

# Checkliste für die Rücksendung deiner Bestellung

Diese Checkliste unterstützt dich dabei, deine Bestellung für den Rückversand vorzubereiten:

- Retoure innerhalb von 30 Werktagen im Retourenportal anmelden:  
<https://sushi-bikes.returnsportal.online/>
- Alle Artikel zurück in die Originalverpackung verpacken. Es ist wichtig, dass deine Bestellung genauso wieder verpackt wird, wie du sie erhalten hast. **Packe also alles was zu deinem SUSHI BIKE gehört (Ladegerät, Pedale, Akku, usw.) in ein Paket und separat bestelltes Zubehör (Gepäckträger, Fahrradständer, usw.) in ein anderes Paket.**
- Pakete bei einem Versanddienstleister deiner Wahl abgeben. Achte hierbei auf das maximale Gurtmaß des jeweiligen Dienstleisters.
  - Alternativ organisieren wir gerne gegen eine Servicepauschale in Höhe von 50 € eine Abholung deiner Rücksendung. Melde dich hierfür einfach bei unserem Kundenservice: [www.sushi-bikes.com/kontakt](http://www.sushi-bikes.com/kontakt)
- Lasse dir bitte unbedingt die Sendungsbelege ausstellen und bewahre diese bis zur vollständigen Rückerstattung des Kaufbetrages sicher auf.

## Häufig gestellte Fragen:

- **Warum ist es wichtig, dass meine Bestellung wieder genauso zurückgeschickt werden muss, wie ich sie erhalten habe?**

Sobald dein(e) Paket(e) bei uns im Lager ankommen, werden diese eingebucht und deiner ursprünglichen Bestellung zugeordnet. Sollte sich also beispielsweise in deinem Bike-Karton ein Zubehörteil befinden, kann unser Lager dieses nicht direkt zuordnen. **Dadurch kann es also zu Verzögerungen bei der Rückerstattung kommen.**

- **Muss ich meine Bestellung in der Originalverpackung zurückschicken?**

Ja, dadurch, dass wir Retouren wieder aufbereiten und in unserem B-Ware Shop verkaufen, ist es zwingend notwendig, die Originalverpackung für den Rückversand zu nutzen. Andernfalls müssen wir dir leider 50 € für den Austausch der Verpackung berechnen.

- **Was muss ich tun, wenn ich meine Rückerstattung nach 30 Tagen immer noch nicht erhalten habe?**

Leider kann es aufgrund von mehreren Faktoren manchmal vorkommen, dass deine Retoure nicht ordnungsgemäß verbucht wird. Dementsprechend kann es auch bei der Rückerstattung zu Verzögerungen kommen. Solltest du deine Rückerstattung nach 30 Tagen immer noch nicht erhalten haben, wende dich bitte mit folgenden **Informationen** und deinem **Sendungsnachweis** an: [rueckerstattung@sushi-bikes.com](mailto:rueckerstattung@sushi-bikes.com)

---

### **Beispielvorlage: Reklamation zu einer noch nicht erhaltenen Erstattung**

*“Liebes SUSHI Team,*

*hiermit möchte ich **(NAME)** kenntlich machen, dass ich zu meiner am **(DATUM)** verschickten Rücksendung zur Bestellung **(BESTELLNUMMER)** noch keinen Geldeingang verzeichnen konnte.*

*Die Sendungsnummer meiner Rücksendung lautet **(SENDUNGSNUMMER)**. Den entsprechenden Beleg findet ihr im Anhang.*

*Vorsorglich teile ich euch hiermit meine IBAN zur Rückerstattung mit **(IBAN)**.*

*Vielen Dank und viele Grüße*

***(NAME)**”*