

Disney Lorcana Umtauschbedingungen

Unser Ziel ist es, dass jede Disney Lorcana Karte in unseren Booster Packs und den anderen Produkten unsere Standard-Qualitätsanforderungen erfüllt. Obwohl wir Prozesse zur Qualitätskontrolle implementiert haben, um diese Standards zu gewährleisten, kann es bei der Produktion der Karten gelegentlich zu Schäden kommen. In diesem unwahrscheinlichen Fall kann Ihr Kauf dafür in Frage kommen, ersetzt zu werden.

Um anzufragen, ob ihr Kauf für einen Ersatz in Frage kommt, **müssen** Sie:

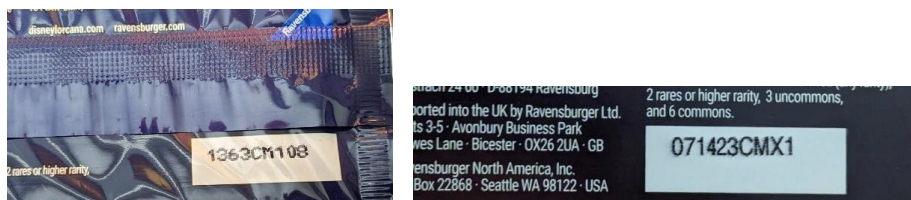
- **eine Anfrage über das Kontaktformular oder per Email einreichen (Details unten)**
- **Die Anfrage muss schriftlich erfolgen;**
- **Das Anschreiben muss enthalten:**
- **Ihren Namen**
- **Ihre E-Mail Adresse**
- **Den Produktnamen**
- **Eine detaillierte Beschreibung des Problems**
- **- Ein Foto der beschädigten Karte(n)**
- **- Ein Foto der Quittung (einschließlich des Namens des Geschäfts, in dem das Produkt gekauft wurde)**

Unser "Standard"-Qualitätsniveau für Disney Lorcana Karten ist wie folgt definiert:

- Das Aussehen, dass sie nie gespielt wurde, mit wenig bis gar keinen Gebrauchsspuren.
- Keine tiefen Kerben, Kratzer oder Schnitte.
- Keine stark verbogenen oder falsch geschnittenen Kanten.
- Nur kleine Flecken.
- Sie muss ohne Probleme gespielt werden können, ohne dabei auffällig oder erkennbar im Vergleich zu den anderen Karten zu sein, wenn sie in eine Kartenhülle gesteckt wurde.

Wenn Sie der Meinung sind, dass die oben genannten Standards nicht erfüllt sind und Sie die Karte nicht in Ihrem Geschäft umtauschen konnten, können Sie ein Ticket über unser Kontaktformular einreichen, um einen Produktaustausch zu beantragen.

In bestimmten Fällen können auch fehlende Karten für einen Produktaustausch in Frage kommen. Bevor wir mit der Prüfung einer Anfrage zu einem fehlenden Produkt beginnen können, benötigen wir ein deutliches Foto der Rückseite der Verpackung Ihres Produkts, auf dem die Chargennummer zu sehen ist:



Nach Prüfung wird bei Anfragen zu fehlenden Produkten von Fall zu Fall entschieden.

Bitte beachten Sie, dass wir Produkte mit beschädigten oder fehlenden Karten der Seltenheit „Gewöhnlich“ oder „Ungewöhnlich“ (einschließlich Folienkarten) nicht ersetzen können. Die beschädigte(n) Karte(n) müssen „Selten“ oder eine höhere Seltenheit haben. Außerdem wird der Ersatz nur bis zu 6 Monate nach der Veröffentlichung eines Sets unterstützt.



- Karten werden nur gegen Vorlage einer Quittung von einem autorisierten Disney Lorcana-Händler ersetzt (Käufe auf dem Sekundärmarkt werden nicht akzeptiert).
 - Der Antrag auf Ersatz muss innerhalb von 7 Tagen nach dem auf der Quittung angegebenen Kauf eingereicht werden.
 - Produkte, die durch die Teilnahme an einem Organized Play Event erworben wurden, können nicht umgetauscht werden.
- Wenn Sie Ihre Anfrage einreichen, wird unser:e Service-Mitarbeiter:in den richtigen Ersatz auf der Grundlage des Problems und der Produktverfügbarkeit bestimmen.
 - Wenn festgestellt wird, dass Sie ein beschädigtes oder unvollständiges Produkt erworben haben, legen Sie bitte alle Karten in die Originalverpackung und senden Sie sie an die angegebene Adresse.
 - Nach Erhalt wird das Produkt einer letzten Prüfung unterzogen, bevor eine Entscheidung getroffen wird.
 - In den meisten Fällen eines bestätigten Herstellungsschadens oder eines fehlenden Produkts werden wir eine Versandadresse anfordern, um Ihnen ein Ersatz-Booster-Pack zu senden (das dem von Ihnen gekauften Produkt entspricht).
 - In einigen seltenen Fällen kann ein exakter Kartenersatz verfügbar sein, wir können jedoch nicht die Verfügbarkeit aller Karten und Produkte garantieren.
 - Wenn ein Ersatzprodukt angeboten wird, aber die gleiche Sprache nicht verfügbar ist, wird das Ersatzprodukt standardmäßig in englischer Sprache verschickt (je nach Verfügbarkeit).

Wir wissen Ihre Unterstützung für Disney Lorcana zu schätzen und haben diese Richtlinie festgelegt, um Ihnen eine positive Erfahrung zu ermöglichen. Bitte haben Sie jedoch Verständnis dafür, dass wir nicht verpflichtet sind, ein von Ihnen gekauftes Produkt zu ersetzen. Die Entscheidung, ein Produkt zu ersetzen, liegt im alleinigen Ermessen unseres Kundenservice-Teams.

Wir hoffen, dass wir Ihnen damit ein ausreichendes Verständnis für unsere *Umtauschbedingungen* vermitteln konnten. Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, senden Sie uns bitte eine Anfrage über unser Kontaktformular.