

# Gut beschweren statt schlecht bewerten!



Sie sind mit der Lieferung unzufrieden?  
Die Ware hat Mängel oder ist beschädigt?  
Die Lieferung ist nicht vollständig?  
Der Artikel entspricht nicht der Beschreibung?

Sie ärgern sich und wollen deshalb eine schlechte Bewertung abgeben? Es gibt eine bessere Lösung, die sowohl gut für Sie als Käufer als auch für uns als Verkäufer ist. Denn eine schlechte Bewertung hilft Ihnen nicht, und macht uns nur Probleme. Also wenden Sie sich bitte mit dem Problem an uns und wir helfen Ihnen.

**Das ist gut für Sie, denn Ihr Problem wird gelöst und es ist gut für uns, denn wir können uns unsere guten Bewertungen erhalten.**

Wenn Sie mit der gelieferten Ware nicht zufrieden sind und diese einen berechtigten Mangel aufweist, gibt es mehrere Möglichkeiten das Problem zu lösen. Dadurch entstehen Ihnen keine Kosten.

- Widerruf.** Hat die Ware Mängel, können Sie vom Kauf zurücktreten, den Artikel zurückschicken und wir erstatten Ihnen den vollen Kaufpreis und die Versandkosten.
- Umtausch.** Funktioniert die Ware nicht wie beschrieben oder hat andere Mängel, tauschen wir sie natürlich gegen ein funktionierendes Produkt um und übernehmen die Versandkosten dafür.
- Minderung:** Hat die Ware kleinere Mängel, aber Sie möchten Sie trotzdem behalten, besteht die Möglichkeit einen Teil des Kaufpreises zu erstatten.

Hat die Ware keine Mängel, aber sie gefällt Ihnen trotzdem nicht, haben Sie selbstverständlich das Recht, den Kauf innerhalb eines Monats zu widerrufen und den Artikel zurückzuschicken. Bitte beachten Sie, dass Sie in diesem Fall des Widerrufs die Rücksendekosten selbst tragen müssen. Der Kaufpreis wird Ihnen erstattet.

**Bitte beschweren Sie sich, wenn Sie einen Grund dazu haben! Das ist Ihr gutes Recht!**

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, möglichst per E-Mail, mit einer genauen Beschreibung des Problems. Wenn möglich, schicken Sie bitte ein Foto, das den Mangel zeigt. Dann können wir zusammen mit Ihnen entscheiden, wie das Problem am besten zu lösen ist. Bitte beachten Sie umseitigen Hinweise zur Problemlösung und die Anleitungen zum Produkt (sofern vorhanden).

Simon Verlag e.K.  
Im Mühlenfeld 30  
D-53123 Bonn

reparaturen@papa-mach-ganz.de  
Tel 0228 74 76 97  
Fax 0228 74 76 99

[www.papa-mach-ganz.de](http://www.papa-mach-ganz.de)