

Bestimmungen zum Rückgaberecht

naturhuus.ch – Ökologische Baustoffe & Lösungen

Geltungsbereich: Schweiz & Fürstentum Liechtenstein | **Gültig ab:** August 2026 | **Rechtsgrundlage:** Schweizer Obligationenrecht (OR)

1. Grundsatz & Kein allgemeines Widerrufsrecht

In Übereinstimmung mit dem Schweizer Recht (Obligationenrecht, OR) besteht bei Verträgen über **naturhuus.ch** grundsätzlich kein allgemeines Recht auf Kaufreue oder eine grundlose Rückgabe nach Vertragsabschluss.

2. Rückgabe- und Rügerecht bei Mängeln

Kunden haben Anspruch auf Nachbesserung, Ersatzlieferung oder Rückabwicklung, sofern die gelieferten Produkte erhebliche Mängel aufweisen, fehlerhaft geliefert wurden oder Transportschäden vorliegen.

Wichtige Rügefrist: Mängel, Beschädigungen oder Falschlieferungen müssen **innerhalb von 10 Arbeitstagen** nach Erhalt der Ware schriftlich gemeldet werden. Nach Ablauf dieser Frist von 10 Arbeitstagen gilt die Ware als genehmigt und jegliches Rückgabe- oder Gewährleistungsrecht **verwirkt** (Art. 201 OR).

3. Zulässige Rückgabegründe

Eine Mängelrüge und eine damit verbundene Rückgabe wird akzeptiert bei:

- **Transportschäden:** Äußerlich sichtbare oder verdeckte Beschädigungen, die während des Transports entstanden sind.
- **Fehlerhaften Produkten:** Fabrikations- oder Materialfehler, welche die vertragsgemäße Funktion oder Verarbeitbarkeit erheblich beeinträchtigen.
- **Falschlieferungen:** Abweichung der gelieferten Artikel von der Auftragsbestätigung.

4. Vorgehen bei einer Mängelrüge

Um eine Mängelrüge fristgerecht einzureichen, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. **Schriftliche Meldung:** Senden Sie innerhalb der 10 Arbeitstage eine E-Mail an den Kundenservice von *naturhuus.ch*.
2. **Nachweise beifügen:** Fügen Sie Ihrer Meldung die Bestellnummer, eine genaue Beschreibung des Mangels sowie aussagekräftige Fotos des Schadens/Fehlers und der Verpackung bei.
3. **Prüfung:** Nach Prüfung der Meldung erhalten Sie Anweisungen für die kostenfreie Rücksendung oder den Austausch der Ware.

5. Abwicklung & Entschädigung

Bei einer berechtigten und fristgerechten Mängelrüge behält sich *naturhuus.ch* das Recht vor, in folgender Reihenfolge vorzugehen:

- Kostenlose Ersatzlieferung der einwandfreien Ware.
- Kostenfreie Nachbesserung / Reparatur (falls anwendbar).
- Rückerstattung des Kaufpreises (sofern eine Ersatzlieferung nicht möglich ist).

Unfreie oder nicht mit *naturhuus.ch* abgesprochene Rücksendungen können nicht entgegengenommen werden.