

Aftersales-Richtlinie / Rückgabe- und Umtauschrichtlinien

Um den Kunden ein einheitliches und einfaches Rückgabe- und Umtauscherlebnis zu bieten, müssen Xencelabs und die Kunden die unten beschriebenen Anforderungen an die Rückgabe- und Umtauschrichtlinien erfüllen, die ab dem 2. Juni 2021 automatisch für die Rückgabe und den Umtausch von Xencelabs Produkten gelten.

Bedingungen für Rückgabe und Rückerstattung:

- A. Sie können einen Antrag auf Rückerstattung innerhalb von 30 Kalendertagen nach Erhalt des Produktes NUR beim Xencelabs Estore stellen. Alle Produkte müssen in der Region zurückgegeben werden, in der sie gekauft wurden.
- B. Alle Rücksendungen werden nach Eingang von Xencelabs geprüft und müssen folgendes enthalten, andernfalls wird die Rücksendung nicht bearbeitet.
1. Originalzustand, keine physischen Schäden (ausgenommen sind Schäden, die während des Transports entstanden sind)
 2. Sämtliches Zubehör, Handbücher, Garantieregistrierungskarte, etc.
 3. Original-Bestellnummer oder Quittung erforderlich (auf der Quittung müssen Datum, bestelltes Produkt und bezahlter Betrag angegeben sein)

Kosten für die Rücksendung:

1. Innerhalb der ersten 30 Tage nach Erhalt des Produktes, wenn Sie ein defektes Produkt erhalten (bitte wenden Sie sich zuerst an unser technisches Support-Team), übernimmt Xencelabs die Versandkosten, indem wir Ihnen ein Versandetikett per E-Mail zusenden.
2. Nach 30 Tagen zahlen Sie den Versand an Xencelabs. Sobald das nicht funktionierende Gerät eingegangen ist und überprüft wurde, übernimmt Xencelabs die Kosten für den Rückversand an Sie.
3. Wenn Sie die Bestellung innerhalb der ersten 30 Tage zurücksenden, weil Ihnen das Produkt aus irgendeinem Grund nicht gefällt, müssen Sie die Kosten für den Versand an Xencelabs übernehmen.

Stornierung der Bestellung innerhalb einer Stunde nach Aufgabe der Bestellung:

Der Kunde kann seine Bestellung innerhalb von einer Stunde stornieren. Loggen Sie sich in Ihr eStore-Konto ein und [1] wählen Sie Ihre Bestellungen aus > [2] die Bestellung, die Sie stornieren möchten > [3] klicken Sie auf die Schaltfläche "Bestellung stornieren". Wenn die Schaltfläche nicht vorhanden ist, ist die einstündige Stornierungsfrist bereits verstrichen.

Wenn Sie als Gast ausgecheckt haben, können Sie Ihre Bestellung nicht stornieren.

Wenn Sie die Bestellung nicht stornieren können oder kein Kundenkonto haben, wenden Sie sich bitte an den Xencelabs-Kundendienst unter onlinesupport@xencelabs.com und geben Sie die folgenden Informationen an:

- Kopie der Quittung (mit Angabe des Kaufdatums und des gekauften Produkts)
- Versandadresse
- Telefon-Nummer
- Seriennummer des Produkts (auf der Rückseite des Stifttablets)
- Bilder des Defekts und des Produkts
- Ein Screenshot, der uns hilft, das Problem besser zu verstehen
- Ein Bild des Versandkartons, falls es Transportschäden gab
- Wenn es sich um ein Produktproblem handelt, senden Sie uns bitte gleichzeitig eine Beschreibung und ein Video des Problems.

Kontaktieren Sie uns

Kundendienst: onlinesupport@xencelabs.com (Empfohlen)

Support Link: www.xencelabs.com/support/

Folgen Sie uns @ xencelabs on Facebook, Instagram and Twitter.