

## Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir wünschen Ihnen viel Freude mit den bestellten Artikeln. Für den Fall, dass Sie ausnahmsweise einmal nicht zufrieden sein sollten, bitten wir Sie um genaue Beachtung der nachstehenden Rücksendeabläufe. Damit tragen Sie zu einer raschen und reibungslosen Abwicklung des Rücksendeverfahrens bei.

### 1) Installations- und Funktionsprobleme

- Unser Webshop hält über **10.000 Einträge (FAQs)** mit **Tipps und Tricks zu Produkten, Hinweisen zu Treibern und Firmware-Updates bereit. Loggen Sie sich ein, um zu den FAQs für Ihr Produkt zu gelangen:**

<http://www.pearl.de/support/>

**Oder folgen Sie den**

**FAQ-Links auf der Ausliefermitteilung (E-Mail).**

- Unsere **Hotline** steht Ihnen **werktags von 8.00 bis 20.00 Uhr** zur Verfügung:

**Tel: 07631 / 360-300**

**E-Mail: [hotline@pearl.de](mailto:hotline@pearl.de)**

- Bitte lesen Sie **mitgelieferte Produktanleitungen** vollständig durch. Beachten Sie bitte die **Konfigurations- oder Installationshinweise.**

- Auch die **Support-Hotline des Herstellers** steht Ihnen als Ansprechpartner zur Verfügung. Die Hersteller-Adresse und Telefonnummer finden Sie im **Produkt-Handbuch.**

- Bei **Funktionsproblemen** mit einem Artikel **prüfen Sie bitte, ob ein Sachmangel** vorliegt. Aufgrund der werkseitigen Qualitätsprüfung sind Hardwaredefekte bei Neugeräten sehr selten. **Sollte doch einmal ein Fehler vorkommen, gehen Sie bitte vor, wie unter Punkt 2 beschrieben.**

### 2) Fehlerhafte oder falsche Lieferung

- Die **gesetzliche Gewährleistungsfrist** beträgt **2 Jahre.** Ist der gelieferte Artikel mangelhaft, fehlen Zubehörteile oder wurde der falsche Artikel oder die falsche Menge geliefert, setzen Sie sich bitte mit unserer **Kundenbetreuung** in Verbindung. Diese steht Ihnen **werktags von 8.00 bis 20.00 Uhr** zur Verfügung:

**Tel: 07631 / 360-350 E-Mail: [kundenbetreuung@pearl.de](mailto:kundenbetreuung@pearl.de)**

Wir sprechen mit Ihnen den Einzelfall ab und sorgen für eine kundenfreundliche Lösung.

- **Bei Falschlieferung packen Sie den Artikel bitte nicht aus und nehmen Sie ihn nicht in Gebrauch!**

### 3) Transportschaden

- Die **Vorgehensweise** im Falle eines **Transportschadens** entnehmen Sie bitte unseren **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (dort § 6, letzter Absatz).** Diese finden Sie auf der Rückseite der Rechnung oder im Internet unter

<http://www.pearl.de/infos/agb.htm>

- Bei beschädigtem Transportkarton verwenden Sie bitte einen größeren Umkarton zur Rücksendung.

Fügen Sie die **Schadensbestätigung des Transportdienstleisters** unbedingt bei!

### 4) Widerrufsrecht

- Machen Sie von Ihrem gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch, haben Sie die regelmäßigen Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn die gelieferte Ware der bestellten entspricht und wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt oder wenn Sie bei einem höheren Preis der Sache zum Zeitpunkt des Widerrufs noch nicht die Gegenleistung oder eine vertraglich vereinbarte Teilzahlung erbracht haben. Anderenfalls ist die Rücksendung für Sie kostenfrei.

- Vom **Widerrufsrecht ausgeschlossen sind Audio- bzw. Videoaufzeichnungen sowie Software, sofern die gelieferten Datenträger** von Ihnen **entsiegelt** worden sind.

- Bitte beachten Sie, dass die Einhaltung der nebenstehenden 5 Schritte wie auch die Verwendung dieses Service-Begleitscheins selbst nicht Voraussetzung für die wirksame Ausübung des Widerrufsrechts sind!

- Die vollständigen Erläuterungen zum Widerrufsrecht finden Sie auf der Rückseite Ihrer Rechnung und im Internet unter

<http://www.pearl.de/infos/agb.htm> (dort § 5.1).

## Ein Artikel soll zurück? So einfach geht es in 5 Schritten:

### 1) Innerhalb Deutschlands:

Für Rücksendungen bitte **Retouren-Aufkleber anfordern (KONTAKTDATEN UNTEN).**

### Innerhalb Österreichs:

Die Ware bitte **unfrei** an **PEARL Agency GmbH, Paketfach 90, 4005 Linz** senden.

- 2) Die **Rückseite dieses Begleitscheins** bitte **stets vollständig ausfüllen** und zusammen mit der Rechnungskopie der Rücksendung beilegen!  
Bitte nicht an die Ware oder deren Verpackung kleben.

- 3) Die Ware bitte mit **unverändertem, vollständigem Lieferumfang** in der Originalverpackung zurückschicken.

- 4) Bitte eine **zusätzliche stabile und bruch sichere Umverpackung** verwenden und eventuell mit Styropor, Zeitungen o.ä. auspolstern. Retouren-Aufkleber bitte auf die Umverpackung kleben, nicht auf die Originalverpackung.

- 5) Den abgestempelten **Paket-Einlieferungsschein** bzw. **Retourenschein-Abschnitt** bitte **gut aufbewahren** – dies ist Ihr Rücksende-Nachweis.

## Rücksendeabwicklung

### Rücksendungen innerhalb Deutschlands

Bitte über folgende Adresse (E-Mail bevorzugt) einen **Retouren-Aufkleber anfordern:**

PEARL Agency GmbH

PEARL-Straße 1-3

79426 Buggingen

E-Mail: [retoure@pearl.de](mailto:retoure@pearl.de)

Telefon: 07631 / 360-350  
Mo-Fr 8-20 Uhr

Fax: 07631 / 360-399

### Rücksendungen innerhalb Österreichs

Bitte die Ware **unfrei senden an:**

PEARL Agency GmbH

Paketfach 90

4005 Linz

E-Mail: [retoure@pearl.at](mailto:retoure@pearl.at)

Telefon: 0820 / 988-450\*

Fax: 0820 / 988-451

Bitte aus Österreich keine Rücksendungen direkt an die deutsche Adresse von PEARL senden!

\* 20 Cent / Min. aus dem österr. Festnetz, Preise aus Mobilfunknetzen ggfs. abweichend.

# Bitte alle Formularfelder vollständig ausfüllen und ausgedruckt samt Rechnungskopie beifügen!

Damit tragen Sie zu einer raschen und reibungslosen Abwicklung des Rücksendeverfahrens bei.

<b>Kunden-Nr.</b>	<b>Vor- und Nachname</b>
<b>Rechnungs-Nr.</b>	<b>Firma / Behörde</b>
<b>Rechnungsdatum</b>	<b>Straße / Hausnummer</b>
<b>Retouren-Nr. *</b>	<b>PLZ / Ort</b>
<b>E-Mail</b>	<b>Ort / Datum / Unterschrift</b>

\* Die Retouren-Nr. entnehmen Sie bitte dem Retourenschein.

Folgende Artikel werden vollständig und originalverpackt zurückgesandt:				
Menge	Bestell-Nr.	Artikel-Bezeichnung	Wunsch	Grund

Bitte stets Regulierungswunsch und Rücksendegrund als Kennziffer angeben:

## Ihr Wunsch:

- 04 = Austausch des Artikels
- 05 = Gutschrift des Warenwerts  
(auf Ihr PEARL-Kundenkonto)
- 06 = Auszahlung des Warenwerts

## Ihr Rücksendegrund:

- 10 = falscher Artikel geliefert
- 11 = falsche Liefermenge
- 12 = doppelte Lieferung
- 13 = Ware zu spät geliefert
- 14 = unerwünschter Ersatzartikel
- 30 = Transportschaden  
(bitte Schadensbestätigung der Post!)
- 40 = Ware gefällt nicht
- 50 = anderer Grund (bitte hier angeben): \_\_\_\_\_
- 20 = falsche Katalogabbildung
- 21 = missverständlicher Katalogtext
- 31 = Lieferung unvollständig
- 32 = technischer Defekt

Bitte geben Sie uns bei den obigen 4 Rücksendegründen (20, 21, 31, 32) eine detaillierte Fehlerbeschreibung HIER:



## Fehlerbeschreibung: Bei technischen Mängeln bitte stets ausfüllen!

**Fehler tritt auf:** (bitte auswählen)

- Gerät startet nicht
- beim Einschalten des Geräts
- nach ca. \_\_\_\_\_ Min. Betriebsdauer
- unregelmäßig
- beim Starten der Software

**Betriebssystem:** (bitte auswählen)

- Windows XP
- Windows Vista
- Windows 7 \_\_\_\_\_
- Mac
- Linux
- anderes Betriebssystem: \_\_\_\_\_

## Detaillierte Fehlerbeschreibung:

(ggf. Ausdruck der Fehlermeldung beifügen)

**Bitte beachten Sie UNBEDINGT die umseitigen Hinweise zum Rücksende-Verfahren!**