

RETOUREN- UND WIDERRUF-RICHTLINIE

Retouren - und Widerruf-Richtlinie [drucken 184KB](#))

Sie können uns über unsere FAQ-Seite kontaktieren, indem Sie [hier](#) klicken. Sie müssen die Frage, die Ihrer Anfrage entspricht suchen und anklicken, bevor Sie unser Kontaktformular sehen können. Wir werden versuchen, Ihnen innerhalb eines Werktages antworten - Montag bis Sonntag: 09: 00-18: 00 Uhr. Bitte beachten Sie, dass der Schriftverkehr per E-Mail auf Deutsch erfolgt.

Keine der Bestimmungen in dieser Richtlinie schränkt Ihre gesetzlichen Rechte in. Ihre Rechte gemäß dieser Rückgabebelehrung gelten zusätzlich zu Ihren gesetzlichen Widerrufsrechten als Verbraucher.

UMTAUSCH UND RÜCKGABE

RETOUR UND UMTAUSCH IM STORE

RÜCKSENDUNG AUF DEM POSTWEG

WIDERRUFSBELEHRUNG

UMTAUSCH UND RÜCKGABE von online gekauften Artikeln

Bitte bewahren Sie Ihre Rechnung auf. UNIQLO ist immer gerne bereit, Online-Retouren zu akzeptieren und durch die ursprüngliche Zahlungsmethode zu erstatten, sofern die Artikel innerhalb von 30 Tagen ab dem Kaufdatum zurückgegeben werden und sich in einem verkaufbaren Zustand befinden (mit Originalverpackung und Etiketten). (Für nähere Informationen beachten Sie bitte die Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter Ziffer III. Nr. 3 Freiwillige Warenrücknahme, [hier](#)).

Bitte beachten Sie, dass die folgenden Artikel nach Ablauf der Widerrufsfrist nicht zurückgegeben oder umgetauscht werden können:

- 1) Unterwäsche / Innenbekleidung (Funktionswäsche) / Badebekleidung**
- 2) AIRism Masken aus hygienischen Gründen**
- 3) Personalisierte Artikel (z. B. geänderte Artikel)**

Eine Ausnahme kann für Artikel gemacht werden, die als fehlerhaft gelten und nicht vom Geschäft repariert oder ersetzt werden können.

Bitte wenden Sie sich an das [Kundenserviceteam](#), wenn Sie glauben, dass Ihr Artikel fehlerhaft ist.

RÜCKGABE UND UMTAUSCH VON ARTIKELN IN UNSEREN STORES (bitte beachten Sie, dies gilt nur für online gekaufte Artikel)

Online gekaufte Artikel können in unseren UNIQLO Deutschland Stores umgetauscht werden, aber wir akzeptieren keine Retouren (Rückgaben) von online gekauften Artikeln in unseren Stores, das gilt auch für „Click & Collect“-Bestellungen. Wenn Sie eine Rückerstattung für Ihre online gekauften Artikel erhalten möchten folgen Sie bitte den [hier](#) aufgeführten Schritten.

Um Ihre Artikel in einem Store umzutauschen, müssen Sie die Artikel innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt zu einem UNIQLO Deutschland Store bringen. Eine Übersicht unserer Stores finden Sie hier: [Stores](#). Bitte bringen Sie zum Umtausch Ihren Lieferschein und das beim Kauf verwendete Zahlungsmittel (Kredit-/Debitkarte) mit. Ohne diese ist ein Umtausch leider nicht möglich. Für den Umtausch eines Artikels im Store wird keine Gebühr erhoben.

Bitte beachten Sie, dass wir nach dem Umtausch eines Artikels nicht mehr in der Lage sind, eine Rückerstattung für den umgetauschten Artikel zu bearbeiten.

Nur Bestellungen die mit Debit- / Kreditkarte bezahlt wurden können im Store umgetauscht werden. Bitte versuchen Sie nicht, PayPal oder Klarna-Bestellungen im Store umzutauschen, da diese abgelehnt werden.

Wenn Sie glauben, dass Ihr Artikel fehlerhaft oder zweckmäßig ungeeignet ist, wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst.

RÜCKSENDUNG VON ARTIKELN AUF DEM POSTWEG (bitte beachten Sie, dies gilt nur für online gekaufte Artikel)

Wenn Sie einen online erworbenen Artikel im Rahmen des freiwillig gewährten Rückgabe- und Umtauschrechts (gemäß Ziffer III. Nr. 3 der AGB) zurücksenden möchten, folgen Sie bitte diesen Anweisungen, um eine Retoure über unser [Retouren-Portal](#) durchzuführen. In unserem Portal können Sie die Artikel, die Sie zurücksenden möchten auswählen, und das Rücksendeetikett sowie den Packzettel herunterladen. Das Rücksendeetikett ist nicht in Ihrem Paket enthalten. Sie finden unser Retouren-Portal [hier](#).

*Drucken Sie den Retourenschein aus und legen Sie ihn in das Paket mit den Artikeln, die Sie zurücksenden möchten. Dabei muss die Artikelnummer der Nummer entsprechen, die unter dem Strichcode auf dem Preisschild des Artikels angegeben ist. Die Ware muss in einem sicher verpackten Paket versendet werden.

*Sie können gern das DHL-Rücksendeetikett für die Rücksendung nutzen und Ihr Paket in einem der teilnehmenden DHL-Paketshops abgeben (Paketshops in Ihrer Nähe finden Sie hier: <https://www.dhl.de/de/privatkunden/pakete-versenden/pakete-abgeben/filiale.html>)

***Bitte beachten Sie, dass ab dem 1. März 2021 Rücksendekosten in Höhe von EUR 2,95 von dem zu erstattenden Betrag für zurückgegebenen Online-Einkäufe abgezogen werden.**

Fragen Sie bei der Post nach einer Quittung oder Einlieferungsbeleg. Sie sollten den Beleg aufheben, bis Sie Ihre Erstattung erhalten haben. Bei einem Verlust des Pakets können wir leider nur Erstattung leisten, wenn wir einen Einlieferungsbeleg erhalten haben.

Unsere Anschrift für Rücksendungen lautet:

UNIQLO EUROPE LTD.

c/o arvato distribution GmbH

Schleefstraße 1a

44287 Dortmund

Deutschland

Bitte denken Sie daran, den/die Artikel, die Sie zurückgeben möchten, über unser [Retouren-Portal](#) zu registrieren.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, alle Rücksendeunterlagen aufzubewahren und sicherzustellen, dass der/die an uns zurückgesandte(n) Artikel nachverfolgt werden kann/können.

***Verlängerte Rückgabefrist**

Alle Store Einkäufe, die am oder nach dem 2. November getätigt werden, können 14 Tage nach Wiedereröffnung unserer Stores oder 30 Tage nach dem Kaufdatum zurückgegeben oder umgetauscht werden, je nachdem, welcher Zeitpunkt später liegt. Falls der Lockdown verlängert wird, werden wir den Rückgabezeitraum verlängern, so dass Sie ab der Wiedereröffnung unserer Stores 2 Wochen Zeit haben werden um Ihre Artikel zurückzugeben. Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen. Lesen Sie [hier](#). mehr.

RÜCKERSTATTUNG

Nach Erhalt und Prüfung der zurückgeschickten Artikel, erstatten wir Ihnen den für diese Artikel bezahlten Betrag. Sie erhalten eine Bestätigung per E-Mail, wenn Ihre Erstattung bearbeitet und der Betrag Ihrem PayPal-Konto oder Ihrer Kreditkarte gutgeschrieben wurde. Es kann je nach Bank 3 – 5 Werktage dauern, bis diese Erstattung auf Ihrem Konto angezeigt wird.

RABATTCODES

Wenn Sie eine Bestellung zurücksenden, die mit Einsatz eines Rabattcodes gekauft wurde, gilt für den Erstattungsbetrag der für den Rabattcode geltende Mindestbestellwert. Das bedeutet, dass wenn durch die zurückgesandten Artikel die restliche Summe unter den Mindestbestellwert für den Rabattcode fällt, wird der rabattierte Betrag von der Erstattung abgezogen. Zum Beispiel wird ein 10-€-Rabatt (mit einem Mindestbestellwert von 60 € ohne Versandkosten) abgezogen, wenn durch die zurückgesandten Artikel der Bestellwert unter 60 € fällt.

WIDERUFSBELEHRUNG (bitte beachten Sie, dies gilt nur für online gekaufte Artikel)

a. Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen den Vertrag über den Erwerb eines bei www.UNIQLO.com („Website“) bestellten Artikels zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn (14) Tage ab dem Tag,

an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat, wenn Sie eine Ware oder mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und die Ware bzw. Waren einheitlich geliefert wird bzw. werden; oder

an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat, wenn Sie mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und die Waren getrennt geliefert werden; oder

an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat, wenn Sie eine Ware bestellt haben, die in mehreren Teilsendungen oder Stücken geliefert wird.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns,

UNIQLO EUROPE LTD.

311 Oxford Street

Mayfair

London

W1C 2HP

United Kingdom

Telefax: [+44 (0)20 72402561]

E-Mail: Kundenkontakt@ml.uniqlo.eu

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, was jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite (<https://www.uniqlo.com/de/de/cancellation-form>) elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z.B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

b. Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben),

unverzüglich und spätestens binnen vierzehn (14) Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Wenn Sie eine Bestellung zurücksenden, die mit Einsatz eines Rabattcodes gekauft wurde, gilt für den Erstattungsbetrag der für den Rabattcode geltende Mindestbestellwert. Das bedeutet, dass wenn durch die zurückgesandten Artikel die restliche Summe unter den Mindestbestellwert für den Rabattcode fällt, wird der rabattierte Betrag von der Erstattung abgezogen. Zum Beispiel wird ein 10-€-Rabatt (mit einem Mindestbestellwert von 60 € ohne Versandkosten) abgezogen, wenn durch die zurückgesandten Artikel der Bestellwert unter 60 € fällt.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an UNIQLO EUROPE LTD, c/o arvato distribution GmbH, Schleefstraße 1a, 44287 Dortmund, zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn (14) Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Für die Rücksendung auf dem Postweg sehen Sie bitte Nr. 2 oben. Für weitere Fragen steht Ihnen unser Kundenservice zur Verfügung.

Wenn Sie einen online erworbenen Artikel nach einem Widerruf per Post zurücksenden möchten, folgen Sie bitte diesen Anweisungen, um eine Retoure über unser [Retouren-Portal](#) durchzuführen. In unserem Portal können Sie die Artikel, die Sie zurücksenden möchten auswählen, und das Rücksendetikett sowie den Packzettel herunterladen. Das Rücksendetikett ist nicht in Ihrem Paket enthalten. Sie finden unser Retouren-Portal [hier](#).

*Drucken Sie den Retourenschein aus und legen Sie ihn in das Paket mit den Artikeln, die Sie zurücksenden möchten. Dabei muss die Artikelnummer der Nummer entsprechen, die unter dem Strichcode auf dem Preisschild des Artikels angegeben ist. Die Ware muss in einem sicher verpackten Paket versendet werden.

*Sie können gern das DHL-Rücksendetikett für die Rücksendung nutzen und Ihr Paket in einem der teilnehmenden DHL-Paketshops abgeben (Paketshops in Ihrer Nähe finden Sie hier: <https://www.dhl.de/de/privatkunden/pakete-versenden/pakete-abgeben/filiale.html>)

***Bitte beachten Sie, dass ab dem 1. März 2021 Rücksendekosten in Höhe von EUR 2,95 von dem zu erstattenden Betrag für zurückgegebenen Online-Einkäufe abgezogen werden.**

Fragen Sie bei der Post nach einer Quittung oder Einlieferungsbeleg. Sie sollten den Beleg aufheben, bis Sie Ihre Erstattung erhalten haben. Bei einem Verlust des Pakets können wir leider nur Erstattung leisten, wenn wir einen Einlieferungsbeleg erhalten haben.

Unsere Anschrift für Rücksendungen lautet:

UNIQLO EUROPE LTD.

c/o arvato distribution GmbH

Schleefstraße 1a

44287 Dortmund

Deutschland

Nach Erhalt und Prüfung der zurückgeschickten Artikel, erstatten wir Ihnen den für diese Artikel bezahlten Betrag. Sie erhalten eine Bestätigung per E-Mail, wenn Ihre Erstattung bearbeitet und der Betrag Ihrem PayPal-Konto oder Ihrer Kreditkarte gutgeschrieben wurde. Es kann je nach Bank 3 – 5 Werktage dauern, bis diese Erstattung auf Ihrem Konto angezeigt wird.

Bitte denken Sie daran, den/die Artikel, die Sie zurückgeben möchten, über unser [Retouren-Portal](#) zu registrieren.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, alle Rücksendeunterlagen aufzubewahren und sicherzustellen, dass der/die an uns zurückgesandte(n) Artikel nachverfolgt werden kann/können.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

c. Vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig bei Verträgen zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

Ein Widerrufsrecht besteht aus hygienischen Gründen nicht für AIRism Masken, bei denen die Verpackung nach Erhalt der Lieferung geöffnet wurde sowie für personalisierte Artikel (z.B. geänderte Artikel).

Ende der Widerrufsbelehrung.

FEHLERHAFTES PRODUKT

Wenn Sie mit einem Ihrer Einkäufe unzufrieden sind und das Gefühl haben, dass er aufgrund eines Herstellungsfehlers defekt ist, setzen Sie sich bitte über unser [Kontaktformular](#) mit uns in Verbindung (wählen Sie das Thema: Produkte - Mein Produkt ist fehlerhaft). Bitte geben Sie so viele Informationen wie möglich über das Produkt und die Bestellung an.

Wenn Sie ein Verbraucher sind und ein defektes Produkt an uns zurücksenden (per Post), werden wir das zurückgesendete Produkt prüfen und Sie innerhalb einer angemessenen Zeitspanne per E-Mail über Ihre Rückerstattung informieren. Wir werden die Rückerstattung so schnell wie möglich bearbeiten, in jedem Fall aber innerhalb von 30 (dreißig) Kalendertagen ab dem Tag, an dem wir Ihnen per E-Mail bestätigt haben, dass Sie Anspruch auf eine Rückerstattung für das defekte Produkt haben. Produkte, die von Ihnen aufgrund eines Defekts zurückgegeben werden, werden in voller Höhe erstattet, einschließlich einer Erstattung der Versandkosten für die Zusendung des Artikels an Sie und der Kosten, die Ihnen für die Rücksendung des Artikels an uns entstanden sind.

UNIQLO EUROPE LTD. 311 Oxford Street, Mayfair, London W1C 2HP

© UNIQLO EUROPE LTD. 2014

Registered in England & Wales - Number 4845064

VAT Number – 820605757

© UNIQLO EUROPE LTD. 2015

UNIQLO EUROPE LTD, German Branch

Tauentzienstraße 7B/7C

10789 Berlin

Bundesrepublik Deutschland

Stand März 2021