

# Amazon A-bis-z-Garantie

## Was ist die Amazon A-bis-z-Garantie?

Wir möchten, dass Ihnen das Einkaufen bei Amazon.de sowie die Nutzung von Amazon Payments Freude macht. Daher stehen wir für die Sicherheit Ihrer Bestellungen ein, wenn Sie bei Amazon.de von Drittanbietern einkaufen oder Amazon Payments auf Websites von Drittanbietern nutzen. Die Amazon A-bis-z-Garantie umfasst den Zustand des von Ihnen erworbenen Artikels wie auch seine fristgerechte Lieferung.

## Wann fällt ein Kauf unter die Amazon A-bis-z-Garantie?

Sie können die Amazon A-bis-z-Garantie beantragen, wenn Sie eine physische Ware von einem Drittanbieter erworben haben, der über die Website von Amazon.de verkauft (einschließlich Amazon.de Marketplace), oder wenn Sie Amazon Payments benutzt haben, um physische Waren bei einem Drittanbieter zu kaufen. Bitte beachten Sie die [Ausschlussliste](#) für die Fälle, die nicht über die Amazon A-bis-z-Garantie abgedeckt sind.

Eine der drei folgenden Voraussetzungen muss ebenfalls für die Inanspruchnahme der Amazon A-bis-z-Garantie vorliegen:

1. Sie haben den Verkäufer über die Website von Amazon.de bezahlt oder Amazon Payments benutzt, um physische Waren bei einem Drittanbieter zu kaufen, aber der Verkäufer hat die Ware innerhalb von 3 Kalendertagen nach dem letztmöglichen voraussichtlichen Lieferdatum oder, wenn dies früher ist, 30 Tage nach Aufgabe der Bestellung nicht geliefert, oder
2. Sie haben den Artikel erhalten, dieser war jedoch defekt, beschädigt oder entsprach wesentlich nicht der vom Verkäufer abgegebenen Beschreibung, oder
3. Sie haben den Artikel gemäß einer Vereinbarung zwischen Ihnen und dem Verkäufer an den Verkäufer retourniert und der Verkäufer hat die vereinbarte Erstattung nach Erhalt der retournierten Ware nicht veranlasst.

Bevor Sie die Amazon A-bis-z-Garantie beantragen, ist es unbedingt erforderlich, dass Sie den Verkäufer über "Mein Konto" kontaktieren:

- Rufen Sie die betreffende Bestellung auf.
- Gehen Sie bei der Bestellübersicht auf "Probleme mit dieser Bestellung?" und anschließend auf "Verkäufer kontaktieren".
- Bitte geben Sie dem Verkäufer 3 Werkzeuge Zeit, um die Angelegenheit zu regeln.

Wichtig: Wenn Sie einen Artikel erhalten haben, der defekt ist oder nicht der vom Verkäufer abgegebenen Beschreibung entsprach, müssen Sie den Verkäufer innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware kontaktieren, um ihn nach den Rückgabemodalitäten zu befragen.

Sie können die Amazon A-bis-z-Garantie beantragen, wenn der Verkäufer nicht antwortet oder die Angelegenheit nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wird.

## Was sind die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Amazon A-bis-z-Garantie?

### Zahlungsmethode

- Der Artikel muss von einem Drittanbieter (das heißt einem anderen Verkäufer als Amazon.de selbst) über die Amazon.de-Website oder über die Website eines Drittanbieters unter Nutzung von Amazon Payments erworben worden sein.
- Der Käufer erwarb physische Waren von einem Verkäufer oder einem Verkaufspartner, der über die Amazon.de-Website verkauft (einschließlich Amazon.de Marketplace), oder von einem Verkäufer auf der Website eines Drittanbieters unter der Nutzung von Amazon Payments.
- Die Zahlung muss über Amazon.de Marketplace oder durch Nutzung von Amazon Payments stattgefunden haben. Bei Zahlung außerhalb von Amazon.de Marketplace oder Amazon Payments verfällt Ihr Garantieanspruch.

### **Fristen für die Beantragung**

- Bei Bestellungen, die Sie bei Amazon.de getätigt haben, beträgt die Wartezeit für die Inanspruchnahme der Amazon A-bis-z-Garantie 3 Kalendertage nach dem spätesten voraussichtlichen Lieferdatum oder, wenn dies früher ist, 30 Tage nach Aufgabe der Bestellung. Sie können den Antrag bis zu 90 Tage nach dem Bestelldatum stellen.
- Bei Bestellungen, die Sie unter Nutzung von Amazon Payments auf der Website eines Drittanbieters getätigt haben, beträgt die Wartezeit für die Inanspruchnahme der Amazon A-bis-z-Garantie 15 Tage nach Aufgabe der Bestellung. Sie können den Antrag bis zu 75 Tage nach dem Bestelldatum stellen.

### **Garantiebestimmungen**

- Wenn der von Ihnen erworbene Artikel nach 30 Tagen nach Versanddatum defekt wird und unter eine Herstellergarantie fällt, können Sie auch den Hersteller für eine Reparatur oder einen Austausch des Geräts kontaktieren.

### **Von der Amazon A-bis-z-Garantie ausgeschlossene Fälle**

- Die folgenden Artikel sind von der Amazon A-bis-z-Garantie ausgeschlossen: Zahlungen für Dienstleistungen, digitale Produkte, geldwerte Zahlungsarten (einschließlich Geschenkgutscheine).
- Wenn Sie per Kreditkarte oder Bankeinzug bezahlen und Ihre ausstellende Bank die Abbuchung widerrufen hat, können Sie die Amazon A-bis-z-Garantie nicht in Anspruch nehmen.

### **Welchen Betrag deckt die Amazon A-bis-z-Garantie ab?**

Käufer, die Bestellungen bei Amazon.de Marketplace über die Website von Amazon.de bezahlen und Käufer, die Amazon Payments auf der Website eines Drittanbieters nutzen, erhalten bis zu EUR 2.500 des Verkaufspreises (einschließlich Versandkosten).

### **Was kostet die Inanspruchnahme der Amazon A-bis-z-Garantie?**

Die Amazon A-bis-z-Garantie ist kostenlos. Sie ist unser Service, damit Sie sich bei Ihrem Einkauf bei Amazon.de und bei Käufen auf einer Website eines Drittanbieters bei Nutzung von Amazon Payments rundum sicher fühlen können. Wenn Sie weitere Fragen zur A-bis-z-Garantie haben, [kontaktieren Sie uns bitte](#).

### **Wie melde ich meinen Anspruch an?**

Um Ihren Anspruch auf die Amazon A-bis-z-Garantie anzumelden, gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Gehen Sie auf "Mein Konto" und rufen Sie die Bestellung auf.
- Klicken Sie auf den Schaltknopf "Bestellung ansehen".
- Klicken Sie auf den Schaltknopf "Probleme mit Ihrer Bestellung?".
- Auf der nächsten Seite finden Sie den Link zur Amazon A-bis-z-Garantie.

Sie können einen Amazon A-bis-z-Garantieantrag für Zahlungen über Websites von Drittanbietern unter Nutzung von Amazon Payments stellen, indem Sie die entsprechende Bestellung auf der [Website von Amazon Payments](#) unter "Mein Konto" aufrufen. Klicken Sie auf der Detailseite der Bestellung auf "Probleme bei dieser Bestellung?", um den Antrag zu stellen.

### **Wann wähle ich den Grund "Bestellung zurückgeschickt" aus?**

Wählen Sie den Grund "Bestellung zurückgeschickt" in folgendem Fall:

Wenn der Verkäufer den Zustand oder Einzelheiten zu einem Artikel eindeutig falsch dargestellt hat, sodass der Wert oder der Gebrauchswert des Artikels gemindert ist, sollte er eine Erstattung oder einen Austausch des Artikels im Rahmen seiner Rückgabebedingungen anbieten. Wenn der Verkäufer die Rückgabe eines Artikels nicht akzeptiert, die in Übereinstimmung mit den Rückgabebedingungen des Verkäufers erfolgt ist, sind Sie voraussichtlich über die Amazon A-bis-z-Garantie abgedeckt. Bitte informieren Sie sich über die [Rückgabe von Marketplace-Bestellungen](#).

Bitte geben Sie genauere Angaben darüber, welche Lösung Sie anstreben, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen.

- Keine Erstattung erhalten: Sie haben den Artikel zurückgeschickt, jedoch vom Verkäufer keine Erstattung für die Retoure erhalten.
- Keinen Ersatz erhalten: Der Verkäufer hat Ihnen einen Ersatzartikel in Aussicht gestellt, diesen haben sie jedoch nicht erhalten.
- Unzureichende Erstattung erhalten: Der Verkäufer hat eine Erstattung in einer geringeren Höhe als von Ihnen erwartet, veranlasst.
- Falsche(n) Artikel bestellt: Sie haben einen Artikel zurückgeschickt, den Sie versehentlich bestellt hatten.

### **Wann wähle ich den Grund "Artikel nicht/zu spät erhalten" aus?**

Wenn das voraussichtliche Lieferdatum, das für Ihre Marketplace-Bestellung angegeben wurde, verstrichen ist und Sie die Ware noch nicht erhalten haben, können Sie die Amazon A-bis-z-Garantie beantragen und dabei als Grund "Artikel zu spät erhalten" angeben.

Sie können auch die gewünschte Lösung auswählen:

- Artikel zu spät erhalten, Rücksendung erwünscht: Die Ware kam nach dem voraussichtlichen Lieferdatum an und Sie möchten sie zurückgeben.
- Bestellung nicht vollständig erhalten oder Teile in der Bestellung fehlen: Einige oder sämtliche Artikel aus der Bestellung sind noch nicht bei Ihnen angekommen oder sind in der Lieferung nicht erhalten.

- Artikel zu spät erhalten und Versandkosten-Erstattung erwünscht: Die Ware kam nach dem voraussichtlichen Lieferdatum an, Sie würden die Ware allerdings behalten, sollte der Verkäufer eine Versandkosten-Erstattung anbieten.

## **Wann wähle ich den Grund "Bestellung enthielt falsche/defekte/beschädigte Artikel" aus?**

Wenn der Käufer den Zustand oder Einzelheiten zu einem Artikel eindeutig falsch dargestellt hat, sodass der Wert oder der Gebrauchswert des Artikels gemindert ist, die Beschaffenheit des Artikels also in einer wesentlichen Eigenschaft von der Beschreibung des Verkäufers abweicht, sollte der Verkäufer im Rahmen seiner Rückgabebedingungen eine Erstattung oder einen Ersatz anbieten. Wenn der Verkäufer die Rückgabe eines Artikels nicht akzeptiert, die in Übereinstimmung mit den Rückgabebedingungen des Verkäufers erfolgt ist, sind Sie voraussichtlich über die Amazon A-bis-z-Garantie abgedeckt. Bitte informieren Sie sich über die [Rückgabe von Marketplace-Bestellungen](#). Artikel gelten unter folgenden Bedingungen als "beschädigt/defekt oder falsch" - Sie werden aufgefordert, einen dieser Gründe auszuwählen.

- Artikel korrekt, aber falsche Version: Sie haben den Artikel erhalten, es handelt sich aber um eine andere Version/Ausgabe als auf der Produktinformationsseite angegeben.
- Zustand des Artikels/Details nicht wie beschrieben: Sie haben den Artikel erhalten, der Zustand wich jedoch von dem auf der Produktinformationsseite angegebenen Zustand ab (zum Beispiel gebraucht statt neu) oder enthielt ein wichtiges Detail, das nicht auf der Produktinformationsseite angegeben war.
- Völlig falsche Lieferung. Der Verkäufer hat versehentlich einen völlig anderen Artikel geschickt. (Audio-CD statt DVD).
- Fehlende Einzelteile/Bauteile: Einzelteile oder Bauteile des Artikels fehlen (zum Beispiel: Stativ hätte im Lieferumfang enthalten sein sollen, Kamera wurde jedoch ohne Stativ geliefert.)
- Artikel während des ersten Gebrauchs defekt: Beim ersten Gebrauch funktionierte der Artikel nicht (zum Beispiel: das Fernsehgerät konnte nicht eingeschalten werden.).
- Artikel nach erstem Gebrauch defekt: Der Artikel funktioniert nicht oder war beim Einschalten oder beim darauffolgenden Gebrauch defekt.
- Artikel beschädigt erhalten: Der erhaltene Artikel war sichtbar beschädigt. (Zum Beispiel: bei einem Plastikbehälter ist Material abgesprungen).

Hinweis: Dies gilt nicht für den Fall, dass Sie einfach von dem Artikel enttäuscht sind. Wir behalten uns vor, zu entscheiden, ob die Beschaffenheit eines Artikels in einer wesentlichen Eigenschaft von der Beschreibung des Verkäufers abweicht.

## **Was passiert nach Beantragung der Amazon A-bis-z-Garantie?**

Bei Bestellungen bei Amazon.de können Sie den aktuellen Status der Bearbeitung Ihres Garantieantrags unter "Mein Konto" nachverfolgen. Rufen Sie dazu einfach die Bestellung auf und klicken Sie auf "Probleme mit Ihrer Bestellung?".

Bei Bestellungen über die Website eines Drittanbieters unter Nutzung von Amazon Payments können Sie den aktuellen Status der Bearbeitung Ihres Garantieantrags auf der Website von Amazon Payments unter "Mein Konto" nachverfolgen. Klicken Sie auf der Detailseite der Bestellung auf "Probleme bei dieser Bestellung?", um den Status Ihres Garantieantrags einzusehen.

Während der Bearbeitung Ihres Garantieanspruchs wären wir Ihnen für Ihre Zusammenarbeit dankbar und werden uns eventuell mit Ihnen in Verbindung setzen, wenn wir Fragen haben. Darüber hinaus wird Amazon.de versuchen, sich mit dem Verkäufer in Verbindung zu setzen um ihn dazu zu bewegen, die Differenzen im gegenseitigen Einvernehmen mit Ihnen zu lösen.

### **Wie storniere ich einen offenen Amazon A-bis-z-Garantie-Antrag?**

Um uns mitzuteilen, dass sich die Angelegenheit mittlerweile erledigt hat, kontaktieren Sie als Käufer bitte unseren [Kundenservice](#) oder antworten Sie einfach auf unsere Amazon A-bis-z-Garantie-Bestätigungs-E-Mail. (Als Verkäufer bitten Sie den Käufer uns zu kontaktieren und einen offenen Amazon A-bis-z-Garantie-Antrag zu stornieren oder zu widerrufen. Wenn es nach Gewährung der Amazon A-bis-z-Garantie zu einer einvernehmlichen Lösung gekommen ist, kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice, damit Sie für diese Bestellung neu belastet werden.

### **Ich habe die Amazon A-bis-z-Garantie erfolgreich in Anspruch genommen. Nun ist die Bestellung doch noch angekommen. Was mache ich jetzt?**

Alle Zahlungen für Amazon.de Marketplace-Bestellungen müssen ausschließlich über die Amazon.de Website abgewickelt werden (dies ist die einzig akzeptierte Zahlungsmethode für Drittanbieterkäufe auf Amazon.de). Wenn Sie den Artikel erhalten, nachdem Ihr Antrag auf Amazon A-bis-z-Garantie bewilligt wurde, kontaktieren Sie bitte unseren [Kundenservice](#) oder antworten Sie einfach auf unsere Amazon A-bis-z-Garantie-Bestätigungs-E-Mail, in dem Sie die entsprechende Autorisation zur erneuten Abbuchung markieren, damit Ihr Bankkonto oder Ihre Kreditkarte für diese Bestellung neu belastet werden kann.

Bei Bestellungen über eine Website eines Drittanbieters unter Nutzung von Amazon Payments kontaktieren Sie bitte den Kundenservice von Amazon Payments.

### **Warum wurde mein Antrag auf die Amazon A-bis-z-Garantie abgelehnt?**

Dies sind die üblichen Gründe, warum Anträge auf die Amazon A-bis-z-Garantie abgelehnt werden:

- Der empfangene Artikel war so, wie vom Verkäufer beschrieben.
- Der Artikel wurde in Empfang genommen und der Verkäufer konnte den Empfang nachweisen.
- Der Käufer antwortete nicht auf die Bitte, weitere Informationen zu geben.
- Der Käufer hat den Antrag auf die Amazon A-bis-z-Garantie gestellt, weil er seinen Kauf bereute, nicht weil es einen Grund zur Beanstandung des Artikels gab.
- Der Käufer hat Widerspruch bei seiner Bank gegen den Einzug erhoben.
- Der Käufer weigerte sich, den Artikel an den Verkäufer zurückzuschicken.