

# Bestellabwicklung

Alles rund um Bestellungen, Bestellabwicklung, Versand, Bezahlung, Rechnungen

- Welche Zahlungsmethoden bieten Sie an?
- Mein Paket ist nicht angekommen, wo ist meine Sendung?
- Wo finde ich meine Rechnung?
- Liefern Sie auch in die Schweiz?
- Können Sie meine Bestellung als Express-Paket versenden?
- Können Sie auch etwas bedrucken, belasern oder gravieren, dass ich Ihnen zusende?
- Bieten Sie eine Geschenkverpackung für Ihre Produkte an?
- Kann ich eine abweichende Lieferanschrift angeben und falls ja, wird dann eine Rechnung dem Paket beigelegt?
- Wie kann ich eine Nachbestellung aufgeben?
- Ich bin mit dem Ergebnis nicht zufrieden, kann ich das Produkt zurücksenden?
- Bieten Sie Teillieferungen an, weil aktuell etwas nicht lieferbar ist?

# Welche Zahlungsmethoden bieten Sie an?

Die Bezahlung ihrer Bestellung wird über den Zahlungsdienstleister Mollie abgewickelt. Mollie bietet ihnen die Bezahlung über verschiedene Methoden an:

- Paypal
- Kreditkarte (Visa & Mastercard)
- Sofort (Klarna)
- SEPA Überweisung
- Zahlung auf Rechnung (Klarna)

# Mein Paket ist nicht angekommen, wo ist meine Sendung?

Wenn wir Ihre Bestellung versenden, erhalten Sie eine Versandbestätigung per Email. In der Email finden Sie auch die Sendungsnummer mit der Sie ihr Paket verfolgen können. Klicken Sie dazu auf die Sendungsnummer, es öffnet sich dann die Seite des Paketdienstes mit weiteren Informationen zu ihrem Paket.

Bitte beachten Sie, dass wir als Versender auch keine weiteren Informationen haben, uns stehen nur exakt die gleichen Informationen zur Verfügung wie über die Sendungsverfolgung verfügbar.

Wenn es ein Problem mit dem Versand ihrer Bestellung gibt, sprechen Sie uns gerne per Email an:

[mail@looxis.com](mailto:mail@looxis.com) Vergessen Sie bitte nicht ihre Bestellnummer mitzuteilen!

# Wo finde ich meine Rechnung?

Ihre Rechnung erhalten sie automatisiert als PDF Datei per Email, ein bis zwei Tage nachdem wir Ihre Bestellung verschickt haben.

Achten Sie bitte auch auf ihren SPAM Ordner.

Sollten Sie ihre Rechnung dennoch nicht finden können, können wir sie Ihnen nochmals per Email zusenden. In diesem Fall senden Sie uns eine Mail [mail@looxis.com](mailto:mail@looxis.com) und bitten um Zusendung der Rechnung. Vergessen Sie bitte nicht ihre Bestellnummer, die wir unbedingt benötigen.

# Liefern Sie auch in die Schweiz?

Es tut uns sehr leid, aber leider können wir momentan nicht in die Schweiz liefern.

Das liegt am deutlichen größeren Aufwand für das Erstellen von Papieren für die Zollabwicklung, die für jede Lieferung in die Schweiz Voraussetzung sind. Wir haben zur Zeit keine entsprechenden Systeme eingerichtet, um diese Zollanmeldungen effizient zu erstellen.

Es gibt spezialisierte Anbieter, die sich darum kümmert von aus der Schweiz in Deutschland bestellte Waren in die Schweiz einzuführen.

# Können Sie meine Bestellung als Express-Paket versenden?

Bestellungen die Sie über unseren online Shop aufgeben, können leider aus organisatorischen Gründen nicht per Express verschickt werden.

Bestellungen von größeren Stückzahlen, zum Beispiel Firmenkundenaufträge, die wir manuell über Email abwickeln, können nach Absprache auch per DHL-Express oder UPS-Express versendet werden.

# Können Sie auch etwas bedrucken, belasern oder gravieren, dass ich Ihnen zusende?

Leider nein, um Gegenstände bedrucken, belasern oder gravieren zu können, sind meistens spezielle Einstellungen der Drucker und Laser Systeme nötig, die auf die verschiedenen Materialien eingestellt und getestet wurden.

Wir können grundsätzlich nur die Materialien und Produkte personalisieren, die wir selbst hergestellt bzw. nach entsprechenden Spezifikationen selbst von uns bekannten Herstellern eingekauft haben.

# Bieten Sie eine Geschenkverpackung für Ihre Produkte an?

Leider können wir die personalisierten Produkte nicht für Sie als Geschenk verpacken, sorry!



# Kann ich eine abweichende Lieferanschrift angeben und falls ja, wird dann eine Rechnung dem Paket beigelegt?

Im Letzten Schritt des Bestellprozesses ("zur Kasse") in unserem online Shop unter [www.looxis.de](http://www.looxis.de) geben Sie eine Lieferanschrift und falls nötig eine abweichende Rechnungsanschrift an.

Rechnungen werden grundsätzlich NICHT der Lieferung beigelegt, die Rechnung erhalten Sie per Email, sobald wir Ihre Bestellung verschickt haben.

# Wie kann ich eine Nachbestellung aufgeben?

**Für alle Produkte gilt:** Aus Gründen des Datenschutzes speichern wir die Produktionsdaten zu Ihrer Bestellung nur für eine begrenzte Zeit (je nach Produktkategorie unterschiedlich). Es ist also möglich, dass wir später ihre ursprüngliche Bestellung nochmals exakt genauso nachproduzieren können, ohne dass Sie uns ihr Foto oder ihre Konfiguration neu zusenden bzw. neu bestellen müssen. Kontaktieren Sie uns gerne per Email unter [mail@looxis.com](mailto:mail@looxis.com) und nennen uns bitte die Bestellnummer der ursprünglichen Bestellung.

**Für 3D Laser Fotos gilt:** Wenn Sie ein schon mal von uns produziertes 3D Laser Foto neu bestellen möchten, macht es unbedingt Sinn uns anzusprechen. Dies hat einen ganz einfachen Grund: Die 3D Modellierung von einem "normalen" flachen Foto ist keine exakte Wissenschaft. Eine 3D Datei die gestern vom Grafiker "Tom" erstellt wurde, kann sich von der 3D Datei unterscheiden, die heute vom Grafiker "Tim" erstellt wird. Selbst wenn die Vorlage exakt das gleiche Foto ist.

Wenn Sie also exakt das gleiche Endergebnis in 3D erwarten, ist das ausschliesslich dann möglich, wenn wir die exakt gleiche Produktionsdatei der ursprünglichen Bestellung für eine Neuproduktion verwenden.

Sprechen Sie uns bitte unbedingt per Email unter [mail@looxis.com](mailto:mail@looxis.com) an, und teilen uns unter Angabe der ursprünglichen Bestellnummer mit, dass Sie ein zuvor produziertes 3D Glasfoto nachbestellen möchten.

## **Noch ein Hinweis zum Schutz ihrer Daten:**

Wenn Sie die sofortige Löschung ihrer Fotos und der Produktionsdaten nach Abschluss der Produktion ihrer Bestellung wünschen, kommen wir diesem Wunsch natürlich sofort nach. Ein Kurzer Hinweis per Email unter [mail@looxis.com](mailto:mail@looxis.com) genügt (Bestellnummer nicht vergessen)!

# Ich bin mit dem Ergebnis nicht zufrieden, kann ich das Produkt zurücksenden?

**Grundsätzlich gilt:** Personalisierte Produkte sind vom Umtausch oder einer Erstattung ausgeschlossen. Das ist auch gesetzlich so vorgegeben ( Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) § 312g Widerrufsrecht). Ihr Wunschprodukt wurde in ihrem Auftrag nach ihrer Anweisung mit Fotos oder Texten bedruckt, graviert, belasert, und lässt sich daher nicht mehr für andere Kunden verwenden.

**Zubehör-Artikel wie Leuchtsockel** können gemäß Widerrufsrecht innerhalb von 14 Tagen zurückgegeben werden, wir erstatten Ihnen dann selbstverständlich den Kaufpreis, sofern das Produkt unbenutzt, sauber und ordentlich in der Originalverpackung verpackt ist.

**Falls etwas defekt ist**, haben Sie natürlich ein Recht darauf, dass wir das Problem lösen, und Sie einwandfreie Ware erhalten!

Wenn ihre Bestellung nicht grundsätzlich falsch ausgeführt wurde, oder kein Defekt, keine Beschädigung und kein Fehler vorliegt, sondern Sie einfach nur "**irgendwie**" **unzufrieden** sind, sprechen Sie uns bitte trotzdem an, wir versuchen in jedem Fall eine Lösung zu finden!

# Bieten Sie Teillieferungen an, weil aktuell etwas nicht lieferbar ist?

Sie können in unserem online Shop nur die Produkte bestellen, die wir auch lagernd vorrätig haben. Ihre Bestellung wird also immer vollständig und komplett verschickt.

In seltenen Fällen, wenn es doch mal ein Problem mit einem Teil ihrer Bestellung geben sollte, behalten wir uns vor auf unsere Kosten einen Teil ihrer Bestellung vorab, und anschliessend den Rest in einer zweiten Lieferung hinterher zu senden. Wir informieren Sie dann aber auf dem Lieferschein bzw. per Email über eine Teillieferung vorab.

Möchten Sie etwas bestellen, was wir erst in Kürze wieder liefern können, können Sie sich eine "Wiederverfügbarkeitsbenachrichtung" durch einen Klick auf den entsprechend Link am Produkt (sichtbar und anklickbar, wenn ein Produkt nicht verfügbar ist) einrichten. Sie werden dann per Email darüber informiert, dass das Produkt wieder lieferbar ist.