

# REKLAMATIONSVERFAHREN

## DAS REKLAMIERTE PRODUKT, DAS SIE UNS ZUSENDEN, SOLLTE FOLGENDEN ZUSTAND AUFWEISEN:

Es muss sauber und hygienisch einwandfrei sein. Es darf auf keinen Fall schmutzig, nass, riechend usw. sein.

**! ACHTUNG!** Schuhe dürfen nicht in einer luftdichten Verpackung eingesandt werden und müssen vor dem Versand desinfiziert und getrocknet werden.

**! ACHTUNG!** Wenn Sie Produkte einsenden, die nicht hygienisch einwandfrei sind, werden die von Ihnen reklamierten Produkte möglicherweise nicht zur Beurteilung akzeptiert. Wir senden das Produkt in diesem Fall an Ihre Adresse zurück.



## SO REKLAMIEREN SIE EIN PRODUKT:

### Physische REKLAMATION – Verfahren für die Märkte CZ, DE und SK

1. Füllen Sie das **Reklamationsprotokoll** aus. Damit eine Reklamation bearbeitet werden kann, muss das Reklamationsprotokoll vollständig ausgefüllt sein und zusammen mit den reklamierten Waren eingesandt werden.
2. Verpacken Sie die Waren und senden Sie sie an die folgende Adresse:
  - **Für die Märkte CZ und SK**  
RP Climbing s.r.o., Hrnčířská 1557, 295 01 Mnichovo Hradiště,  
Tschechische Republik
  - **For the DE market**  
Mailboxde.com GmbH, RP Climbing - ID3694,  
Äußere Weberstr.90, 02763 Zittau, DE
3. Reklamationen werden innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum des Eingangs in unserem Lager bearbeitet.
4. Im Falle einer nicht anerkannten Reklamation senden wir das Produkt an Sie zurück.
5. Wird die Reklamation anerkannt, erhalten Sie neue Ware oder eine Gutschrift und eine Rückerstattung des Kaufpreises.



ocun



## Online-Reklamation – Verfahren für EU-Märkte (außer Deutschland) und alle Nicht-EU-Märkte

Wenn dieses Verfahren angewandt wird, führen wir eine sofortige Beurteilung durch und teilen Ihnen das Ergebnis und die weitere Vorgehensweise mit.

1. Senden Sie das ausgefüllte Reklamationsprotokoll und Fotos der beanstandeten Ware, auf denen der Mangel und die Etiketten mit der Seriennummer deutlich zu erkennen sind, an: **backoffice@ocun.com**. Die Reklamation wird nur bearbeitet, sofern das Reklamationsprotokoll korrekt ausgefüllt und aussagekräftige Fotos beigefügt sind.
2. Sollte die Reklamation nicht anerkannt werden, informieren wir Sie darüber.
3. Wird die Reklamation anerkannt, erhalten Sie neue Ware oder eine Gutschrift und eine Rückerstattung des Kaufpreises.



# OCUN

**Wenn Sie unvollständige Unterlagen für das Reklamationsverfahren einreichen (Fotos von Mängeln, ausgefülltes Reklamationsprotokoll), wird das Reklamationsverfahren erst dann eingeleitet, wenn Sie die erforderlichen Informationen eingereicht haben.**

### **REKLAMATION VON CRASH PADS:**

- Im Falle der physischen Reklamation einer Crash-Pad-Hülle senden Sie bitte nur die leere Hülle, nicht das gesamte Crash Pad
- Im Falle der Reklamation der Füllung senden Sie das gesamte Crash Pad

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit  
Ihr OCUN-Team

