

KAUFEN

Hier beantworten wir die von unseren Kunden bisher am häufigsten gestellten Fragen. Sollte Ihre Frage nicht beantwortet sein, zögern Sie bitte nicht, uns über unser [Kontaktformular](#) zu kontaktieren.

Wie tätige ich einen Online-Einkauf?

Sie werden sehen, dass der Prozess sehr einfach ist, und wenn Sie Hilfe benötigen, müssen Sie uns nur darum bitten.

1. Wähle die Produkte aus, die dir am meisten gefallen, und füge sie durch einen Klick auf „In meinen Warenkorb legen“ hinzu, wobei du sicherstellst, dass die gewählte Größe und Farbe korrekt sind.
2. Du wirst jederzeit die Anzahl der Produkte in deinem Warenkorb und den Gesamtbetrag (ohne die Versandkosten, die beim Abschluss des Kaufs hinzugefügt werden) sehen können, indem du auf das „Warenkorb“-Symbol oben rechts klickst und in unserer App in der Navigationsleiste unten.
3. Wenn du fertig bist, überprüfe die von dir ausgewählten Produkte, prüfe den Betrag deiner Bestellung und schließe deinen Kauf ab, indem du auf „Bestellung abschließen“ klickst.
4. Beim Kaufvorgang füllst du die angeforderten Daten aus (die notwendig sind, um deine Bestellung zu bearbeiten). In den Bereichen „Versand“ und „Zahlung“ erklären wir dir die verfügbaren Zahlungsmethoden in deinem Land.
5. Sobald der Vorgang erfolgreich abgeschlossen ist, erhältst du eine E-Mail, die dir deine Bestellung und die Bestellreferenz bestätigt.

Muss ich mich für den Online-Kauf registrieren?

Um auf der Brownie-Website einzukaufen, benötigen wir lediglich deine grundlegenden Kontaktdaten (Name, E-Mail, Telefonnummer und Lieferadresse). Wir empfehlen dir jedoch, ein Konto zu registrieren, um eine bessere Nachverfolgung deiner Bestellung im Bereich „Mein Konto“ vorzunehmen und immer über unsere Neuigkeiten informiert zu bleiben. Für Einkäufe in der App ist es erforderlich, dass du registriert bist.

Wie kann ich mich vergewissern, dass ich meinen Einkauf richtig getätigt habe?

Sobald du deinen Kauf abgeschlossen hast, erhältst du sofort eine Bestätigungs-E-Mail für deine Bestellung. Falls du diese nicht erhältst, empfehlen wir dir, uns zu kontaktieren, damit wir dir bestätigen können, dass der Kauf korrekt abgeschlossen wurde, und dir die Bestätigung erneut zusenden.

Sobald die Bestellung beim Transportdienstleister ist, werden wir dir eine E-Mail senden, um dich darüber zu informieren.

Die Spedition, die für die Lieferung deiner Bestellung verantwortlich ist, kann dich ebenfalls per E-Mail, Telefonanruf oder sogar über eine WhatsApp-Nachricht kontaktieren, um dich über das voraussichtliche Lieferdatum zu informieren.

Kann ich den Status meiner Bestellung überprüfen?

Ja, Sie können dies auf verschiedene Weise tun: von der Bestätigungs-E-Mail aus, indem Sie auf "Ihre Bestellung verfolgen" klicken oder indem Sie auf den folgenden Link zugreifen: [Status Ihrer Bestellung](#). Wenn Sie registriert sind, können Sie den Status aller Ihrer Bestellungen auch in der Rubrik "Mein Konto" unter "Bestellungen" einsehen.

Kann ich per Telefon kaufen?

Derzeit bieten wir diesen Service nicht an, aber wir hoffen, ihn in Zukunft anbieten zu können. Bitte nutzen Sie unseren [Online-Shop](#). Von dort aus werden wir versuchen, Ihnen den bestmöglichen Service und die bestmögliche Betreuung zu bieten.

Kann ich meine Bestellung stornieren, wenn ich sie nicht erhalten möchte?

Du kannst deine Bestellung innerhalb einer Stunde nach Bestätigung des Kaufs stornieren. Wenn deine Bestellung bereits auf der Vorbereitungsliste unseres Lagers steht, kannst du die Bestellung nicht mehr stornieren.

Die Funktion zur Stornierung der Bestellung kann in bestimmten Fällen deaktiviert sein. Wenn Sie Ihre Bestellung stornieren möchten, sollten Sie sich mit unserem [Kundendienst in Verbindung](#) setzen, damit wir Ihnen bestätigen können, ob eine Stornierung möglich ist oder nicht.

Wenn dies nicht möglich ist, müssen Sie die Ware erhalten und dann die entsprechende Erstattung vornehmen.

Verfügbarkeit der Produkte

Alle Bestellungen sind abhängig von der Verfügbarkeit der Produkte. Gelegentlich kann es zu Schwierigkeiten bei der Lieferung von Produkten kommen oder wenn Artikel nicht auf Lager sind. Wenn dies der Fall ist und wir nicht in der Lage sind, das Produkt zu liefern, senden wir Ihnen eine E-Mail, in der wir Sie über den Vorfall informieren, und wir erstatten Ihnen den vollen Betrag für das nicht gelieferte Produkt.

BEZAHLUNGEN

Wie kann ich für meinen Einkauf bezahlen?

Wir bieten Ihnen mehrere Zahlungsarten an, die Sie je nach Ihren Möglichkeiten und Präferenzen auswählen können.

Darüber hinaus möchten wir Sie darüber informieren, dass der Betrag Ihrer

Bestellung in dem Moment, in dem Sie den Kauf bestätigen, von Ihrer Karte abgebucht wird.

Denken Sie daran, dass Ihre Bestellung bis zur Bezahlung des Kaufs nicht bestätigt ist und daher die ausgewählten Produkte nicht reserviert sind.

1. **Kredit- oder Debitkarte:** Sie können Ihre übliche Karte hinzufügen und Ihre Daten für zukünftige Einkäufe speichern.
2. **Paypal:** Diese Zahlungsmethode zielt darauf ab, maximale Sicherheit für den Kaufprozess zu bieten, da sie eine direkte Kommunikation zwischen dem Kunden und der Bank bei der Zahlung garantiert. Auf diese Weise kann niemand Zugang zu Ihren Kartendaten haben.
3. **Scalapay:** Jetzt genießen, später bezahlen. Zahlen Sie in 3 Raten ohne Provision oder Zinsen.
4. **Apple Pay / Google Pay:** In der mobilen Version unserer Website und in der App.

PRODUKT

Wie kann ich einen nicht vorrätigen Artikel erhalten?

Aufgrund von Lagerbeständen können wir nicht immer alle Größen und Produkte anbieten, die wir verkaufen. Falls die gewünschte Größe ausverkauft ist, kannst du anfordern, dass wir dich benachrichtigen, indem du auf die Produktseite gehst, die gewünschte Größe auswählst und auf „¡LO QUIERO!“ klickst. Wir werden deine E-Mail-Adresse anfordern, um dich zu informieren.

Wenn diese Option nicht angezeigt wird, bedeutet das, dass das Produkt nicht nachbestellt wird.

Wir empfehlen unseren Kunden außerdem, sich für unseren Newsletter anzumelden und uns in den sozialen Netzwerken zu folgen, um immer über die neuesten Neuigkeiten informiert zu bleiben.

Sind die Fotos der Produkte echt?

Wir bemühen uns, die Bilder und Farben unserer Produkte so realistisch wie möglich darzustellen. Es gibt jedoch viele Faktoren, die sich unserer Kontrolle entziehen und das Erscheinungsbild verändern können, wie z. B. die Farbkalibrierung Ihres Monitors. Wenn Sie Fragen zu einem unserer Produkte haben, kontaktieren Sie uns bitte.

Welche Größen sind auf der Website angegeben?

Alle angegebenen Größen sind kontinentaleuropäische Größen. Wenn Sie Zweifel haben, können Sie die Option "Welche Größe habe ich?" in der Produktdatenbank konsultieren, die Sie nach einigen grundlegenden Informationen fragt, um Ihre ideale Größe so genau wie möglich zu finden. Sie können auch unsere [Größentabelle einsehen](#).

VERSAND

Versandmethoden

Lieferung nach Hause

Die Lieferkosten variieren je nach Lieferort, für verschiedene Gebiete und werden automatisch auf der Grundlage von Volumen und Gewicht berechnet. Sie können die Lieferkosten sehen, sobald Sie Ihre Produkte ausgewählt haben, indem Sie auf den Warenkorb klicken und die Lieferzone auswählen.

Für Länder außerhalb der Europäischen Union sind die Steuern und Zölle nicht im Preis der Produkte oder der Bestellung enthalten. Der Spediteur kann zum Zeitpunkt der Lieferung gemäß den geltenden Vorschriften Zollgebühren erheben, die vom Kunden zu tragen sind.

Wie werden die Sendungen zugestellt?

Die Lieferungen werden von Spanien aus über die folgenden Unternehmen abgewickelt:

- MRW: Lieferungen nach Spanien und Portugal
- UPS: Versand außerhalb Spaniens und Portugals

Sobald die Bestellung in den Händen des Versandunternehmens ist, informieren wir dich per E-Mail. Von dort aus kannst du den Status deines Pakets verfolgen.

Aus Sicherheitsgründen garantieren wir keine Lieferung an Postfächer, Hotels, Aparthotels, Residenzen, Ferienwohnungen, Transportunternehmen, Logistikplattformen oder ähnliche Orte.

Es ist wichtig, dass du uns eine Telefonnummer zur Verfügung stellst, unter der du erreichbar bist, damit das Versandunternehmen die Lieferung im Falle eines Problems verwalten kann.

Denke daran, dass es die Verantwortung des Kunden ist, alle Daten korrekt einzugeben. Sollte dies nicht der Fall sein, übernimmt Brownie keine Verantwortung für Verzögerungen bei der Lieferung.

In welche Länder liefern Sie?

Wenn Sie auf den folgenden Link klicken, finden Sie eine Liste der Länder, in die wir Ihre Bestellung liefern können, und können die Bestellseite aufrufen: [Land Wählen Sie Ihr](#)

Wie lange ist die Lieferzeit?

Die typischen Lieferzeiten betragen 2 bis 4 Werktage für alle Bestimmungsorte.

In Verkaufs- oder Werbezeiten und bei Sonderaktionen können sich die Lieferzeiten verlängern oder verzögern, und es kann vorkommen, dass die Lieferung in den Geschäften nicht möglich ist. Etwas Lieferverzögerungen können auf

verschiedene Gründe, unvorhergesehene Umstände, höhere Gewalt und auf ein ländliches oder abgelegenes Liefergebiet zurückzuführen sein.

Bei der Berechnung der Lieferzeit unserer Sendungen sollten Sie berücksichtigen, dass Bestellungen, die nach 14:00 Uhr aufgegeben werden, erst am nächsten Tag bearbeitet werden. Bestellungen, die freitags nach 14:00 Uhr, samstags oder sonntags aufgegeben werden, werden am Montag vorbereitet und versandt.

Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage sind von den Lieferzeiten ausgenommen. Nationale, regionale und lokale Feiertage sowie die Feiertage des Marktes, in dem sich unser Lager/Logistikzentrum befindet, werden beachtet.

RÜCKGABE UND UMTAUSCH

Ist es möglich, meine Bestellung online zurückzusenden?

Selbstverständlich können Sie Ihre Bestellung innerhalb von 30* Tagen nach dem Lieferdatum zurückgeben. Sie können Ihre Bestellung ganz oder teilweise zurückgeben. Um mit dem Umtausch oder der Rückgabe fortzufahren, muss das Produkt unbenutzt und in einwandfreiem Zustand sein.

SCHMUCK, ZUBEHÖR, KERZEN und PARFUMS müssen in ihrer ursprünglichen und unversehrten Verpackung zurückgegeben werden.

Aus hygienischen Gründen akzeptieren wir keinen Umtausch oder Rückgabe der Höschen.

BIKINIS und SWIMMERS können nur umgetauscht oder zurückgegeben werden, wenn sie den Hygieneaufkleber behalten.

Wie kann ich eine Rücksendung über meine Heimatadresse vornehmen?

Sie können Ihre Rücksendung über Ihr Kundenprofil, über die Historie Ihrer Bestellungen oder über die Rubrik Rücksendungen anfordern. Wenn Sie den Kauf als Gast getätigt haben, können Sie dies über den folgenden Link tun: <https://www.browniespain.com/de/rueckgabe>

Falls ein Fehler auftritt, können Sie sich an unseren [Kundenservice](#) wenden.

Beachte, dass alle Artikel, die du zurückgeben möchtest, in der Rücksendung beantragt werden müssen. Falls du einen Artikel sendest, den du nicht angefordert hast, übernimmt Brownie keine Verantwortung für den Verlust oder das Versehen des Artikels.

Es ist auch wichtig, dass du korrekt angibst, wie viele Kartons du für den Versand der Produkte verwenden wirst.

Es muss für jede Bestellung, die du zurückgeben möchtest, eine separate Rücksendung angefordert werden. Du darfst Artikel aus verschiedenen Bestellungen nicht in einem Paket mischen.

Falls die genannten Rückgabebedingungen nicht eingehalten werden, übernimmt Brownie keine Verantwortung für den Verlust oder das Versehen zusätzlicher Kartons und/oder Produkte.

Sobald deine Rücksendung genehmigt wurde, erhältst du eine E-Mail mit den weiteren Schritten:

Innerhalb von 24-72 Arbeitsstunden wird ein Kurier kommen, um die

zurückzusendenden Produkte abzuholen. Beachte bitte, dass Abholungen nicht nach einem bevorzugten Datum oder einer bevorzugten Uhrzeit geplant werden können.

Es ist unbedingt erforderlich, dass du die Rechnung deiner Bestellung im Paket beilegst. Es ist nicht möglich, mehr als eine Bestellung in derselben Rücksendung und Box zurückzusenden.

Innerhalb von bis zu 15 Arbeitstagen nach der Abholung erhältst du den Betrag über die gleiche Zahlungsmethode, die du während des Kaufs verwendet hast. Der Kunde trägt die Kosten für die Rücksendung (die Transportkosten werden vom Betrag der Rücksendung abgezogen). Die Kosten für die Rücksendung betragen 7 €, die vom Gesamtbetrag der Rückerstattung abgezogen werden.

Der Kunde wird auch für die Lieferkosten verantwortlich sein, wenn überhaupt.

Wie kann ich ein defektes Produkt zurückgeben, wenn die Umtausch- oder Rückgabefrist abgelaufen ist?

Wenn Sie der Meinung sind, dass das Produkt einen Defekt oder einen Herstellungsfehler aufweist, sollten Sie sich mit unserem Kundendienst in Verbindung setzen und den Schaden am Produkt angeben. Unser Qualitätsteam wird den Fehler überprüfen und Ihnen mitteilen, wie Sie vorgehen sollen.

Wir informieren Sie darüber, dass alle versendeten Produkte sorgfältig geprüft werden, um solche Situationen zu vermeiden.

Allgemeine Informationen

Ist es möglich, regelmäßig Informationen über die neuesten Brownie-News per E-Mail zu erhalten?

Ja, abonnieren Sie unseren Newsletter und erfahren Sie die neuesten Nachrichten vor allen anderen. Indem Sie sich anmelden, geben Sie uns Ihre E-Mail-Adresse an und Sie erhalten alle unsere aktuellen Nachrichten.

Kann ich den Newsletter wieder abbestellen?

Wenn Sie unseren Newsletter abbestellen möchten, können Sie dies tun, indem Sie auf "Abbestellen" am Ende der E-Mail des letzten Newsletters, den Sie erhalten haben, klicken.