

## Bestelländerung und Bestellstornierung

Customer Services - 2022-07-29 - Orders

### **Bestelländerung**

Kunden können Änderungen ihrer Bestellung anfordern, bevor sie versandt wurden. Die geschätzte Bearbeitungszeit von der Bestellung bis zur Zustellung beträgt einen Werktag (der sich in Zeiten mit hoher Auslastung ändern kann). In dieser kurzen Zeit sind wir in der Lage, bestellte Produkte zu ändern und eventuelle Bestellungen zu ändern. Bitte kontaktiere uns unter Angabe deiner Bestellnummer und gib an, was geändert werden muss. Bestellinhalte können nicht geändert werden, nachdem das Paket versandt wurde.

### **Sehstärke Ändern**

Wenn du feststellst, dass du die falsche Sehstärke bestellt hast, kannst du uns gern wegen einer Änderung kontaktieren. Wenn dein Produkt bereits versandt wurde, können wir deine Bestellung nicht ändern. Du kannst die Linsen jedoch an uns retournieren. Diese müssen versiegelt und unversehrt zurückgegeben werden.

### **Adressänderung**

Du kannst dich auch an uns wenden, um Korrekturen an deiner Adresse vorzunehmen, solltest du feststellen, dass die Adresse falsch eingegeben wurde oder wenn sie auf deiner Rechnung falsch angezeigt wird. Kunden können ihre Adresse oder die bestellten Produkte nicht ändern, nachdem das Paket versandt wurde. Sobald der Status des Pakets als "Versendet" markiert wurde, kannst du die Details nicht mehr ändern und wir können deine Adresse nicht aktualisieren.

In diesem Fall müssen Kunden die empfohlene Wartezeit (14 Tage) warten, bevor das Paket von der Post automatisch an uns retourniert wird. Sobald wir die unzustellbare Bestellung erhalten haben, können wir die Lieferadresse gern ändern.

### **Bestellstornierung**

Wenn du versehentlich eine Bestellung aufgegeben hast oder aus anderen Gründen stornieren möchtest, wende dich bitte so schnell wie möglich an den Kundendienst. Bitte beachte, dass du Bestellungen nur während der Bearbeitung der Bestellung stornieren kannst. Wenn eine Bestellung versendet wurde, können wir sie nicht stornieren. Kunden müssen auf die Bestellung warten, bevor sie sich mit uns in Verbindung setzen, um eine Rücksendung und Rückerstattung zu arrangieren.

Wir empfehlen weiterhin, die Bestellung bei Lieferung nicht anzunehmen, sodass das Paket

automatisch an uns retourniert wird. Weitere Informationen findest du unter Rückgabe und Umtausch.

Wenn du nicht schnell genug handelst, um die Produkte in deiner Bestellung zu ändern, musst du auf die Zustellung des Pakets warten, bevor du uns bezüglich einer Rücksendung oder einer Rückerstattung für unerwünschte Produkte kontaktierst. Solltest du die Kontaktlinsen an uns zurücksenden, so muss das Siegel der Produkte intakt und ungeöffnet sein.

#### Ähnliche Inhalte

- [Häufig gestellte Fragen zur Zahlung](#)
- [Rücksendungen & Umtausch](#)
- [Verspätete Lieferung FAQs](#)
- [Verfolgung Ihrer Bestellung](#)
- [Bestellbestätigung](#)