

## **BESTELLUNG**

### **Muss ich mich für den Kauf registrieren?**

Bei TeilePaket können Sie bestellen und einkaufen, ohne sich zu registrieren. Wir empfehlen Ihnen jedoch, sich zu registrieren, da dies eine Reihe von Vorteilen bietet.

### **Wie kann ich mich registrieren?**

Nachdem Sie auf die Schaltfläche „Registrieren“ geklickt haben, geben Sie auf dem erscheinenden Bildschirm die E-Mail-Adresse ein, mit der Sie sich bei TeilePaket anmelden möchten, und geben Sie das dazugehörige Passwort ein. Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen lang sein und Groß- und Kleinbuchstaben sowie eine Zahl enthalten. Geben Sie dann Ihre Mobiltelefonnummer ein. Drücken Sie auf „Weiter“ und klicken Sie auf dem erscheinenden Bildschirm die Kontrollkästchen an und drücken Sie erneut auf „Weiter“.

Das System sendet dann den Aktivierungslink an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse und den Authentifizierungscode an Ihr Handy. Klicken Sie zunächst auf den Link, den Sie in der E-Mail erhalten haben, und geben Sie dann auf der angezeigten Seite den Code ein, den Sie in der SMS erhalten haben. Wenn Sie den Link nicht anklicken, bleibt Ihr Konto inaktiv und Sie erhalten keine weiteren E-Mails. Sollten Sie die E-Mail nicht innerhalb weniger Minuten erhalten, überprüfen Sie bitte Ihren Spam-Ordner.

Sobald Sie Ihr Konto erfolgreich aktiviert haben, können Sie sich auf der TeilePaket-Schnittstelle anmelden, indem Sie auf die Schaltfläche „Login“ klicken.

### **Wie kann ich mein Passwort oder meine E-Mail-Adresse nach der Registrierung ändern?**

Wenn Sie Ihr Passwort ändern müssen, klicken Sie auf der Anmeldeseite auf den Link „Passwort vergessen“ und geben Sie Ihre Registrierungs-E-Mail-Adresse und die in der Abbildung gezeigte Prüfnummer ein. Nachdem Sie auf „Weiter“ geklickt haben, sendet TeilePaket eine E-Mail an die von Ihnen eingegebene Adresse mit der Option, Ihr Passwort zu ändern, indem Sie auf „Neues Passwort eingeben“ klicken.

Sobald Sie registriert sind, können Sie Ihre E-Mail-Adresse ändern, indem Sie auf „Einstellungen“ in der oberen rechten Ecke der Schnittstelle klicken, die nach der Anmeldung erscheint. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Ändern“ in der Zeile der E-Mail-Adresse, geben Sie die neue E-Mail-Adresse ein und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche „Speichern“. Bestätigen Sie anschließend die Änderung der E-Mail-Adresse mit dem Passwort, das Sie bei der Anmeldung verwendet haben, und bestätigen Sie damit die Änderung.

### **Wie kann ich mein Benutzerkonto löschen?**

Um Ihr Benutzerkonto zu löschen, klicken Sie auf „Einstellungen“ in der oberen rechten Ecke. Sie können Ihr Benutzerkonto löschen, indem Sie auf die Schaltfläche „Registrierung löschen“ am unteren Rand des erscheinenden Bildschirms klicken und das Passwort bestätigen, das Sie bei der Anmeldung verwendet haben.

### **Wie kann ich auf der Website bestellen?**

Sie können Produkte in Ihren Warenkorb legen, indem Sie auf die Schaltfläche „In den Warenkorb“ für die von Ihnen ausgewählten Produkte klicken. Der Inhalt des Warenkorbs und die Menge der ausgewählten Produkte können frei geändert und kontrolliert werden. Um Ihren Einkauf abzuschließen und Ihre Bestellung aufzugeben, müssen Sie Ihre Rechnungs- und Lieferdaten angeben. Sie können dann die Produkte bestellen, nachdem Sie die Zahlungsmethode auf der Kassenseite ausgewählt haben, die ebenfalls eine Zahlung erfordert. Der TeilePaket-Onlineshop wird Ihnen innerhalb von 48 Stunden nach Ihrer Bestellung eine Bestätigungs-E-Mail schicken.

### **Ich habe meine Daten falsch eingegeben. Kann ich sie nach der Bestellung ändern lassen?**

Wenn Sie in der Bestätigungs-E-Mail falsche Angaben finden, melden Sie das Problem bitte innerhalb eines Arbeitstages an unser Kundendienstteam unter [kundenservice@teilepaket.at](mailto:kundenservice@teilepaket.at). Ihre Bestellung wird ausgesetzt, bis die falschen Informationen korrigiert und bestätigt sind. Bárdi Autó Zrt. ist nicht verantwortlich für Verzögerungen und Probleme, die durch falsche oder ungenaue Daten verursacht werden, und für alle daraus resultierenden Probleme!

### **Kann ich eine bereits aufgegebenene Bestellung stornieren oder ändern? Wie?**

Wenn die bereits aufgegebenene Bestellung noch nicht an den Kurierdienst übergeben wurde, können Sie sie über den Kundendienst stornieren. Kontaktieren Sie ihn unter [kundenservice@teilepaket.at](mailto:kundenservice@teilepaket.at).

### **Wo kann ich meine ausstehenden Bestellungen verfolgen?**

Nachdem Sie sich eingeloggt haben, können Sie unter „Bestellungen“ den Status aller Ihrer abgeschlossenen und ausstehenden (in der Auslieferung befindlichen) Bestellungen einsehen.

### **Was passiert, wenn ein bestelltes Produkt nicht mehr vorrätig ist?**

Der Verfügbarkeitsstatus wird für alle Produkte im Online-Shop angezeigt. Wenn sich nach der Bestellung herausstellt, dass das bestellte Produkt oder die bestellten Produkte nicht vorrätig ist/sind, wird der TeilePaket-Webshop den Kunden kontaktieren. Es liegt im Ermessen des Kunden, die Bestellung zu ändern oder den Preis der nicht verfügbaren Produkte zu erstatten.

### **Sind die im Shop angezeigten Preise Brutto- oder Nettopreise?**

Standardmäßig sind die auf den Produkten angezeigten Preise Bruttopreise. Die Preise sind mit ihrem MwSt.-Anteil angegeben. Der Wert der Mehrwertsteuer (und damit der Bruttopreis der Produkte im Einkaufswagen) kann sich je nach Lieferadresse (Land) ändern!

### **Was passiert, wenn sich meine Bestellung verzögert? An wen wende ich mich im Falle einer Verzögerung?**

Wenn sich Ihre Bestellung verzögert, kann der Kundendienst Ihnen helfen, den aktuellen Stand zu erfahren. Kontaktieren Sie ihn unter [kundenservice@teilepaket.de](mailto:kundenservice@teilepaket.de). Wenn der Absender den Flex-DeliveryService bestellt hat, schickt Ihnen GLS oder DPD eine SMS oder E-Mail mit den Kontaktdaten der GLS Delivery Manager Website und die DPD <https://www.dpd.com> mit seiner Verfügbarkeit. Sie können den Status Ihres versendeten Pakets auch über diesen Link überprüfen.

## **Wenn ich nicht registriert bin, wie kann ich meine Bestellung verfolgen?**

Wenn Sie nicht registriert sind, kann Ihnen der Kundendienst Auskunft über den aktuellen Status Ihrer Bestellung geben. Kontaktieren Sie ihn unter [kundenservice@teilepaket.de](mailto:kundenservice@teilepaket.de). Wenn der Absender den FlexDeliveryService bestellt hat, schickt Ihnen GLS oder DPD eine SMS oder E-Mail mit den Kontaktdaten der GLS Delivery Manager Website und die DPD <https://www.dpd.com> mit seiner Verfügbarkeit. Sie können den Status Ihres versendeten Pakets auch über diesen Link überprüfen.

## **ZAHLUNG UND LIEFERUNG**

### **Welche Zahlungsmöglichkeiten habe ich?**

Wenn Sie Ihre Bestellung aufgeben, können Sie online mit Kreditkarte (VISA, VISA Electron und MasterCard/Maestro), Google Pay, ApplePay und PayPal bezahlen. Der TeilePaket-Onlineshop verarbeitet und speichert keine Kreditkartendaten, diese werden nur auf der Zahlungsseite für die von Ihnen gewählte Zahlungsmethode benötigt. Der TeilePaket-Onlineshop wird Sie immer über erfolgreiche oder nicht erfolgreiche Transaktionen informieren.

### **Wohin liefern wir?**

Deutschland, Österreich, Tschechien, Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Niederlande, Irland, Polen, Lettland, Litauen, Luxemburg, Italien, Portugal, Spanien, Schweden, Slowenien, Kroatien, Norwegen

### **Wie werden die bestellten Waren geliefert?**

Die Lieferung der im TeilePaket-Onlineshop bestellten Produkte erfolgt durch unseren Partner GLS Kurierdienst, der die Lieferung nach Hause übernimmt. Eine persönliche Zustellung ist im TeilePaket-Webshop nicht möglich. Die Kosten für die Lieferung variieren je nach Lieferadresse und bestellten Produkten; der genaue Betrag wird vor Abschluss und Versand der Bestellung angegeben.

### **Ich konnte mein Paket am Tag der Lieferung nicht abholen, wann erfolgt die nächste Lieferung?**

Wenn der Empfänger bei der ersten Zustellung nicht an der Adresse ist, hinterlässt der Kurier eine Benachrichtigung und bringt das Paket zum Depot zurück, sofern nicht anders angegeben. Die Benachrichtigung enthält die Paketnummer und die GLS oder DPD-Kontaktdaten. Wenn Sie sich telefonisch oder schriftlich mit GLS und die DPD in Verbindung setzen, können Sie sofort Ihre nächste Lieferung vereinbaren. Wenn der Absender bei der Versendung den FlexDeliveryService bestellt hat, kann er in der Online-Zustellungsauftragsschnittstelle aus einer Reihe von Zustellmethoden wählen. Wenn die letzte Zustellung fehlschlägt, wird das Paket an den Absender zurückgeschickt.

### **Das Zustelldatum passt nicht zu mir, kann ich es ändern?**

Sie können das Datum nicht im Voraus ändern. Wenn der Empfänger bei der ersten Zustellung nicht an der Adresse ist, hinterlässt der Kurier eine Benachrichtigung und bringt das Paket ins Depot zurück, sofern nicht anders angegeben. Die Benachrichtigung enthält die Paketnummer und die GLS oder DPD-Kontaktdaten. Wenn Sie sich telefonisch oder schriftlich mit GLS und die DPD in Verbindung setzen, können Sie sofort Ihre nächste Lieferung vereinbaren. Wenn der Absender bei der Versendung den FlexDeliveryService bestellt hat, können Sie in der Online-Zustellungsauftragsschnittstelle aus einer Reihe von Zustellmethoden wählen. Wenn die letzte Zustellung fehlschlägt, wird das Paket an den Absender zurückgeschickt.

### **Wie lang ist die voraussichtliche Zustellzeit?**

Für europäische Länder beträgt die Lieferzeit 24-48 Stunden, für weiter entfernte Länder in der Regel 72-120 Stunden. GLS und die DPD liefert während der Arbeitszeiten von Montag bis Freitag.

### **Ist es möglich, meine Bestellung an einen GLS PaketPunkt/Automaten liefern zu lassen?**

Ja. Wenn weder Sie noch Ihr Nachbar das Paket abholen können, ist es in einigen Fällen möglich, das Paket an einen GLS oder DPD PaketPunkt oder GLS oder DPD Automaten umzuleiten. Wenn der Absender den FlexDeliveryService bestellt hat, schickt Ihnen GLS eine SMS oder E-Mail mit den Kontaktdaten der GLS Delivery Manager Website und die DPD <https://www.dpd.com> mit seiner Verfügbarkeit. Sie können dann aus einer Vielzahl von Zustelloptionen wählen - unter anderem können Sie eine Nachsendung an einen GLS oder DPD PaketPunkt oder GLS oder DPD Automaten anfordern. Innerhalb von 5 Werktagen nach der Nachsendung können Sie Ihr Paket in einem GLS oder DPD PaketShop oder GLS oder DPD Automaten Ihrer Wahl abholen. Bitte beachten Sie: Sie können Ihr Paket nur mit einem gültigen Ausweisdokument in einem GLS PaketPunkt abholen!

## **GARANTIE UND RÜCKTRITT**

### **Die Ware ist beschädigt angekommen, was soll ich tun?**

Bei der Zustellung / dem Empfang der Bestellung ist der Empfänger immer verpflichtet, den unbeschädigten Zustand des Pakets durch Unterschrift auf dem Empfangsschein zu überprüfen. Wenn Sie bei der Entgegennahme eine Beschädigung feststellen, melden Sie dies bitte dem Kurier, der ein Protokoll über die Beschädigung anfertigt. Wenn die Verpackung oder das Produkt beim Empfang sichtbar beschädigt ist, wird es kostenlos zurückgeschickt.

### **Was ist im Falle eines Garantieproblems zu tun?**

Im Falle eines Garantieproblems haben Sie die Wahl, das Produkt reparieren oder ersetzen zu lassen, eine Preisminderung zu erhalten oder vom Vertrag zurückzutreten. Sie müssen uns den Gewährleistungsmangel melden, sobald Sie ihn feststellen, spätestens jedoch innerhalb von zwei Monaten.

### **Wie ist das Verfahren für die Rücksendung bestellter Produkte?**

Der Kunde kann von der Bestellung ohne Angabe von Gründen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware zurücktreten. Im Falle des Rücktritts ist eine Willenserklärung per Post oder per E-Mail an die in den AGB angegebenen Adressen zu senden. Der Kunde muss die Ware auf eigene Kosten an die Bárdi Autó Zrt. zurücksenden. Das Produkt darf nur in der unbeschädigten Originalverpackung zurückgeschickt werden, die keine Spuren von Gebrauch, Installation oder Montage aufweist. Dem Produkt muss die Originalrechnung oder eine beglaubigte Kopie davon beigefügt werden. Die Rückerstattung erfolgt ausschließlich per Banküberweisung.

### **Kann ich ein Produkt nach 14 Tagen zurückgeben?**

Ja, es ist möglich, ein Produkt nach Ablauf von 14 Tagen ab Kaufdatum zurückzugeben. Auch in diesem Fall können Sie das Produkt nur in der unbeschädigten Originalverpackung zurückgeben, die keine Gebrauchs- oder Montagespuren aufweist. Die Erstattung des Kaufpreises für das zurückgegebene Produkt erfolgt gemäß den Bestimmungen von Punkt 7.2 der AGB.

**Was muss ich tun, wenn meine Bestellung unvollständig ist?**

Wenn Sie eine Beschädigung der Verpackung feststellen, überprüfen Sie bitte den Inhalt des Pakets bei Erhalt. Der Kurier wird bei der Zustellung eine Schadensmeldung aufnehmen. Falls das Paket äußerlich unversehrt war und Sie die Beschädigung erst nach Erhalt feststellen, wenden Sie sich bitte an den Absender. GLS kann den Inhalt des Pakets nicht überprüfen, wie in der Datenschutzrichtlinie angegeben.

**Woher weiß ich, dass meine Rücksendung bearbeitet wurde?**

Für zurückgesandte Produkte können Sie beim Kundendienst Informationen über den Bearbeitungsstatus anfordern. Kontaktieren Sie ihn unter [kundenservice@teilepaket.at](mailto:kundenservice@teilepaket.at).