

# Retourenformular

## Vorgehen

Um eine schnelle Retouren-Abwicklung zu gewährleisten, bitten wir Sie, die Angaben auf Seite zwei vollständig und wahrheitsgetreu auszufüllen und dieses Formular ausgedruckt und ausreichend frankiert der Rücksendung beizulegen. **Rücksendungen werden nur mit diesem Retourenformular angenommen.** Bitte bewahren Sie die Paketnummer der Rücksendung für eventuelle Nachfragen sicher auf.

## Rücknahmebedingungen

Eine allfällige Rücknahme (Widerrufsrecht) ist nur möglich, wenn das Produkt in unbeschädigter Originalverpackung, ohne jegliche Gebrauchsspuren (auch Kleberückstände) und in sauberem Zustand, innert sieben Tagen (bei Defekten innerhalb der Garantiefrist) an uns zurückgesandt wird.

Ist die Beanstandung nachvollziehbar, wird die Rechnung storniert, bei einer Vorauszahlung zurückbezahlt. Letzteres erfordert die Angabe zur Bankverbindung des Kunden.

Eine Grundlose Rücksendung muss stichwortartig begründet werden. Die Kosten für die Rücksendung wird in diesem Fall dem Kunden auferlegt. Wir behalten uns vor, Ersatz für mögliche Beschädigungen oder übermässige Abnutzung vom zu erstattendem Kaufpreis abzuziehen oder die Rückzahlung zu verweigern, wenn ein allfälliger Wertverlust auf einen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist, der zur Feststellung der Art, Beschaffenheit und Funktionstüchtigkeit der Waren nicht notwendig war.

Bei Rücksendungen gelten die AGB auf:

<https://www.inSmoke.ch/agb>

## Garantie

Die Bestimmungen zur Garantie finden Sie in unseren AGB auf: <https://www.inSmoke.ch/agb#Garantie>

## Rücksendeadresse

Hemag Nova AG, Retourenabteilung  
Steigstrasse 2, 8355 Aadorf

## Bitte beachten Sie, dass wir in folgenden Fällen kein Widerrufsrecht gewähren

- Falls Sie einen **Transportschaden** anmelden möchten finden Sie hier mehr Informationen dazu:  
<https://www.inSmoke.ch/transportschaden>
- **Verschleissteile** wie Dichtungsringe, Gummikappen, Verdampfer/Verdampferköpfe, natürliche Abnutzungen wie Kratzer, Rost, Farbverlust etc., nachlässiger Umgang mit Produkten, falsch verwendete Produkte/ Anwendungsfehler, der natürliche Kapazitätsverlust von Batterien (Funktionsgarantie bei Inbetriebnahme), Schäden durch eindringen von Flüssigkeit speziell bei Batterien und Akkutragern (Kondensat, Liquid, Wasser), Fehlmanipulationen, Artikel ohne Kaufquittung, Liquids (auch ungeöffnet), Shisha Tabak (auch ungeöffnet), Spirituosen (auch ungeöffnet) und Softdrinks (auch ungeöffnet) sowie Einweg-/Hygieneprodukte sind allesamt von der Garantie ausgeschlossen.
- **E-Zigaretten** ohne Umverpackung oder Seriennummer sind ebenso von der Gewährleistung und Garantie ausgeschlossen, da sich die Seriennummer immer auf der Verpackung befindet.
- **Lufteinschlüsse** wie Blasen sowie produktionsbedingte Strukturen in Gläser lassen sich nicht vermeiden und sind daher kein Reklamationsgrund.
- **Einwegprodukte** (Verdampfer, Cartomizer, Tankverdampfer, Tankdepots, Gummikappen, Hygienemundstücke) werden mit DOA-Garantie geliefert. Im Rahmen der DOA-Garantievereinbarung wird die einwandfreie Funktionsfähigkeit der Einwegprodukte bei Erhalt durch den Käufer garantiert. Sofern ein gekauftes Einwegprodukt nicht innerhalb der ersten 48 Stunden nach Erhalt durch den Käufer reklamiert wird, sind weiterreichende Garantieansprüche seitens des Käufers ausgeschlossen.
- Rücksendungen von bereits **gebrauchten Artikeln**.
- Artikel ohne oder mit **beschädigter Originalverpackung**.
- **Versiegelte Artikel**, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes, aus Hygienegründen oder aus lebensmittelgesetzlichen Bestimmungen nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde. Dazu gehören: E-Liquids (geöffnet und ungeöffnet), Shisha Tabak (geöffnet und ungeöffnet) sowie Softdrinks und Spirituosen.

Weitere Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie unter: <https://www.inSmoke.ch/agb#Widerruf>

**Bei unvollständigen Angaben behalten wir uns vor die Sendung an Sie zurückzusenden und einen Unkostenbeitrag für die Bearbeitung zu verlangen.**



**Kontaktangaben**

Kundennummer

Bestellnummer

Name

Vorname

Strasse/Hausnummer

PLZ/Ort

Telefon-/Mobilnummer

E-Mail-Adresse

Name der Bank, Name des Kontoinhabers

IBAN-Nr.

**Beanstandungen**

Artikelnummer oder Name

Menge

Artikelnummer oder Name

Menge

Grund/Beanstandung

Grund/Beanstandung

Artikelnummer oder Name

Menge

Artikelnummer oder Name

Menge

Grund/Beanstandung

Grund/Beanstandung

**Bemerkungen**

Hiermit bestätige ich die Richtigkeit und Vollständigkeit meiner Angaben und bestätige, dass ich die Informationen zu Rücksendungen zur Kenntnis genommen habe:

---

Datum/Ort

---

Unterschrift