

FAQ:



ESPOIR VERLAG
UND REISEN GMBH

Bestellung aufgeben

1. Wie kann ich im Online-Shop bestellen?

Der Shop ist in drei Gebieten aufgeteilt: 1. Philosophie; 2. Theologie; 3. Kunterbunt. Sobald Sie in unserem Online-Shop einen Artikel gefunden haben, den Sie bestellen möchten, können Sie den Artikel durch einen einfachen Klick auf »In den Warenkorb« in Ihren Warenkorb legen. Sie können beliebig viele Artikel in den Warenkorb legen. Sie können sich nun entweder direkt Ihren »Warenkorb anzeigen« lassen oder noch »weiter shoppen«.

Zum Warenkorb gelangen Sie jederzeit durch Klicken auf das Warenkorb-Symbol oben im Kopf der Seite.

Dort erhalten Sie eine Übersicht aller Artikel in Ihrem Warenkorb. Sie können Artikel optional wieder löschen oder deren Anzahl verändern. Danach betätigen Sie den Button »Zur Kasse«. Wählen Sie eine Rechnungs- bzw. Lieferadresse aus. Anschließend wählen Sie die Zahlungsart. Sollten Sie Fragen zu unseren Zahlungsmöglichkeiten haben, beachten Sie bitte die Frage »Welche Zahlungsmöglichkeiten habe ich?«. Sie haben folgende Zahlungsoptionen:

- a) Sofortüberweisung
- b) Gegen Rechnung

Im letzten Schritt können Sie Ihre Bestellung noch einmal überprüfen, ändern und die Gesamtsumme ansehen. Um den Bestellprozess abzuschließen, müssen Sie nur noch den »Allgemeinen Geschäftsbedingungen« zustimmen und den Button »Zahlungspflichtig bestellen« klicken. Ihre Bestellung wird dann an uns übermittelt und umgehend bearbeitet.

2. Wer kann was bestellen?

Jeder kann sich in unserem Shop bewegen und Bestellungen tätigen, sofern er ist, volljährig.

3. Was muss ich bei Vorbestellungen beachten?

Neuerscheinungen werden in der Regel drei bis sechs Monate vor Erscheinen mit dem voraussichtlichen Auslieferungstermin in unserem Newsletter angekündigt. Ab diesem Zeitpunkt kann dieser Artikel bereits vorbestellt werden. Bitte beachten Sie, dass auch eine Vorbestellung verbindlich ist. Sollte sich die Auslieferung verzögern, werden Sie natürlich rechtzeitig darüber informiert.

4. Welche Zahlungsmöglichkeiten habe ich?

Je nach Art der Bestellung stehen Ihnen folgende Zahlungsoptionen zur Verfügung:

- a) Sofortüberweisung
- b) Gegen Rechnung

Aus bestimmten Gründen können diese Optionen geringfügig eingeschränkt sein. Weitere Informationen hierzu entnehmen Sie bitte dem Punkt »Warum stehen mir nicht alle Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung?«.

Die relevanten Daten aus unserem Online-Shop werden automatisch in das Rechnungsformular übernommen.

5. Warum stehen mir nicht alle Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung?

Gelegentlich kann es vorkommen, dass Ihnen von den Zahlungsmöglichkeiten im Warenkorb nicht alle angeboten werden. Hierfür kann es mehrere Gründe geben:

Vormerker-Titel (Subskription)

Bei Vorbestellungen können wir eine Zahlung per Kauf auf Rechnung anbieten.

Einschränkungen aus Bonitätsgründen

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass der Espoir Verlag sich vorbehält, Ihnen eine individuelle Bonitätsgrenze zuzuweisen. Diese liegt im Normalfall bei CHF 100.

6. Wie löse ich einen Gutscheincode ein?

Im dritten Schritt des Bestellprozesses – nach Eingabe Ihrer Adresse und der Wahl der Zahl- und Versandart – können Sie Ihren Gutschein- oder Aktionscode eingeben. Bestätigen Sie die Eingabe durch Klicken auf »Hinzufügen«. Der Gutscheinbetrag oder Rabatt wird dann automatisch mit Ihrer Bestellung verrechnet, sofern alle Aktionsbedingungen erfüllt sind. Sie können nun die Bestellung über »Zahlungspflichtig bestellen« abschließen.

Versand und Lieferung

1. Lieferung

In der Regel treffen die bestellten Artikel erfahrungsgemäß ca. 2-5 Werktage nach Übergabe an unseren Zustelldienstleister (Die Post) bei unseren Kunden ein.*

*Unser Zustelldienstleister (Die Post) tut alles, damit Ihre Bestellung so schnell wie möglich ihr Ziel erreicht. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass es aufgrund schwankender Zustellzeiten (zum Beispiel infolge von witterungs- oder verkehrsbedingten Einflüssen) hin und wieder zu Lieferverzögerungen kommen kann.

Sollten Lieferhindernisse bestehen, teilen wir Ihnen diese per E-Mail und, wenn möglich, mit Angabe des voraussichtlichen Liefertermins, mit. Handelt es sich um sofort lieferbare Artikel werden diese in der Regel innerhalb von 24 Stunden zur Auslieferung übergeben.

Lieferbedingungen ins Ausland

Bei Bestellungen aus dem Ausland können Zollgebühren anfallen, wenn der Gesamtwarenwert einer Bestellung 200 CHF überschreitet. Aus zollrechtlichen Gründen wird der Gesamtwert der Bestellung mit dem normalen Ladenpreis der Artikel berechnet.

2. Wie werden Portokosten berechnet?

Die Versandkosten beinhalten Porto und Verpackungsmaterial. Das Porto übernimmt der Besteller. Bestellungen ab einem Warenwert von 60 CHF liefern wir im Inland portofrei.

Jede Lieferung ist grundsätzlich portopflichtig.

3. Meine Bestellung wurde in zwei Pakete aufgeteilt. Muss ich für die ausstehende Nachlieferung Porto bezahlen?

Ihr Auftrag umfasst mehrere Artikel? Dann ist es möglich, dass Sie aus logistischen Gründen mehrere Pakete von uns erhalten. Dadurch entstehen Ihnen aber natürlich keine Porto-Mehrkosten. Dasselbe gilt für Subskriptionswerke, also allgemein für erstmals erscheinende Titel, die im Vorfeld bestellt werden. Dazu erhalten Sie zuallererst die Rechnung. Nach Erscheinen wird Ihnen die Publikation umgehend zugestellt.

Rücksendung

1. Welches Rückgaberecht habe ich?

Die erhaltene Ware kann ohne Angabe von Gründen innerhalb von zwei Wochen durch Rücksendung zurückgegeben werden. Die Frist beginnt frühestens mit Erhalt der Ware und dieser Belehrung. Nur bei nicht paketversandfähiger Ware (z. B. bei sperrigen Gütern) kann die Rückgabe auch durch Rücknahmeverlangen in Textform, also z.B. per Brief oder E-Mail, erklärt werden. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung der Ware oder des Rücknahmeverlangens. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren, es sei

denn, der Espoir Verlag bietet Ihnen eine andere Lösung an. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit Ihnen zurückzuführen ist.

Rücksendungen aus dem Ausland gehen zu Lasten des Kunden.

2. Was passiert, wenn die Ware technische Mängel hat oder beschädigt bei mir ankommt?

Alle unsere Angebote, besonders jene aus eigener Produktion, werden sorgfältig überprüft. Dennoch können gelegentliche Beschädigungen oder technische Mängel leider nicht ausgeschlossen werden. Mangelhafte Exemplare werden gegen einwandfreie umgetauscht. Um eine reibungslose Bearbeitung gewährleisten zu können, bitten wir Sie, schadhafte Exemplare innerhalb von 14 Tagen unter Angabe des Rechnungsdatums und der Kundennummer sowie der Art der Beschädigung zurückzuschicken. Der Umtausch ist porto- und gebührenfrei.

3. WIDERRUFSBELEHRUNG bei der Bestellung von gedruckten Büchern und anderen körperlichen Waren **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der Espoir Verlag und Reisen GmbH, Hünenbergstrasse 59, CH-6333 Hünenberg See, E-Mail: kontakt@espoir-verlag.ch, Kontaktformular, mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, E-Mail oder Kontaktformular-Anfrage) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das auf dieser Seite bereitgestellte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren, es sei denn, die wbg bietet Ihnen eine andere Lösung an. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit Ihnen zurückzuführen ist.

– Ende der gesetzlichen Widerrufsbelehrung –

Ausschluss bzw. vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts

Ein Widerrufsrecht besteht nicht bei Lieferungen von Ton- oder Videoaufnahmen (z.B. CD, Musik oder Videokassetten) oder von Computersoftware in einer versiegelten Verpackung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

Ein Widerrufsrecht besteht ferner nicht bei Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.

Ein Widerrufsrecht besteht außerdem nicht bei Verträgen zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen. Das Widerrufsrecht erlischt beim Kauf von E-Books mit dem Zugang zum Download.

Hünenberg See, 23. September 2023



ESPOIR VERLAG
UND REISEN GMBH