

Stornierungsbedingungen für den Online-Shop (EU-Recht)

1. Allgemeine Bestimmungen

Kunden haben das Recht, ihre Bestellung vor Versand zu stornieren. Nach dem Versand gilt das **gesetzliche Widerrufsrecht** gemäß der **EU-Verbraucherrechterichtlinie (2011/83/EU)**.

2. Stornierung vor Versand

- Eine Bestellung kann kostenfrei storniert werden, solange sie noch nicht versendet wurde.
- Um eine Stornierung zu beantragen, kontaktieren Sie uns bitte umgehend per **E-Mail oder Telefon** unter:
 - **E-Mail:** [E-Mail-Adresse]
 - **Telefon:** [Telefonnummer]
- Falls die Bestellung bereits bearbeitet, aber noch nicht versendet wurde, bemühen wir uns, eine Stornierung vorzunehmen. Dies kann jedoch nicht garantiert werden.

3. Stornierung nach Versand / Widerruf

Falls die Bestellung bereits versendet wurde, gilt das gesetzliche **Widerrufsrecht von 14 Tagen** ab dem Erhalt der Ware.

- In diesem Fall müssen Kunden die Ware gemäß den **Widerrufsbedingungen** zurücksenden.
- Die Rücksendekosten trägt der Kunde, sofern nicht anders vereinbart.
- Eine Rückerstattung erfolgt innerhalb von **14 Tagen** nach Erhalt der retournierten Ware.

4. Ausnahmen von der Stornierung

Die Stornierung oder Rückgabe ist **nicht möglich** für:

- Maßgefertigte oder personalisierte Artikel
- Versiegelte Produkte aus hygienischen oder gesundheitlichen Gründen, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde
- Digitale Inhalte, wenn der Download bereits gestartet wurde

5. Rückerstattung

- Nach erfolgreicher Stornierung oder Rücksendung erfolgt die Rückerstattung auf demselben Zahlungsweg, der für die Bestellung genutzt wurde.
- Zusatzkosten für eine spezielle Versandart (z. B. Expressversand) werden nicht erstattet.

Falls Sie Fragen zur Stornierung oder zum Widerruf haben, kontaktieren Sie uns bitte unter **[Kontaktinformationen wie gehabt]**.

Cancellation Policy for the Online Shop (EU Law)

1. General Provisions

Customers have the right to cancel their order before shipment. Once the order has been shipped, the **legal right of withdrawal** under the **EU Consumer Rights Directive (2011/83/EU)** applies.

2. Cancellation Before Shipment

- An order can be canceled free of charge as long as it has not yet been shipped.
- To request a cancellation, please contact us immediately by **email or phone** at:
 - **Email:** [Email Address]
 - **Phone:** [Phone Number]
- If the order has already been processed but not yet shipped, we will do our best to cancel it. However, this cannot be guaranteed.

3. Cancellation After Shipment / Right of Withdrawal

If the order has already been shipped, the **14-day legal right of withdrawal** applies from the date the customer receives the goods.

- In this case, customers must return the goods in accordance with the **return policy**.
- The **return shipping costs** are borne by the customer unless otherwise agreed.
- A **refund** will be processed within **14 days** after receiving the returned goods.

4. Exceptions to Cancellation

Cancellation or return is **not possible** for:

- Custom-made or personalized items
- Sealed products that cannot be returned for hygiene or health protection reasons once the seal has been removed
- Digital content if the download has already started

5. Refunds

- After a successful cancellation or return, the refund will be issued via the same payment method used for the original purchase.
- Additional costs for **special shipping methods** (e.g., express shipping) will not be refunded.

If you have any questions regarding cancellations or withdrawals, please contact us at **[Contact Information]**.

E-Mail

Betreff: Ihre Stornierungsanfrage – Wichtige Informationen

Sehr geehrte/r [Name],

vielen Dank für Ihre Nachricht. Ihre Bestellung kann storniert werden, solange sie noch nicht versendet wurde. Bitte kontaktieren Sie uns umgehend unter **[E-Mail-Adresse]** oder telefonisch unter **+43 7239 51010 100**, damit wir dies prüfen können.

Falls die Bestellung bereits versendet wurde, gilt das **gesetzliche Widerrufsrecht von 14 Tagen**. In diesem Fall können Sie die Ware nach Erhalt gemäß unseren **Widerrufsbedingungen** zurücksenden.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Sano Transportgereaten GmbH

[Kontaktinformationen wie gehabt]

Englisch

Subject: Your Cancellation Request – Important Information

Dear [Name],

Thank you for reaching out to us. Your order can be canceled as long as it has not yet been shipped. Please contact us immediately at **[email address]** or by phone at **[phone number]**, so we can check the status.

If your order has already been shipped, the **14-day legal right of withdrawal** applies. In this case, you may return the item upon receipt in accordance with our **return policy**.

If you have any further questions, please feel free to contact us.

Best regards,

The SANO_Team

Contact infos default