



**Sie möchten
Ihre Ware zurücksenden?
Kein Problem.**

Liebe Kundin, lieber Kunde,

damit Ihre Artikel sicher wieder bei uns ankommen, müssen sie richtig verpackt werden. Wir erklären Ihnen Schritt für Schritt, wie es nun weitergeht:

1. Kontaktieren Sie unseren Kundenservice, sobald Sie den Verpackungsbeutel erhalten haben und wissen, wann Sie Ihre Artikel verpacken können. Unseren **Kundenservice erreichen Sie montags bis freitags von 8 bis 17 Uhr unter der Telefonnummer 02234 93335-22 und per E-Mail an bestellung@mfo-matratzen.de.**

Unser Kundenservice wird sich dann mit unserer Spedition in Verbindung setzen, die Ihre Retour-Produkte bei Ihnen abholt. **Wichtig: Bitte geben Sie für den Speditionsauftrag eine gültige Telefonnummer an, unter der Sie gut erreichbar sind!**

2. Die beauftragte Spedition meldet sich telefonisch bei Ihnen, um einen Termin für die Abholung zu vereinbaren. Diese findet in einem Zeitfenster von 4 Stunden statt. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass aus logistischen Gründen am vereinbarten Tag leider keine feste Uhrzeit ausgemacht werden kann.

3. Verpacken Sie Ihre Ware mit dem beiliegenden Folien-Beutel.

Wichtig: Jeder Artikel muss in einem eigenen Beutel retourniert werden. Bitte berücksichtigen Sie dies, wenn Sie mehrere Artikel an uns zurücksenden möchten. Der Folien-Beutel ist deutlich größer als die Matratze, der Lattenrost oder der Topper. Gehen Sie beim Verpacken folgendermaßen vor, um eine sichere Rücksendung zu gewährleisten:



Matratzen:

1. Packen Sie die Matratze in ihre durchsichtige Original-Folie ein, falls Sie diese noch zur Verfügung haben. Das macht den Transport zurück zu uns noch sicherer. Sie haben die Original-Folie nicht mehr zur Hand? Dann steigen Sie direkt mit Punkt 2 ein.
2. Ziehen Sie den Folien-Beutel über die Matratze. Am einfachsten gelingt dies, wenn die Matratze senkrecht steht, beispielsweise an eine Wand gelehnt.
3. **Um Ihre Retoure schnellstmöglich bearbeiten zu können, füllen Sie bitte die Daten auf der Rückseite aus und legen dieses Formular mit in den Folien-Beutel.**
4. Klappen Sie die überstehenden Bereiche so ein, dass keine Ecken abstehen.
5. Verkleben Sie die umgeschlagene Folie fest mit Paketband.
6. Bitte kleben Sie den beigefügten roten Aufkleber ("Vorsicht! Empfindliche Ware") gut sichtbar auf den Folien-Beutel.



Lattenroste:

1. Bitte bauen Sie Ihren Lattenrost nicht auseinander, sondern verpacken ihn im Ganzen.
2. Ziehen Sie den Folien-Beutel über den Lattenrost. Am einfachsten gelingt dies, wenn der Lattenrost senkrecht steht, beispielsweise an eine Wand gelehnt.
3. **Um Ihre Retoure schnellstmöglich bearbeiten zu können, füllen Sie bitte die Daten auf der Rückseite aus und legen dieses Formular mit in den Folien-Beutel.**
4. Klappen Sie die überstehenden Bereiche so ein, dass keine Ecken abstehen.
5. Verkleben Sie die umgeschlagene Folie fest mit Paketband.
6. Bitte kleben Sie den beigefügten roten Aufkleber ("Vorsicht! Empfindliche Ware") gut sichtbar auf den Folien-Beutel.



Topper:

1. Falten oder rollen Sie den Topper.
2. Ziehen Sie den Folien-Beutel über.
3. **Um Ihre Retoure schnellstmöglich bearbeiten zu können, füllen Sie bitte die unten stehenden Daten aus und legen dieses Formular mit in den Folien-Beutel.**
4. Klappen Sie überstehende Bereiche so ein, dass keine Ecken abstehen.
5. Verkleben Sie die umgeschlagene Folie fest mit Paketband.
6. Bitte kleben Sie den beigefügten roten Aufkleber ("Vorsicht! Empfindliche Ware") gut sichtbar auf den Folien-Beutel.

4. Halten Sie die verpackte Ware zum vereinbarten Termin bitte an der ersten verschlossenen Tür bereit. Dies ist für eine reibungslose Abholung unbedingt nötig.

5. Um Versandpapiere oder Retouren-Etiketten brauchen Sie sich keine Gedanken machen. Die Spedition bringt alle Dokumente mit.

6. Nachdem die Ware bei uns eingetroffen ist, prüfen wir den Zustand der Ware.

Viele Grüße

Ihr Team von MFO Matratzen

Bitte ausfüllen und in das Retouren-Paket legen:

Bestellnummer _____

Name _____ Vorname _____

Lieferanschrift: Straße _____ PLZ _____ Ort _____

Rückgabe-Grund _____

Zurückgesendete Artikel _____

Sonstiges _____