



■ Deutscher Katecheten-Verein e.V. • Preysingstraße 97 • 81667 München

dkv-Geschäftsstelle  
Preysingstraße 97  
81667 München

Telefon: (089) 480 92-12 42  
Telefax: (089) 480 92-12 37

info@katecheten-verein.de  
www.katecheten-verein.de  
[f](https://www.facebook.com/deutscher.katechetenverein)/deutscher.katechetenverein

Ihr Zeichen

Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen

Tag

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir bedauern, falls unsere Lieferung Anlass zur Reklamation gibt und bemühen uns, aufgetretene Unannehmlichkeiten so rasch wie möglich zu beseitigen. Anliegend finden Sie für die Rücksendung von Artikeln ein Formular mitsamt Hinweisen zur Rücksendung.

Vorab möchten wir ausdrücklich darauf hinweisen, dass dieses Rücksendeformular samt den Hinweisen der neuen europäischen Gesetzmäßigkeiten mit Wirkung vom 13. Juni 2014 entspricht.

Wir möchten Sie bitten, für Ihre Rücksendung dieses Formular zu nutzen und sich an die getroffenen Hinweise zu halten. Damit helfen Sie uns, durch die Vereinheitlichung des Rücksendeprozesses Ihre Retoure rascher abzuwickeln und häufig auftretende Missverständnisse zu vermeiden.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr dkv-Buchservice

**Anlage**  
Rücksendeformular



# RÜCKSENDEFORMULAR

Bitte füllen Sie dieses Formular vollständig aus und legen es Ihrer Rücksendung bei.

## 1. Kundendaten

Kunden-/Mitgliedsnr.	
Firma	
Vorname und Name	
Straße, Hausnummer	
PLZ Ort	
Land	
E-Mail-Adresse	
abweichende Lieferadresse	

## 2. Grund der Rücksendung

Bitte kreuzen Sie nachfolgend an, warum Sie den oder die Artikel an uns zurücksenden.  
Rücksendung wegen:

- Ausübung des gesetzlichen Widerrufsrechts
- Mängel oder Beschädigung
- Falschlieferung

## 3. Artikeldaten

Ich schicke folgende Artikel zurück:

Anzahl	Best.Nr.	Artikelbezeichnung	Rechnungsnr.	Rücksendegrund (1,2 oder 3)	Prüfung*

\* wird durch den dkv ausgefüllt

Sofern Sie für einen oder mehrere Artikel den Rücksendegrund 2 gewählt haben, ergänzen Sie bitte Ihre Angaben mit detaillierter Mängelbeschreibung:

.....

.....

.....

.....

.....

#### 4. Zahlungsdaten

Für eine Erstattung des Kaufpreises und/ oder von verauslagten Versandkosten wünsche ich eine Zahlung in Form von (Zutreffendes bitte ankreuzen):

- Überweisung auf mein Girokonto (weitere Angaben erforderlich, siehe unten)
- Rückbuchung auf mein Kreditkartenkonto (nur bei ursprünglicher Zahlungsart Kreditkarte möglich)
- Erstattung via Paypal (nur bei ursprünglicher Zahlungsart Paypal möglich)

Bei Auswahl von „Überweisung auf mein Girokonto“ zusätzlich auszufüllen:

Kontoinhaber .....

Kreditinstitut .....

Kontonummer  
bei Konto im Ausland zusätzlich IBAN .....

BLZ  
bei Konto im Ausland zusätzlich BIC .....

#### 5. Rücksendeadresse

Bitte schicken Sie Ihre Rücksendung ausschließlich an die folgende Adresse:

dkv-Buchservice  
Preysingstraße 97  
81667 München

.....  
Ort, Datum

.....  
Unterschrift des Kunden

# HINWEISE FÜR DIE RÜCKSENDUNG

## I. Allgemeine Hinweise

Bitte sehen Sie davon ab, uns Artikel unfrei zurückzusenden, da hierdurch erhebliche Mehrkosten entstehen. Sofern Sie einen Artikel unfrei zurücksenden, dessen Rücksendekosten Sie (etwa aufgrund einer vertraglichen Vereinbarung) zu tragen haben, müssen wir Ihnen das für den unfreien Versand erhobene Strafporto ebenfalls in Rechnung stellen. Sofern die Kosten der Rücksendung von uns zu tragen sind, erfolgt die Erstattung des von Ihnen verauslagten Rückportos unverzüglich.

Bitte achten Sie darauf, den zurückzusendenden Artikel jeweils zusammen mit sämtlichem, sich im Lieferumfang des Artikel befindlichen Zubehör (beispielsweise CD-ROMs) und in der zum Artikel gehörenden Originalverpackung an uns zurückzusenden.

Weiterhin möchten wir Sie bitten, für eine sichere Verpackung des Retourenartikels zu sorgen. Sollten Sie hierfür Verpackungs- oder Füllmaterial benötigen, kontaktieren Sie uns bitte vorab unter [buchservice@katecheten-verein.de](mailto:buchservice@katecheten-verein.de).

Falls Sie für die gewählte Form der Rücksendung vom Frachtführer einen Einlieferungsbeleg erhalten, sollten Sie diesen solange sorgsam aufbewahren, bis die Retourenabwicklung abgeschlossen ist.

## II. Rücksendung wegen Ausübung des gesetzlichen Widerrufsrechts

Bitte prüfen Sie vor Rücksendung eines Artikels aus diesem Grund, ob die Widerrufsfrist zur wirksamen Ausübung des Widerrufsrechts noch offen ist, sofern Sie Ihren Widerruf nicht bereits fristgemäß gegenüber uns erklärt haben sollten. Des Weiteren bitten wir vor einer Retoure aus diesem Grund zu prüfen, ob der zurückzusendende Artikel aufgrund eines gesetzlichen Ausnahmetatbestands vom gesetzlichen Widerrufsrecht ausgenommen ist. Das Widerrufsrecht besteht, soweit nicht ein anderes bestimmt ist, nicht bei Fernabsatzverträgen

1. zur Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind oder die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind oder schnell verderben können oder deren Verfalldatum überschritten würde,
2. zur Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder von Software, sofern die gelieferten Datenträger vom Verbraucher entsiegelt worden sind,
3. zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten, es sei denn, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat.

Bitte beachten Sie auch, dass ein gesetzliches Widerrufsrecht nur einem Verbraucher im Sinne des § 13 BGB zusteht, also nur einer natürlichen Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

## III. Rücksendung wegen Mangel oder Defekt

Im Falle einer Rücksendung aus diesem Grund wählen Sie bitte im Rücksendeformular unter 3. aus, ob Sie eine Nachbesserung (Reparatur des mangelhaften oder defekten Artikels, sofern möglich) oder eine Nachlieferung (Lieferung einer mangelfreien Sache, sofern möglich) wünschen.

Die für die Abwicklung Ihres berechtigten Nacherfüllungsverlangens erforderlichen Versandkosten werden von uns getragen. Verauslagte Portokosten werden wir Ihnen unverzüglich nach Überprüfung des Artikel erstatten, sofern dieser einen Sachmangel aufweist.

Sollten Sie eine Abwicklung Ihrer Reklamation über eine gegebenenfalls bestehende Herstellergarantie wünschen (bitte informieren Sie sich diesbezüglich in den zum Artikel mitgelieferten Unterlagen), wählen Sie dies bitte im Formular unter 3. aus. In diesem Fall leiten wir den Artikel in Ihrem Namen an den Hersteller oder dessen Garantiedienstleister weiter. Die Abwicklung richtet sich in diesem Fall nach den Bedingungen des vom Hersteller abgegebenen Garantieversprechens.

## IV. Rücksendung wegen Transportschaden oder -verlust

Sollte der gelieferte Artikel erkennbar auf dem Transportwege beschädigt worden sein (insbesondere bei beschädigter Umverpackung, etwa zerdrückte, auf- oder eingerissene, durchnässte oder erkennbar neu verklebte Verpackung) oder sollten Bestandteile der Lieferung auf dem Transportwege verlorengegangen oder entwendet worden sein, schicken Sie uns den oder die Artikel wenn möglich in der beschädigten Umverpackung, gegebenenfalls unter Verwendung einer weiteren Umverpackung oder unter Nutzung der von Ihnen wieder verschlossenen Originalumverpackung zurück.

Sofern Sie vom Zusteller eine Bestätigung über Beschädigung der Sendung erhalten haben, legen Sie diese bitte in Kopie Ihrer Rücksendung bei. Weiterhin empfiehlt sich die Anfertigung von Fotos der beschädigten Sendung, sofern Ihnen dies möglich ist. Nach Prüfung des Sachverhalts schicken wir Ihnen den oder die beschädigten Artikel umgehend erneut kostenfrei zu und erstatten Ihnen die verauslagten Versandkosten für die Rücksendung.

## V. Rücksendung wegen Falschlieferrung

Sollten wir Ihnen versehentlich einen von Ihnen nicht bestellten Artikel oder einen von Ihnen bestellten Artikel in falscher Ausführung zugesickt haben, schicken Sie bitte nur den oder die falsch gelieferten Artikel der Bestellung an uns zurück. Sie erhalten umgehend den richtigen Artikel kostenfrei nachgeliefert und die für die Rücksendung verauslagten Versandkosten erstattet.