

# Stornierung oder Änderung einer Bestellung

Solange eine Online-Bestellung noch nicht endgültig abgeschickt wurde, ist selbstverständlich jederzeit eine Anpassung der Bestell-Daten bzw. ein Abbruch des Bestellprozesses möglich.

Wenn eine Bestellung abgeschickt wurde, können Stornierungen und Auftragsänderungen in aller Regel **nur am Tag der Bestellung** vorgenommen werden. Sobald unser Auslieferungslager die Bestellung bearbeitet, sind Änderungen leider nicht mehr möglich.

**Stornierungen am Tag der Bestellung** können online über das Benutzerkonto unter „Mein QVC“ – „Bestellstatus“ vorgenommen werden. Enthält eine Bestellung mehrere Artikel, können wahlweise die komplette Auftragsnummer oder einzelne Artikel aus der Bestellung storniert werden.

Außerdem können bei einer offenen Bestellung weitere Artikel ergänzt werden, indem diese im Bestellprozess der bestehenden Auftragsnummer hinzugefügt werden.

Für **Auftragsänderungen am Tag der Bestellung** z. B. zur Änderung der Lieferadresse hilft unsere **telefonische Bestellannahme** weiter. Unsere Kolleg\*innen stehen täglich von 0 bis 24 Uhr unter der **gebührenfreien Telefonnummer 0800 29 44 444** zur Verfügung.

Das gesetzliche Widerrufsrecht bleibt von den oben genannten Stornierungsmöglichkeiten unberührt.

## 30 Tage Rückgabegarantie und kostenloser Rückversand

Ware kann gemäß unserer Rückgabegarantie innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Ware kostenlos an uns zurückgesendet werden. Selbstverständlich kann auch vom gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch gemacht und die Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware widerrufen werden. Weitere Hinweise finden sich in unseren AGB.

### 30 Tage Rückgabegarantie

Wir möchten, dass alle unsere Kund\*innen vollkommen zufrieden mit ihrem Einkauf bei QVC sind. Daher bietet QVC eine 30-tägige Rückgabegarantie und kostenlosen Rückversand an. Bei QVC besteht die Möglichkeit, alle gekauften Artikel in Ruhe auszuprobieren. Sollte ein Artikel einmal nicht passen oder nicht gefallen, kann die Ware einfach binnen 30 Tagen ab Erhalt an uns zurückgesendet werden, sofern sie vollständig ist und sich im ungebrauchten und unbeschädigten Zustand befindet. Die Rücksendung ist für unsere Kund\*innen selbstverständlich kostenlos. Das gesetzliche Widerrufsrecht sowie Gewährleistungsrechte bleiben von der freiwilligen 30-tägigen Rückgabegarantie unberührt und gelten weiterhin uneingeschränkt.

Bitte beachten: Open Box Produkte (B-Ware) sind von der freiwilligen Rückgabegarantie ausgeschlossen.

### **Widerrufsrecht**

Wer von dem gesetzlichen Widerrufsrecht Gebrauch machen möchte, findet weitere Informationen zum Thema Widerruf in unseren [AGB](#).

### **Hinweise zu Umtausch/Rücksendung**

Wir freuen uns, dass wir unseren Kund\*innen einen kostenlosen Rückversand anbieten können. Damit dies auch so bleibt, benötigen wir die Unterstützung unserer Kund\*innen. Jede Retoure verursacht hohe Kosten und belastet durch die mehrfachen Versandwege die Umwelt. Um daher möglichst schon vor der Bestellung die richtige Auswahl zu treffen, stellen wir direkt beim Produkt verschiedene Beratungsinhalte wie z. B. die Größenberatung bereit. Wir bitten darum, diese Beratungsinhalte aufmerksam zu lesen, damit Fehlbestellungen und damit verbundene Rücksendungen so gering wie möglich ausfallen.

## Umtausch & Rücksendung

### **Warenrücksendung Standard-Artikel (mit beiliegendem Rücksendeschein)**

Ware kann umgetauscht oder zurückgeben werden. Nachdem wir die Rücksendung erhalten haben, senden wir auf Wunsch entweder einen Umtauschartikel zu oder erstatten den Warenwert in vollem Umfang zurück.

Zur erleichterten Rücksendung liegt jedem Paket ein Rücksendeschein bei. Dieser enthält unsere Rücksendeadresse (QVC eDistribution LLC & Co. KG, Porschestraße 7, 41836 Hückelhoven) bzw. die Rücksendeadresse unseres beauftragten Vertragspartners (siehe Adresse auf dem der Lieferung beiliegenden Rücksendeschein bzw. den ggf. darauf abgedruckten QR-Code).

### **So geht's:**

1. **Originalverpackung** einschließlich der Schutzmaterialien verwenden.
2. **Ware**, einschließlich Zubehör, **komplett** zurücksenden.
3. Immer das beigefügte **Retourenlabel** nutzen und auf das Paket der Rücksendung kleben.
4. Das Retourenlabel bitte **nur für Ware aus der zugehörigen Lieferung** verwenden. Jetzt neu: Eine praktische Alternative für das beiliegende Rücksendelabel ist der QR-Code, der auf den Rücksendeunterlagen aufgedruckt ist. Rücksendung einfach in den nächstgelegenen PaketShop bringen und dort den QR-Code (links oben auf der Vorderseite) einscannen lassen und das Retourenlabel erstellen. Beleg über den Rücktransport entgegennehmen – fertig. Den Rest übernimmt HERMES.
5. Auf dem beiliegenden Rücksendeschein angeben, ob ein **Umtauschartikel** oder die **Erstattung des Warenwerts** gewünscht wird.
6. Unbedingt auch **Kundennummer** und **Auftragsnummer** angeben.

7. Bitte den **Grund der Rücksendung** angeben, damit wir uns noch besser auf Kundenwünsche einstellen können.
8. Den **Rücksendeschein in das Paket** der Rücksendung legen.
9. Der Abschnitt **Rechnung/Lieferschein** ist für die eigenen Unterlagen.
10. Rücksendung im nächsten HERMES PaketShop abgeben oder bei der nächsten Lieferung dem HERMES Boten direkt mitgeben (QR-Code-Scannung nur im Hermes PaketShop möglich). DPD Filialen nehmen die Retoure ebenfalls gerne entgegen. Bei einzelnen Artikeln kann es vorkommen, dass der Rückversand nicht über HERMES oder DPD erfolgen kann, sondern ein anderer Versanddienstleister die Retoure übernimmt. Die Informationen zum jeweiligen Dienstleister sind den Rücksendeunterlagen zu entnehmen.
11. Die ursprüngliche Versandverpackung ist nicht mehr vorhanden, beschädigt oder zu groß? Dann besteht die Möglichkeit die kostenlose HERMES Retourentasche zu nutzen. Einfach im PaketShop nach der Versandtasche fragen. Artikel (inkl. Handelsverpackung, sofern vorhanden) und Retourenschein hineinlegen, zukleben, Retourenlabel aufkleben & abgeben. Bitte weitere Informationen zum Versand mit der Retourentasche beachten.
12. Wenn eine E-Mail-Adresse bei uns hinterlegt ist, versenden wir nach Eingang der Rücksendung eine E-Mail als Information. Der Status der Retoure kann jederzeit unter „Mein Konto“ – Bestellstatus eingesehen werden.

### **Warenrücksendung Standard-Artikel (über Retourenportal)**

Wenn die Rücksendeunterlagen nicht mehr vorliegen oder wenn gewünscht ist, die Rücksendung elektronisch anzumelden und abzuwickeln, kann über unser Retourenportal schnell und einfach in wenigen Schritten ein (neuer) Rücksendeschein in digitaler Form oder zum Ausdrucken erstellt werden.

1. Einfach im Portal mit der Auftragsnummer und der E-Mail-Adresse aus der Bestellung anmelden.
2. Den Artikel auswählen, der zurückgesendet werden soll, anschließend den gewünschten Versanddienstleister auswählen und ob der Retourenschein zum Ausdrucken oder als QR-Code zur Verfügung gestellt werden soll.
3. Nun das Paket wie oben beschrieben vorbereiten und je nach ausgewähltem Dienstleister in Postfiliale, Paketshop, Packstation oder beim Zusteller mit QR-Code auf dem Handy oder mit ausgedrucktem und aufgeklebtem Label abgeben.

### **Warenrücksendung bei Sperrgut-Artikeln**

Sofern es sich bei der zurückzusendenden Ware um nicht paketversandfähige Ware (z. B. schwere oder sperrige Güter) handelt, kann die Rückgabe über einen Anruf beim Kundenservice unter 0800 29 33 333 (täglich von 8 bis 24 Uhr) oder durch ein schriftliches Rücknahmeverlangen erklärt werden. QVC wird dann die Abholung der Ware veranlassen.

# Elektroaltgeräte

## Hinweise zur umweltgerechten Entsorgung

Elektroaltgeräte enthalten wertvolle Ressourcen, die in Recyclingverfahren wiedergewonnen und wiederverwendet werden können. Außerdem enthalten sie Schadstoffe, die keinesfalls in die Umwelt gelangen dürfen.

## Was sind Elektroaltgeräte?

Elektrogeräte sind Produkte, die mit einer elektrischen Funktion ausgestattet sind. Hierzu gehören „Klassiker“ wie Computer, Waschmaschinen und Staubsauger. Aber auch Textilien mit elektrischer Funktion (z. B. „blinkende Schuhe“) können Elektrogeräte sein. Wenn du auf deinem Produkt oder der Verpackung das Symbol der „durchgestrichenen Mülltonne“ findest, dann ist dies ein zuverlässiger Hinweis darauf, dass es sich um ein Elektrogerät handelt. Wenn du dein gebrauchtes Elektrogerät nicht mehr verwenden und deshalb entsorgen möchtest, dann bist du Besitzer eines sog. Elektroaltgeräts.

## Was bedeutet das Symbol „durchgestrichene Abfalltonne“?

Elektrogeräte sind mit dem Symbol einer „durchgestrichenen Mülltonne auf Rädern“ gekennzeichnet. Das bedeutet, dass diese Produkte nicht über den Hausmüll entsorgt werden dürfen. Stattdessen sind Elektroaltgeräte einer vom unsortierten Siedlungsabfall getrennten Erfassung zuzuführen. Du leistest mit einer fachgerechten Entsorgung somit einen wichtigen Beitrag zur Wiederverwendung, zum Recycling sowie zum Umwelt- und Gesundheitsschutz.



## Was muss bei der Entsorgung von Elektroaltgeräten beachtet werden?

### 1. Entnahmepflicht für Alt-Batterien und Alt-Akkus sowie für Lampen

Enthält dein Elektroaltgerät Batterien und/oder Akkus, die nicht fest verbaut sind (z. B. in Bohrmaschinen)? Dann besteht grundsätzlich die Verpflichtung, Batterie oder Akku vor der Entsorgung aus dem Elektroaltgerät zu entnehmen. Enthält dein Elektroaltgerät Lampen (z. B. LED-Lampen oder Leuchtstofflampen), die zerstörungsfrei entnehmbar sind? Dann müssen sie vor einer Entsorgung grundsätzlich auch aus dem Elektroaltgerät entfernt werden.

### 2. Löschung personenbezogener Daten

Ein Elektroaltgerät kann persönliche und sensible Daten von dir enthalten. Bitte achte daher vor einer Entsorgung darauf, persönlichen Daten auf dem zu entsorgenden Elektroaltgerät zu löschen. Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik informiert hier über das richtige Vorgehen der Datenlöschung.

# Rücknahmeverpflichtung nach dem ElektroG

Gemäß § 17 Abs. 1 und 2 ElektroG sind wir zur Rücknahme von Elektroaltgeräten unter folgenden Maßgaben verpflichtet:

1. bei der Abgabe eines neuen Elektro- oder Elektronikgerätes an einen Endnutzer nehmen wir ein funktionsgleiches Altgerät des Endnutzers der gleichen Geräteart am Ort der Abgabe oder in unmittelbarer Nähe hierzu unentgeltlich zurück (sog. 1:1-Rücknahme).

a) Wir sind zu einer unentgeltlichen Abholung verpflichtet, die sich auf Elektro- und Elektronikgeräte aus der Kategorie 1 (Wärmeüberträger), Kategorie 2 (Bildschirme, Monitore und Geräte, die Bildschirme mit einer Oberfläche von mehr als 100 cm<sup>2</sup> besitzen) und Kategorie 4 (Geräte, bei denen mindestens eine der äußeren Abmessungen mehr als 50 Zentimeter beträgt) beschränkt.

b) Für Elektro- und Elektronikgeräte der Kategorie 3 (Lampen), Kategorie 5 (Kleingeräte) und Kategorie 6 (kleine IT- & Telekommunikationsgeräte) sowie bei Altgeräten, die in keiner äußeren Abmessung größer als 25 Zentimeter sind, gewährleisten wir die 1:1-Rückgabe durch geeignete Rückgabemöglichkeiten in zumutbarer Entfernung. Eine Übersicht der einzelnen Kategorien kannst du [hier aufrufen](#).

2. Auf dein Verlangen nehmen wir Altgeräte, die in keiner äußeren Abmessung größer als 25 Zentimeter sind, im Einzelhandelsgeschäft oder in unmittelbarer Nähe hierzu unentgeltlich zurück. Die Rücknahme wird nicht an den Kauf eines Elektro- oder Elektronikgerätes geknüpft und ist auf drei Altgeräte pro Geräteart beschränkt (sog. 0:1-Rücknahme).

## Welche Rückgabemöglichkeiten bietet QVC für Elektroaltgeräte an?

Auch wir sind als Fernabsatzhändler gesetzlich zur kostenlosen Rücknahme deiner Elektroaltgeräte verpflichtet.

## Hast du von uns ein Elektrogerät der Kategorie 1, 2 oder 4 im Sinne von Anlage 1 ElektroG erworben?

Dann kannst du von uns bei der Auslieferung des bestellten Neugeräts die kostenlose Abholung eines vergleichbaren Elektroaltgeräts fordern.

Bitte wende dich hierfür an unsere telefonische Bestellannahme unter 0800 29 44 444 (gebührenfrei, täglich von 0 bis 24 Uhr).

## Hast du ein Elektroaltgerät der Kategorie 3, 5 oder 6 im Sinne von Anlage 1 ElektroG sowie Elektroaltgeräte, die in keiner äußeren Abmessung größer als 25 cm sind?

Elektroaltgeräte der Kategorien 3, 5 und 6 sowie Elektroaltgeräte, die in keiner äußeren Abmessung größer als 25 Zentimeter sind, kannst du in den [Rücknahmestellen des take-e-way-Rücknahmesystems](#) kostenlos zurückgeben.

## **Weitere Rückgabemöglichkeiten**

Außerdem kannst du Elektroaltgeräte an den Sammelstellen der öffentlich-rechtlichen Entsorgungsträger abgeben. Ein Onlineverzeichnis der Sammel- und Rücknahmestellen in deiner Nähe [findest du hier](#).

## **Hinweis auf Sammel- & Verwertungsquoten von Elektroaltgeräten**

Der Gesetzgeber gibt vor, welche Mengen an Elektroaltgeräten jährlich zurückgenommen und verwertet werden sollen (sog. Sammelquoten). Die jährlich erfüllten Sammel- und Verwertungsquoten für Elektroaltgeräte kannst du in der [veröffentlichten Übersicht des Bundesumweltministeriums](#) einsehen.

## **Wichtige Hinweise zur Altgerätemitnahme**

Damit dein Altgerät abgeholt werden kann, muss es demontiert und mitnahmebereit sein. Bitte beachte dafür folgende Hinweise:

- Altgerät von Strom- und Wassernetz trennen
- Möbelfronten und andere Holzteile entfernen
- Zur Verpackung des Altgeräts die Kartonage des Neugeräts nutzen
- Waschmaschinen: Wasser im Schlauch und Flusensieb ablaufen lassen
- Geschirrspüler: Wasserschlauch abmontieren und Restwasser ablaufen lassen
- Kühl- & Gefriergeräte: Inhalt ausräumen und Gerät abtauen
  
- Altbatterien & -akkumulatoren (Akkus), die nicht vom Elektrogerät umschlossen sind, entnehmen
- E-Bikes: Pedale und Sattel demontieren, offensichtlich defekte Akkus entfernen (in diesem Fall ist nur das Fahrrad ohne Akku mitnahmefähig)
- Datenträger: Persönliche Daten löschen

# Altbatterien

## Hinweise zur umweltgerechten Entsorgung

Altbatterien und alte Akkumulatoren (Akkus) enthalten wertvolle Ressourcen, die in Recyclingverfahren wiedergewonnen und wiederverwendet werden können. Außerdem enthalten sie auch Schadstoffe, die keinesfalls in die Umwelt gelangen dürfen. Batterien und Akkus sind deshalb mit dem folgenden Symbol einer „durchgestrichenen Mülltonne auf Rädern“ gekennzeichnet, was bedeutet, dass diese Produkte nicht über den Hausmüll entsorgt werden dürfen. Mit einer fachgerechten Entsorgung leistest du somit einen wichtigen Beitrag zur Wiederverwendung, zum Recycling sowie zum Umwelt- und Gesundheitsschutz.



Finden sich unter der durchgestrichenen Mülltonne auf der Batterie oder der Verpackung zusätzlich die Zeichen Cd, Hg oder Pb, ist das ein Hinweis darauf, dass die Batterie entweder Cadmium, Quecksilber oder Blei enthält. Es handelt sich dabei um giftige Schwermetalle, die nicht nur erhebliche Risiken für die Umwelt, sondern auch für die menschliche Gesundheit bergen.

## Wo können Altbatterien zur Entsorgung abgegeben werden?

Du bist gesetzlich zur Rückgabe von Altbatterien und Altakkus an einer zugelassenen Sammelstelle verpflichtet. Die Batterie-Sammelstellen im Handel befinden sich überall dort, wo Batterien verkauft werden. Du kannst Altbatterien und Altakkus überall dort wieder kostenlos zurückgeben, unabhängig davon, wo sie gekauft wurden. Außerdem kannst du Altbatterien und Altakkus auch in Wertstoffhöfen zurückgeben.

## Welche Rückgabemöglichkeiten bietet QVC für deine Altbatterien an?

Du kannst deine Altbatterien und Altakkus, die wir als Neubatterie/Akkus im Sortiment führen oder geführt haben, bei uns im Versandlager zurückgeben: QVC eDistribution LLC & Co. KG, Porschestraße 7, 41836 Hückelhoven

Außerdem kannst du Altbatterien und Altakkus, die wir als Neubatterie führen oder geführt haben, auch in unseren Outlet-Stores zurückgeben. Adressen und Öffnungszeiten findest du hier.

Wir bitten dich, Altbatterien und Altakkus aus Sicherheitsgründen nicht an uns zu versenden.

### **Sonstige Hinweise und Informationen nach BattG**

Du kannst die Haltbarkeit deiner Batterien positiv beeinflussen, indem du nicht genutzte Geräte ausschaltest und zusätzlich die Batterien herausnimmst. Batterien und Akkus enthalten wichtige Rohstoffe wie z. B. Lithium, Eisen, Zink, Mangan oder Nickel. Diese Rohstoffe können bei einer fachgerechten Entsorgung verwertet werden. Bei einer Entsorgung über den Hausmüll werden diese jedoch auf eine Mülldeponie gebracht und nicht fachgerecht entsorgt. Dadurch gehen diese wichtigen Rohstoffe verloren und verschmutzen die Umwelt. Jede Batterie, die du fachgerecht entsorgst, wird für die Herstellung neuer Batterien wiederverwendet.

## **Herstellergarantie & Herstellerkontakt**

Die Zufriedenheit unserer Kund\*innen liegt uns am Herzen!

Neben der gesetzlichen Gewährleistung bietet der Hersteller unseren Kund\*innen für einige Produkte eine zusätzliche Garantie an. Die Garantiebedingungen sind bitte den Garantieunterlagen zu entnehmen, welche der Lieferung beiliegen oder online in den Produktinformationen auf QVC.de zu finden sind. Dazu einfach die entsprechende Artikelnummer in das Suchfeld auf QVC.de eingeben. Diese stehen auf der QVC Rechnung, welche für die Abwicklung eines Garantiefalls mit dem Hersteller erforderlich ist.

Diese zusätzliche Garantie schränkt die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche nicht ein.

### **Hier wird geholfen:**

Im Garantiefall bitte direkt an den Kundendienst des Herstellers wenden, um den Garantiefall zu melden. Der zuständige Ansprechpartner ist in den beiliegenden Garantieunterlagen oder online auf QVC.de zu finden.

Das hat für unsere Kund\*innen entscheidende Vorteile:

- Abwicklung durch Experten, die sich mit ihren Produkten perfekt auskennen
- unkomplizierter Direktkontakt
- kürzere Bearbeitungszeit und schnellere Lösung
- klare Rückmeldung zum Anliegen

Noch Fragen? Der QVC Kundenservice steht gerne unter der Telefonnummer 0800 29 33 333 (gebührenfrei, täglich von 8 bis 24 Uhr) zur Verfügung.