

INTERNATIONAL RETURN GUIDELINES

Here you find all relevant information for the return process at a glance:

- All items must be in an original, resalable condition, including original tags. We are not able to refund items that appear to have been worn or washed.
- Please, make sure all returned items are well packaged to avoid damage during transport in the mail.
- If returning garments that are packed in a Merz b. Schwanen box, please ensure the box is protected with an outer packaging layer. The box is part of the product. Therefore, any damage that may result in the return will be refused.
- Complete the attached returns form (form in the package with details of the item to be returned, the order number, and the reason for the return).
- **IMPORTANT:**
Please mark 'RETURNED GOODS' as well as add the INVOICE clearly on the outer packaging and, most importantly, ensure that the 'Return Goods' option is ticked on the customs declaration form to prevent any import charges and taxes from being applied. Merz b. Schwanen is NOT responsible for any return custom fees. In this case, we need to deduct the amount from the refund total.
- Enclose the completed returns form with your goods, and return the parcel to the following address:

RETURN ADDRESS:

Merz b. Schwanen Warehouse
Borsigstr. 7
72461 Albstadt - Germany

- Please ensure all return packages are sent with a trackable, insured service.
We suggest using your local POSTAL SERVICE. Using your local postal service ensures smooth and easy-going handling of the return.
- The customer covers international return costs.
- Merz b. Schwanen does not take responsibility for items damaged or lost in return transit.
- Please, make sure that the completed returns form is enclosed with your goods - no form may result in your return not being processed.
- The refund will be processed to the original payment method. This may take up to 7-10 business days. Shipping costs will not be refunded.

We thank you for your time. If you have any further questions, please do not hesitate to contact us.

LEITFADEN FÜR INTERNATIONALE RÜCKSENDUNGEN

Hier findest du alle relevanten Informationen zu unserem Retourenablauf auf einen Blick:

- Bitte fülle den beigefügten Retourenvordruck (Zettel im Paket mit Angabe des zu retournierenden Artikels, der Ordnernummer und des Rückgabegrundes) vollständig aus.
- Alle Artikel müssen sich in einem originalen, wiederverkäuflichen Zustand einschließlich Etiketten befinden. Wir können keine Artikel zurückerstatten, die getragen oder gewaschen sind.
- Stelle sicher, dass alle zurückgesendeten Artikel gut verpackt sind, damit sie auf dem Postweg nicht beschädigt werden.
- Wenn du in einer Merz b. Schwanen Schachtel verpackte Kleidungsstücke zurücksendest, stelle bitte sicher, dass die Schachtel mit einer Umverpackung geschützt ist. Die Schachtel ist Teil des Produkts, daher kann jede Beschädigung zur Ablehnung der Rücksendung führen.
- **WICHTIG:**
Bitte vermerke außen auf deinem Paket gut sichtbar und deutlich „RETURNED GOODS“, bringe die Rechnung außen am Paket an und stelle vor allem sicher, dass die Option „Waren zurücksenden“ auf dem Zollerklärungsformular vermerkt ist, um zu verhindern, dass Einfuhrgebühren und Steuern erhoben werden. Merz b. Schwanen übernimmt KEINE anfallenden Zollgebühren: in diesem Fall werden diese von der Rückerstattungssumme abgezogen.
- Lege den ausgefüllten Retourenvordruck deiner Ware bei, und sende dein Paket an folgende Adresse zurück:

RETOURENADRESSE:

Merz b. Schwanen Warehouse
Borsigstr. 7
72461 Albstadt - Deutschland

- Bitte stelle sicher, dass alle Rücksendungen mit einem nachverfolgbaren, versicherten Service gesendet werden. Wir empfehlen dir, deinen lokalen POSTDIENST zu nutzen. Die Nutzung deines lokalen Postdienstes gewährleistet eine reibungslose und unkomplizierte Abwicklung der Rücksendung.
- Merz b. Schwanen übernimmt keine Verantwortung für Ware, die beim Rücktransport beschädigt wurden oder verloren gehen.
- Bitte stelle sicher, dass der ausgefüllte Retourenvordruck deiner Ware beiliegt – kein Rücksendungs-Schein kann dazu führen, dass deine Rücksendung nicht bearbeitet wird.

- Die Rückerstattung erfolgt auf die ursprüngliche Zahlungsmethode und kann je nach Aufkommen bis zu 7-10 Arbeitstage dauern. Portokosten werden nicht erstattet.

Wir danken dir für deine aufgewendete Zeit.

Solltest du noch Fragen haben, so sind wir natürlich gerne für dich da.

Vielleicht hast du noch Lust auf eine neue Farbe oder einen neuen Style? Dann schau doch mal rein unter <https://www.merzbschwanen.com>