENKKARTE ?

Auf der Bezahlseite können Sie entscheiden, ob Sie mit Ihrer/Ihren e-Geschenkkarten bezahlen möchten. Dafür müssen Sie den Code jeder e-Geschenkkarte angeben (diese Informationen werden Ihnen per E-Mail zugeschickt, wenn die Online-Geschenkkarte ausgestellt wird). Sollte der Wert Ihrer Bestellung den Wert Ihrer e-Geschenkkarte überschreiten, müssen Sie die Differenz mit einem anderen Bezahlmittel Ihrer Wahl regeln. Die e-Geschenkkarte kann mehrfach genutzt werden.

Aufgepasst: e-Geschenkkarten erscheinen nicht unter der Rubrik „Mein Konto“. Sollten Sie den Wert Ihrer Geschenkkarte vergessen haben, können Sie mit unserem Kundenservice Kontakt aufnehmen.

****Die e-Geschenkkarte von Comptoir des Cotonniers kann über jeden Betrag zwischen 20€ und 999€ inkl. MwSt. erworben werden. Sie gilt ausschließlich für eine Verwendung auf www.comptoirdescotonniers.com. Es wird vorausgesetzt, dass der Begünstigte der e-Geschenkkarte**

ein Kundenkonto anlegt, um den Gutschein einlösen zu können. Die e-Geschenkkarte ist nicht namensgebunden. Der Begünstigte trägt die alleinige Verantwortung für die Verwendung der e-Geschenkkarte. Der Verlust, der Diebstahl oder die Gültigkeitsüberschreitung der e-Geschenkkarte geben keinen Anspruch auf Ersatz oder Erstattung. Bei der Bestellung wird der Kunde gebeten, die E-Mail-Adresse des Begünstigten der e-Geschenkkarte anzugeben. Auf Wunsch kann der Kunde eine persönliche Nachricht verfassen, die virtuell auf der e-Geschenkkarte angezeigt wird. Sobald die Bestellung der e-Geschenkkarte betätigt wurde, erhält der Begünstigte eine E-Mail. Diese E-Mail beinhaltet die e-Geschenkkarte mit Angabe zum Betrag und zum Gültigkeitsdatum, zusammen mit einem Code, der bei Bestellung über die Webseite eingegeben werden muss. Dieser Code wird sofort bei Erhalt der Bestellbestätigungsmail des Kunden aktiviert, so dass der Begünstigte den Gutschein sofort einlösen kann.

Nutzungsmodalitäten der e-Geschenkkarte. Die e-Geschenkkarte ist auf der Webseite www.comptoirdescotonniers.com ein Jahr lang gültig. Die Gültigkeitsdauer beginnt am Ausstellungsdatum der E-Mail mit der e-Geschenkkarte. Nach Ablauf dieser Frist kann sie auf der Webseite nicht mehr eingelöst werden. Wenn der Wert der Bestellung des Begünstigten den Wert der e-Geschenkkarte übersteigt, muss der Differenzbetrag mit einem Zahlungsmittel der Wahl beglichen werden. Die e-Geschenkkarte kann innerhalb der Gültigkeitsdauer mehrmals genutzt werden, bis der Gesamtbetrag erreicht wurde. Es ist nicht möglich, mehrere e-Geschenkkarten für eine einzige Bestellung zu verwenden: Pro Zahlung einer Bestellung wird nur eine e-Geschenkkarte akzeptiert. Der Wert einer e-Geschenkkarte wird auf den Gesamtbetrag der Bestellung angewendet, MwSt. und Lieferkosten inbegriffen. Wenn der Begünstigte Produkte zurückschicken möchte, die mit einer e-Geschenkkarte bezahlt wurden, zu den Bedingungen laut Artikel 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Webseite Comptoir des Cotonniers, kann er das Produkt entweder umtauschen oder eine neue Geschenkkarte erhalten, der Preis für die Produkte wird aber keinesfalls in bar zurückgezahlt. Die vorgenannten AGB gelten für e-Geschenkkarten, mit Ausnahme der Bestimmungen über die Erstattung der oben genannten Produkte und des Artikels 7 der AGB, der nur möglich ist, wenn die e-Geschenkkarte nicht verwendet wurde, auch nicht teilweise. Bei einer Verwendung einer e-Geschenkkarte, über den gesamten oder einen Teil deren Betrags, gilt kein Recht auf Widerruf oder Erstattung in Bezug auf die Produkte. Wenn eine Bestimmung der vorliegenden Bedingungen im Gegensatz zu den AGB steht, gelten die vorliegenden Bedingungen.

WANN GENAU WIRD MEIN BANKKONTO BELASTET ?

Die Belastung Ihrer Kreditkarte oder Ihres Kontos erfolgt im Moment der Bestätigung Ihrer Bestellung.

LIEFERUNG

WELCHE LIEFERGEBIETE SIND VERFÜGBAR?

Die Produkte, die über die Website verkauft werden, werden ausschließlich in die folgenden Länder geliefert: Frankreich (Festland), Deutschland, Belgien, Dänemark, Spanien, Finnland, Ungarn, Irland, Island, Italien, Luxemburg, Monaco, Niederlande, Polen, Portugal, Tschechien, Slowakei, Slowenien, Schweden.

Aufgrund der Zollbestimmungen werden die folgenden Orte nicht beliefert: DOM/TOM, franz. Überseegebiete, Andorra, Büsingen und Helgoland, Färöer Inseln, Grönland (Dänemark), Kanarische Inseln, Ceuta, Melilla, (Spanien), Aland-Inseln (Finnland), Athos (Griechenland), Campione d'Italia, Livigno, San Marin und Vatikan (Italien), Jersey, Guernsey (UK), Kroatien.

WELCHE VERSANDARTEN WERDEN ANGEBOten ?

Nach Frankreich und ins Ausland wird die Standardlieferung von Colissimo übernommen. In Frankreich ist eine Expresslieferung per Chronopost möglich.

WIE SIND DIE LIEFERFRISTEN ?

Ihre Bestellungen am Wochenende werden am darauffolgenden Montag bearbeitet.

In Frankreich erfolgt die Lieferung mit Colissimo innerhalb eines von 2 bis 5 Tagen nach Versand (von Montag bis Samstag, ausgenommen an Feiertagen).

Die Lieferungen außerhalb von Frankreich werden von Colissimo International durchgeführt. Dieser Service garantiert Ihnen eine Lieferung innerhalb von 5 bis 10 Werktagen (von Montag bis Samstag ausgenommen an Feiertagen) ab Datum des Versands.

Die Lieferung mit Chronopost in Frankreich erfolgt garantiert innerhalb von 24 Stunden für jede Bestellung, die vor 12 Uhr aufgegeben wurde (von Montag bis Samstag, ausgenommen an Feiertagen).

Sie erhalten eine E-Mail mit der Bestätigung des Versands der Bestellung und einer Nummer zur Lieferverfolgung.

Unsere Pakete werden gegen Unterschrift ausgehändigt.

IST DIE LIEFERUNG KOSTENPFLICHTIG ?

Die Lieferung nach Hause ist ab einem Einkaufswert von 80 € kostenlos.

Bei Bestellungen unter 80 € (ausgenommen Sonderangebote) betragen die Versandkosten 9,95 €.

WIE KANN ICH MEINE LIEFERADRESSE ÄNDERN, NACHDEM ICH MEINE BESTELLUNG ABGESCHICKT HABE ?

Aus technischen Gründen ist es leider nicht möglich, Ihre Lieferadresse nach der Bestellung zu ändern.

WIE KANN ICH DIE LIEFERUNG MEINES PAKETS VERFOLGEN ?

In der Bestätigungs-E-Mail erhalten Sie eine Trackingnummer und einen Link, der Sie auf die Seite des Transportdiensts leitet, damit Sie Ihr Paket lokalisieren können. Sie können Ihre Bestellung auch direkt in Ihrem Konto unter der Rubrik „Meine Bestellungen“ verfolgen. Wenn Sie auf die entsprechende Bestellnummer klicken, kommen Sie direkt auf die Trackingnummer des Transportdiensts.

WAS PASSIERT, WENN ICH BEI DER LIEFERUNG NICHT ZU HAUSE BIN ?

Es wird eine Benachrichtigung in Ihrem Briefkasten hinterlassen. Auf dieser Benachrichtigung wird ein Internetlink angegeben, anhand dessen Sie ein neues Datum/neue Adresse wählen können. Andernfalls können Sie sich mit oder ohne Benachrichtigung direkt mit der Trackingnummer und einem Identitätsnachweis an Ihre Postfiliale wenden.

Aufgepasst: nach einem Zeitraum von 10 Tagen wird Ihre Bestellung an unser Lager zurückgeschickt und unser Kundenservice nimmt mit Ihnen Kontakt auf.

WAS PASSIERT, WENN ICH MEIN PAKET NICHT ERHALTE ?

Sie können zunächst anhand der Paketnummer, die in der Bestätigungs-E-Mail und in Ihrem Konto angegeben wird, die Lieferung überprüfen. Zögern Sie nicht, mit unserem Kundenservice Kontakt aufzunehmen, halten Sie dafür die Bestellnummer und die Trackingnummer bereit, damit wir eine Untersuchung beim Transportdienst in die Wege leiten können.

RÜCKSENDUNGEN

Hinweis: Retourenanfragen müssen über unsere Website und nicht über die mobile App gestellt werden.

Die zurückgesendeten Artikel müssen ungetragen, unverändert und ungewaschen sein und in ihrer unbeschädigten Originalverpackung mit Originaletiketten zurückgegeben werden. Unvollständige, beschädigte, getragene oder verschmutzte Artikel werden nicht zurückgenommen. Wenn Sie als Gast bestellen und eine Rückgabe wünschen, wenden Sie sich bitte an den Kundendienst unter +33 01 43 12 04 44.

ARTIKELUMTAUSCH UND ERSTATTUNG

Bei Vorlage des Kaufnachweises der Bestellung gewährt Comptoir des Cotonniers dem Kunden eine Frist von dreißig (30) Kalendertagen ab dem Datum des Erhalts der Produkte, um seine Bestellung ganz oder teilweise in einer Boutique (Boutiquen in Italien und Outlets ausgenommen) oder in einer Verkaufsstelle von Comptoir des Cotonniers in einer UNIQLO-Boutique zu einem Betrag umzutauschen, der gleich oder höher als der Betrag der oder der umgetauschten Produkte(s) ist.

Produkte aus dem Outlet können nicht in einer Boutique zurückgenommen werden.

Bei einer Bestellung als Gast und für Rückgabeanfragen wenden Sie sich bitte an den Kundenservice unter +33 1 43 12 04 04.

In einer Boutique erfolgt keine Gelderstattung. Sobald die Produkte im Lager entgegen genommen und von Comptoir des Cotonniers geprüft wurden, erhält der Kunde eine Erstattung in der Form, die er gewählt hat und nach Abzug des Betrags für das vorausbezahlte in Rechnung gestellte Versandetikett, sofern es vom Kunden genutzt wurde. Die Erstattung erfolgt innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen ab dem Tag, an dem Comptoir des Cotonniers die Produkte erhalten hat.

MUSS ICH DIE RÜCKSENDEKOSTEN BEZAHLEN?

Das vorausbezahlte Versandetikett im Bereich „Bestellungen verfolgen“ wird dem Kunden mit einem Pauschalbetrag von 2,95 € in Rechnung gestellt, wenn es sich um Bestellungen handelt, die innerhalb von Frankreich geliefert und zurückgesendet werden. Wenn der Preis der ursprünglichen Bestellung geringer ist als 2,95 €, werden keine Rücksendekosten berechnet. Die Rücksendekosten müssen in voller Höhe von den Kunden getragen werden, die außerhalb von Frankreich eine Lieferung erhalten haben und/eine Retoure vornehmen möchten sowie von den Kunden, die das vorausbezahlte in Rechnung gestellte Versandetikett nicht benutzen.

WELCHE HÖCHSTFRIST IST FÜR EINE RÜCKSENDUNG EINZUHALTEN?

Sie haben eine Frist von insgesamt dreißig (30) Kalendertagen ab Erhalt der Produkte, um Ihre gesamte Bestellung oder Teile Ihrer Bestellung, mit denen Sie nicht zufrieden sind, zurückzusenden, um sie in einer Boutique oder einer Verkaufsstelle von Comptoir des Cotonniers in einer UNIQLO-Boutique umzutauschen oder um sich vorbehaltlich der Rücksendung des oder der Artikel(s) an das Lager den Kaufpreis erstatten zu lassen. Bei anormalen oder übermäßigen Rücksendungen behält sich Comptoir des Cotonniers das Recht vor, die Retoure nicht anzunehmen oder eine spätere Bestellung zu verweigern.

WIE KANN ICH EINEN ARTIKEL ZURÜCKSENDEN?

Der Artikel darf nur an die unten angegebene Adresse inkl. ausgefüllten Rücksendeschein zurückgesendet werden. Diesen finden Sie in Ihrem Kundenkonto. Sie müssen angeben ob Sie eine Erstattung wünschen sowie den Rücksendegrund. Wir raten Ihnen, den Versandnachweis aufzubewahren.

Comptoir des Cotonniers
SAV e-boutique
ZAC Eurocentre
101 av. de l'Europe - Bât B
31620 Castelnau d'Estretfonds
FRANKREICH

Comptoir des Cotonniers übernimmt keine Haftung für Verluste oder Schäden während des Transports, außer, wenn der Kunde das vorausbezahlte Versandetikett genutzt hat. In allen anderen Fällen wird dem Kunden empfohlen, sich für einen Versand mit Sendungsverfolgung zu entscheiden. Im Falle eines Verlustes oder einer Beschädigung während des Transports hat sich der Kunde direkt an seinen Transportdienstleister zu wenden. Treffen die Artikel nicht im Lager ein, kann Comptoir des Cotonniers die Rücksendung nicht bearbeiten.

Wenn eine Bestellung mit einem Angebotscode für einen Rabatt getätigt wurde, der an den gleichzeitigen Kauf einer vorbestimmten Anzahl von Artikeln gebunden ist, kann die Rückgabe eines oder mehrerer Artikel dazu führen, dass der Rabatt nicht mehr gültig ist, wenn die für die Anwendung des Rabatts erforderliche Anzahl von Artikeln nicht mehr erreicht wird. Bei der Erstattung wird dann berücksichtigt, dass der Rabatt nicht mehr gültig ist.

WAS IST ZU TUN, WENN ICH DEN RETOURENSCHEIN NICHT AUSDRUCKEN KANN?

Bei Problemen kontaktieren Sie bitte den Kundenservice über das Kontaktformular.

INNERHALB WELCHER FRIST WIRD MEINE RETOURE BEARBEITET?

Sie erhalten eine erste E-Mail, um Ihre Retourenanfrage zu bestätigen, und dann eine zweite E-Mail, um Sie über den Eingang Ihres Pakets im Lager zu informieren.

Die Bearbeitungsfrist beträgt höchstens 30 Tage, aber wir versuchen, Ihre Anfrage innerhalb von 72 Tagen nach Eingang des Pakets im Lager zu bearbeiten (außer in Zeiträumen mit Werbeaktionen).

WERDEN DIE VERSANDKOSTEN NACH EINER RETOURE ERSTATTET?

Die bei der Zustellung Ihrer Bestellung in Rechnung gestellten Versandkosten werden Ihnen nur im Rahmen der Ausübung Ihres vierzehntägigen Widerrufsrechts erstattet, gerechnet ab Erhalt Ihres Pakets.

MUSS ICH DIE RÜCKSENDEKOSTEN TRAGEN ?

Die Rücksendekosten gehen zu Ihren Lasten, wie es in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben wird. Wir raten Ihnen den Versandnachweis aufzubewahren.

MUSS ICH DIE BESTELLUNG IN DER ORIGINALVERPACKUNG ZURÜCKSCHICKEN ?

Die Artikel müssen in angemessener Verpackung zurückgeschickt werden. Schuhe müssen in ihrer Schachtel zurückgeschickt werden und wir bitten Sie, diese Schachtel nicht als Transportschachtel zu verwenden.

WIE KANN ICH VON MEINEM WIDERRUFSRECHT GEBRAUCH MACHEN?

Sie haben ein Widerrufsrecht von vierzehn (14) Tagen ab dem Tag, an dem Sie die Produkte erhalten haben, um das/die bestellte(n) Produkt(e) ohne Angabe von Gründen oder Zahlung von Gebühren gemäß der Richtlinie 2011/83/EU vom 25. Oktober 2011 in der umgesetzten Fassung zurückzugeben.

Jeder Widerruf einer Bestellung muss eindeutig mitgeteilt werden, und insbesondere über einen der folgenden Kommunikationswege:

- entweder telefonisch unter 09 69 39 29 22 (aus dem franz. Netz) oder +33 1 43 12 01 04 (aus dem Ausland), von Montag bis Freitag von 9 Uhr bis 18 Uhr
- oder über das Widerrufsformular, das Sie über den folgenden Link aufrufen können

Bitte versenden Sie das Widerrufsformular zu den im Formular angegebenen Modalitäten.

KONTAKT

Der Kundenservice ist von Montag bis Freitags von 9:00 Uhr bis 18:00 (ausgenommen an Feiertagen).

Sie können uns über unser Kontaktformular oder per Telefon unter + 49 69 86 79 91 20 (Ortsgespräch) erreichen oder per Brief unter folgender Adresse:

Comptoir des Cotonniers
Kundendienst Online-Shop
151 rue Saint Honoré
75001 PARIS
FRANKREICH

