

## Wie funktionieren Retoure und Umtausch?

Bei Gourmondo, dem Betreiber von alnatura-shop.de, wünschen wir uns zufriedene Kunden. Deshalb legen wir höchsten Wert auf einen umfassenden Kundenservice. Falls Sie einmal Grund zur Beanstandung haben oder wenn Sie Waren zurücksenden möchten, hilft Ihnen unser Kundenservice gerne weiter. Für einen reibungslosen Ablauf **kontaktieren Sie hierzu unseren Kundenservice vorab**.

Retouren senden Sie mit einer Kopie unseres Lieferscheins an:  
Alnatura Super Natur Shop Logistikzentrum  
c/o Gourmondo Food GmbH  
Hägenstraße 1  
30559 Hannover.

Diese Hinweise stellen jedoch keine Voraussetzung zur Ausübung Ihres Widerrufsrechts dar.

Einen Artikelumtausch bieten wir leider nicht an. Haben Sie versehentlich einen falschen Artikel bestellt, retournieren Sie diesen bitte und bestellen sich das gewünschte Produkt erneut. Für die retournierte Ware erhalten Sie eine Rückbuchung des Betrages.

Wir bemühen uns, Rücksendungen so schnell wie möglich zu bearbeiten. Die Buchung der Gutschrift kann ca. 14 Tage in Anspruch nehmen. Rückbuchungen sind nur auf das Konto möglich, von dem aus die Zahlung getätigt wurde. Haben Sie per Kreditkarte bezahlt, können Sie die Gutschrift aus Ihrer nächsten monatlichen Kreditkartenabrechnung entnehmen.

Entspricht die von Ihnen retournierte Ware der von Ihnen bestellten und liegt der Preis der zurückgesendeten Ware unter einem Betrag von 40 Euro, haben Sie die regelmäßigen Rücksendekosten zu tragen. Anderenfalls ist die Retoure für Sie kostenfrei. Setzen Sie sich mit unserem Kundenservice in Verbindung, von ihm erhalten Sie einen **gebührenfreien Retourenschein** übersenden.

Bitte beachten Sie, dass das Widerrufsrecht nicht bei folgenden Waren besteht:

- Waren, die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind, die schnell verderben können oder deren Verfalldatum überschritten würde.
- Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind
- Audio- oder Videoaufzeichnungen (z.B. CD, DVD), sofern die gelieferten Datenträger vom Verbraucher entsiegelt worden sind

Ihr Kontakt zum Kundenservice:  
E-Mail: [kontakt@alnatura-shop.de](mailto:kontakt@alnatura-shop.de)  
Telefon: +49 89 200 058 02  
(Mo.-Fr. 9:00 – 18:00 Uhr)