

Rücksendeformular

Return Form • Formulaire de retour • Formulario de devolución

Personendaten • Personal Data • Vos coordonnées personnelles • Datos personales

<input type="text"/> Kundennummer • Customer Number • Numéro de client • Número de cliente	<input type="text"/> Rechnungsnummer • Invoice Number • Numéro de facture • Número de factura	<input type="text"/> Artikelnummer(n) mit Serienr. (falls vorhanden) • Article number(s) with serial number (if existing) • Numéro(s) d'article avec numéro de série (si présent) • Números (s) de artículo con número de serie (em caso de tenerlo)
<input type="text"/> Name, Vorname • Surname, first name • Nom, prénom • Apellidos, nombre	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/> Telefon/Fax • Telephone/Fax • Téléphone/Téléfax • Teléfono/Fax	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/> eMail	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Grund der Rücksendung • Reason for returning • Raisons du retour • Motivo(s) de la devolución

<input type="checkbox"/> Gerät defekt • Unit Faulty • Appareil défectueux • Aparato defectuoso	<input type="checkbox"/> Falschlieferung • False delivery • Mauvais article livré • Entrega de artículo incorrecto
<input type="checkbox"/> Doppellieferung • Double shipment • Double livraison • Doble envío	<input type="checkbox"/> Falschbestellung • False order • Mauvais article commandé • Pedido de artículo incorrecto
<input type="checkbox"/> Garantiereparatur (s. AGB) • Warranty repair • Réparation sous garantie • Reparación en garantía	<input type="checkbox"/> Nichtgefallen • Disliked (satisfaction or money-back) • Pas satisfait de l'achat • Insatisfecho/a con el producto

<input type="checkbox"/> Erstattung (30-tägige Rückgabefrist) • Refund (Subject to return within 30 days) • Remboursement (En cas de retour - 30 jours de droit d'échange) • Abono en cuenta (Termino de devolución de 30 días)	<input type="checkbox"/> Umtausch • exchange • échange • cambio
<input type="checkbox"/> Gutschrift auf Music Store Kundenkonto • Credit to Music Store account • Note de crédit à notre compte Music Store • Dinero a favor en cuenta Music Store	
<input type="checkbox"/> Rückzahlung • Credit to: • Remboursement • Devolución del dinero	
<input type="checkbox"/> Kreditkarte (bei Bezahlung per K.K.) • Creditcard (if paid by creditcard) • Carte de crédit (en cas de paiement par carte) • Tarjeta de crédito (para pagos con tarjeta de crédito)	
<input type="checkbox"/> PayPal (bei Bezahlung per PayPal) • PayPal (if paid by PayPal) • PayPal (en cas de paiement par PayPal) • PayPal (para pagos con PayPal)	
<input type="checkbox"/> Überweisung (bei EC-Lastschrift / Überweisung / Barzahlung / Nachnahme) • Transfer (paid cash / C.O.D or other methods of payment) • Virement bancaire (en cas de paiement en espèces / par virement / Contre remboursement) • Transferencia bancaria (por consignación / en efectivo / contra reembolso)	
IBAN: <input type="text"/>	BIC: <input type="text"/>
Bank: Bank: Banque: Banco: <input type="text"/>	Kontoinhaber: (falls abweichend) account holder: detenteur du compte: titular de cuenta: <input type="text"/>

Fehlerbeschreibung • Problem description • Description du problème • Descripción de los daños

Inhalt und Zustand der Rücksendung

• Von Music Store auszufüllen • To be completed by Music Store • A remplir par Music Store • A cumplimentar por Music Store

<input type="checkbox"/> Geschätzter Benutzungsgrad (nur bei Rückgabe und Umtausch) • Estimated degree of utilization (only in case of return and exchange) • Degré estimatif d'utilisation (seulement en cas de retour ou d'échange) • Intensidad de uso estimada (solo para devolución y cambio) niedrig 1...2...3...4...5 hoch • low --- high • bas --- haut • baja --- alta	<input type="checkbox"/> Originalverpackung vorhanden • Original packing available • Emballage d'origine disponible • Con empague original sin daños
<input type="checkbox"/> Neuzustand / nicht geöffnet • New condition / unopened • Etat neuf / pas ouvert • Nuevo / sin abrir	

Wichtige Information: Rücksendungen und Transportschäden

Sehr geehrter Kunde, sehr geehrte Kundin,

wir danken Ihnen herzlich für Ihre Bestellung. Um sicher zu stellen, dass Sie alle Artikel gemäß Ihrer Bestellung erhalten, werden alle Sendungen vor dem Versand auf Vollständigkeit und optimale Verpackung geprüft. Denn wir möchten, dass Sie mit Ihrem Einkauf bei uns rundum zufrieden sind. Sollten Ihnen dennoch eventuell beschädigte Verpackungen oder Produkte Grund zur Beanstandung geben, nehmen Sie sich doch bitte kurz die Zeit, die nachfolgenden Informationen zu lesen, damit der Rückgabevorgang für Sie und uns zufriedenstellend abgewickelt werden kann.

- Bitte senden Sie keine Ware an uns zurück, ohne uns vorher zu kontaktieren. Bitte wenden Sie sich an Ihren zuständigen Verkäufer (auf der Rechnung oben rechts) oder an:

Tel.: +49 221 8884 - 1800 • Fax: +49 221 8884 - 2800
Email: reklamation@musicstore.de

- Rücksendungen können auf unsere Kosten in Form einer Ihnen von uns zugesandten DHL-Paketmarke (nur bis 31,5 kg), einer UPS-Rückholung oder auf Ihre Kosten (bitte ebenfalls nur nach vorheriger Absprache mit uns) erfolgen. Wir bitten Sie ausdrücklich von **unfreien Rücksendungen** abzusehen.

Verpackung Ihrer Rücksendung und Wertminderungsgebühren:

- Bitte bewahren Sie die Originalverpackung (inklusive Umverpackung und Füllmaterial) innerhalb der 30-tägigen Rückgabefrist auf. Wir behalten uns vor, für nicht in Originalverpackung retournierte Ware eine Wertminderungsgebühr zu erheben.
 - Wir empfehlen, die Originalverpackung auch über die 30-tägige Rückgabefrist hinaus aufzubewahren. Im Reklamationsfall ist so der Rücktransport sicherer; zudem können eventuelle Austauschlieferungen nur erfolgen, wenn die Ware inklusive der Originalverpackung an uns zurückgesendet wird.
 - Bei Rückgabe wegen Nichtgefallen muss die Ware in einwandfreiem Zustand sein. Zerissene oder fehlende Folien, beschädigte Originalkartons, Schmutzspuren oder Kratzer auf dem Gerät bzw. Instrument, fehlende Styroporpolster im Herstellerkarton oder Stauchung des Originalkartons in der Umverpackung führen zu einer Wertminderung der Ware, die wir in Rechnung stellen müssen.
 - Bitte keine Aufkleber auf dem Herstellerkarton anbringen oder diesen beschriften.
 - Stoßempfindliche Ware (elektronische Geräte und Instrumente) muss bei Rücksendung in der **Umverpackung** von allen vier Seiten von ausreichend Füllmaterial umgeben sein. Nur so ist Versicherungsschutz bei Transportschäden gewährleistet. Benutzen Sie dazu entweder unsere Umverpackung oder eine eigene.
 - Sollte sich aufgrund der Nichtbeachtung obiger Punkte ein Wertverlust der Ware ergeben, sind wir leider gezwungen, Wertminderungsgebühren zu erheben bzw. (nur 30-Tage-Money-Back-Garantie) die Rücknahme abzulehnen und die Ware an den Kunden zurückzuschicken.
- Und zu guter Letzt**
- Bitte legen Sie Ihrer Rücksendung unbedingt die Rechnung bzw. eine Rechnungskopie und das ausgefüllte Rücksendeformular (bitte wenden) bei.
 - Bitte beachten Sie auch unsere AGB.

Bitte senden Sie dann die Lieferung ausschließlich an folgende Adresse:

MUSIC STORE professional • Reklamation • Istanbulstr. 22-26 • D-51103 Köln

Bitte melden Sie uns Schäden an der Ware innerhalb von 24 Stunden (nach Zustellung) und zeigen Sie Transportschäden sofort bei den Zustellern (Post, UPS, ...) an.

Wir wünschen Ihnen viel Freude an Ihrem neuen Instrument und danken Ihnen für Ihr Vertrauen.

Ihr Music Store-Team

Informations importantes: Retour de marchandises et dégâts liés au transport

Très chers clients, très chères clientes,

Nous vous remercions de tout coeur pour votre commande. Pour être certain que tous les articles conformes à votre commande vous arrivent dans de bonnes conditions, l'emballage de chaque colis est vérifié scrupuleusement par nos soins avant chaque expédition, pour que votre commande arrive dans les meilleures conditions et que vous soyez pleinement satisfait de votre achat. Il se peut, malgré toutes ces précautions, que d'éventuels dommages soient causés lors du transport ou que vous ayez des contestations à propos du matériel reçu. Prenez s'il vous plaît un peu de temps pour lire les informations suivantes, qui vous expliquent comment faire pour nous retourner un article dans des conditions optimales.

- SVP, ne nous renvoyez aucune marchandise sans nous avoir contacté auparavant. Prenez contact s'il vous plaît auprès du vendeur qui a effectué la vente, (Son nom figure en haut à gauche de la facture) aux numéros de téléphone suivants:

Téléfono: +49 221 8884 - 1630
Fax: +49 221 8884 - 2800
E-mail: export@musicstore.de

Tout retour envoyé en port payé par le destinataire (à nos frais) sera refusé.

Emballage de votre retour et remboursement de sa valeur :

- Veuillez utiliser l'emballage original (incluant l'emballage supplémentaire et le rembourrage) pour un retour dans le délai du droit d'échange de 30 jours. Nous vous informons que des frais seront prélevés dans le cas où le matériel nous serait retourné sans son emballage original
- Nous vous conseillons, même au-delà du délai d'échange de 30 jours de conserver l'emballage d'origine, car, dans le cas d'une future réclamation, le retour de votre marchandise se fera dans de bonnes conditions.
- Lors de la restitution d'un appareil dans le cas où celui-ci ne vous convient pas, son état doit être irréprochable. Si il manque des parties d'emballage, si un des cartons d'origine est endommagé, si il y a des traces de salissures ou des griffes sur la marchandise, comme par exemple sur un instrument, des polystyrènes manquants ou des coups dans le carton d'origine conduirons à une retenue sur la valeur de la marchandise que nous devons vous rembourser.
- Surtout ne rien coller ni inscrire sur le carton d'origine du fabricant.
- Les appareils particulièrement sensibles aux chocs (équipés d'électronique et instruments) doivent être réemballés en réutilisant les protections pour les 4 côtés. C'est seulement ainsi emballés que les dégâts sujets au transport peuvent être évités.
- Si il est reconnu qu'en raison d'une négligence d'un des points importants mentionnés ci-dessus il y ait une dévalorisation sur la valeur de la marchandise, nous serions malheureusement obligés de retenir une somme sur la valeur à vous rembourser ou (seulement dans le cadre de la garantie 30 jours satisfait ou remboursé), de refuser la reprise et de renvoyer la marchandise au client.

Et pour bien finir :

- N'oubliez pas d'inclure impérativement une copie de la facture dans votre retour ainsi que le formulaire de retour (que vous trouverez au dos) correctement rempli.
- Vous pouvez lire nos Conditions générales.

Adressez vos colis uniquement à l'adresse suivante :

MUSIC STORE professional • Reklamation • Istanbulstr. 22-26 • 51103 Köln • Allemagne

Veillez S'il vous plaît signaler les dommages sur la marchandise au mieux à sa réception ou sous 24 heures auprès des transporteurs (Poste, UPS, DPD)

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir avec votre nouvel instrument et vous remercions pour votre confiance.

Votre équipe Music Store

Informaciones importantes: Devoluciones y Daños durante el transporte

Querido(a) cliente,

Antes que nada, muchas gracias por su compra en Music Store. A fin de asegurarnos de que todos los artículos de su pedido lleguen en perfecto estado, los embalajes han sido revisados minuciosamente antes de su envío. De esta forma, queremos estar seguros de que usted quede satisfecho(a) con su compra en Music Store. En cualquier caso y ante eventuales daños en el embalaje o la mercancía, le rogamos se tome un poco de tiempo en leer las siguientes indicaciones para que todas sus devoluciones sean efectuadas correctamente.

- Por favor no nos envíe ninguna mercancía sin ponerse antes en contacto con nosotros. Diríjase al vendedor cuyo nombre aparece en la factura (arriba a la derecha) o directamente a:

Teléfono: +49 221 8884 - 1640 • Fax: +49 221 8884 - 2800
E-mail: export-es@musicstore.de

- Las devoluciones podran ser efectuadas a su cargo o nuestro cargo en forma de recogida con UPS. Pero siempre, antes de efectuar una devolución, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros.

Cualquier devolución enviada a Music Store con pago contrareembolso sera rechazada por razones logisticas. Devolución en embalaje original y valor del embalaje:

- Las devoluciones deberan hacerse siempre en su embalaje original (adicionalmente un embalaje de proteccion y/o de relleno) en un plazo maximo de 30 dias. Music Store se reserva el derecho de reducir el precio de compra de artículos devueltos sin su embalaje original.
- Le aconsejamos guardar siempre el embalaje original, incluso una vez vencido el plazo de devolución, así en caso de una futura reclamación, la devolución de la mercancía se hara en condiciones optimas.
- En caso de una devolución por insatisfaccion con el producto, este tendra que estar en condiciones irreprochables. La falta de elementos de embalaje o protecciones de poliespán, daños o golpes en el empaque original, restos de suciedad o arañazos en la mercancía, por ejemplo, derivarán un cargo que descontaremos del importe a devolver.
- Sobre todo no pegue nada o escriba sobre el carton original del fabricante.
- Los aparatos particularmente sensibles a los golpes y choques (equipos electronicos e instrumentos) deberan ser empaquetados con sus elementos protectores por sus 4 lados. Solo así se evitarañan daños ocasionados por el transporte.
- En el caso de que un artículo sufriera una pérdida de su valor a causa de la falta de atención referente a estos importantes puntos, lamentablemente nos veremos en obligación de cargar una suma al importe de la devolución o (sólo para los "30 dias Money Back") podrá ser rechazada la devolución del producto y devuelta al cliente.

Y para terminar:

- No olvide en ningun caso incluir en su devolución una copia de la factura junto al formulario de devolución debidamente completado que encontrara al dorso de este documento.
- Consulte siempre las condiciones generales.

Por favor envíe la mercancía solo a la siguiente dirección:

MUSIC STORE professional • Reklamation • Istanbulstr. 22-26 • 51103 Köln • Alemania

Por favor informenos acerca de daños técnicos en las siguientes 24 horas despues de haber recibido el artículo. Daños por transporte deben ser informados a la empresa transportadora (Correos, UPS, Hamann, DPD, etc.)

Que disfrute de su nuevo instrumento y le agradecemos su confianza en nosotros.

El Equipo de Music Store.

Important Information: Returning Goods & Transport Damage

Dear Customer,

thank you for your order. To be certain that you receive all articles in compliance to your order, all parcels are checked that they are complete and packed correctly. We would like you to be completely satisfied with your purchase.

Should you however have complaints on damaged packages or goods, please take a few moments to read the following information to ensure that the return procedures are satisfactory for you and us.

- Contact us before sending anything back. Please contact your advisor (invoice, top right) or

Tel: +49 221 8884 - 1610
Fax: +49 221 8884 - 2800
Email: export@musicstore.de

Return packaging and value deduction:

- Please keep the original packaging (including outer package and filling) within the 30-day return period. We reserve the right to reduce the amount credited for returned goods in case the original packing is missing.
- We recommend keeping the packaging longer than the 30 days in the case of having to return goods for other reasons. In certain cases, only goods in their original packing can be exchanged.
- Unwanted products that are sent back must be in perfect condition. Torn or missing wrapping, damaged original boxes, soiled or scratched units and instruments, missing polystyrene packing in manufacture box will lead to a deduction of credit.
- Do not apply stickers of any kind or wright on the products box.
- Sensitive products (electronical units and instruments) must be sent back with an outer packaging and sufficient filling on all sides. Only goods that are packed correctly are insured against transport damage.
- Products damaged due to incorrect packing or disregard of the instructions given above will, unfortunately, force us to charge a value reduction fee or (Music Store - 30 Days Money Back Guarantee only) to refuse retraction and return the merchandise to the customer.

Last but not least:

- Please include a copy of the invoice with the completed return form
- Please observe our terms and conditions

Please send the shipment to the following address only:

MUSIC STORE professional • Reklamation • Istanbulstr. 22-26 • 51103 Köln • Germany

Please contact us within 24 hours of receiving the products if they are damaged. Transport damage is to be reported immediately to the carriers (Hamann, UPS....).

Thank you for your investment and we hope you enjoy your new instrument.

Your Music Store-Team