



TAPETO
Inh. Steffen Jeschke
Gubener Str. 3
15907 Lübben
Deutschland

Hotline: +49.(0)3546.229701

FAQ: FRAGEN ZU BESTELLUNG, KAUFABWICKLUNG UND VERSAND

[1. Was ist der Musterservice?](#)

Fragen zur Zahlung

[2. Wie erfolgt die Bezahlung meiner Bestellung?](#)

[3. Was ist „Moneybookers“?](#)

[4. Was ist „Sofortüberweisung“?](#)

[5. Was ist „Paypal/ Paypal Express“?](#)

[6. Warum akzeptieren Sie keine direkte Lastschrift- und Kreditkartenzahlung?](#)

[7. Warum akzeptieren Sie keinen „Kauf auf Rechnung“?](#)

Fragen zum Versand

8. *enviaM-Card Akzeptanz*

[9. Gibt es eine Mindestbestellmenge?](#)

[10. Wie und wann erfolgt der Versand?](#)

[11. Wie hoch sind die Versandkosten?](#)

[12. Wie lange dauert eine Bestellung bis zur Lieferung?](#)

[13. Was ist, wenn der Hersteller nicht liefern kann?](#)

[14. Was passiert, wenn mein Paket beschädigt ist?](#)

[15. Was mache ich, wenn mir das bestellte Produkt nicht gefällt, ich also die gesamte Bestellung oder einzelne Tapetenrollen zurücksenden möchte?](#)

[16. Was muss ich bei Nachbestellungen beachten?](#)

[17. Kann ich einzelne Rollen nachbestellen?](#)

[18. Kann ich bei Ihnen auch Tapeten bestellen, die nicht im Shop zu finden sind?](#)

[19. Was muss man bei der Preisanfrage beachten?](#)

[20. Wie lang ist die Gewährleistungsfrist bei den Tapeten?](#)

[21. Kann ich meine Bestellung stornieren?](#)



1. Was ist der Musterservice?

Alle Angaben und Bilder wurden von uns sorgfältig geprüft. Aus technischen Gründen sind jedoch Farbabweichungen am Bildschirm möglich. Deshalb senden wir Ihnen auf Anfrage gern Tapetenmuster zu (Größe A4), die es Ihnen ermöglichen, sich von Farbe und Qualität der Tapeten direkt zu überzeugen. Dieser Service ist im deutschen Inland (bis zu 5 Muster) und innerhalb der EU (bis zu 10 Muster) kostenlos. Zusätzliche Musterzusendungen berechnen wir mit 2,- Euro je Anfrage. Der Versand erfolgt innerhalb von 3-5 Werktagen (nach Zahlungseingang).

Für weltweite Musterlieferungen berechnen wir 4,50 €. Der Versand erfolgt innerhalb von 14 Werktagen (nach Zahlungseingang).

Bitte teilen Sie uns über unser [Musterformular](#) die gewünschten Artikelnummern sowie Ihre Postadresse mit. Wir veranlassen schnellstmöglich den Versand der Muster. Bitte beachten Sie, dass wir keine Muster von den Firmen Komar, Pickhardt & Siebert (P+S) sowie einigen Designerwandbildern versenden.

2. Wie erfolgt die Bezahlung meiner Bestellung?

- Wir bieten verschiedene Arten der Bezahlung der Bestellung an:

innerhalb Deutschlands:

Zahlung per

- Vorkasse
- [Sofortüberweisung](#)
- [PayPal](#) Express
- [Moneybookers](#) (Kreditkartenzahlung, Lastschriftverfahren, Giropay)

ins Ausland:

Zahlung per

- Vorkasse
- [PayPal](#) Express
- [Moneybookers](#) (Kreditkarte, Card Blue [FR], CartaSi [IT], iDEAL [NL], Netpay [AT])

- Andere Zahlungsmöglichkeiten behalten wir uns für ausschließlich für Stammkunden vor.
- Bei Warenlieferung sowie Musterlieferung per Vorausüberweisung überweisen Sie den Rechnungsbetrag auf das Konto (**In der EU bitte die EU-Standardüberweisung nutzen!**):

Empfänger	Tapeto
Bank	Spreewaldbank eG
BLZ	180 926 84
Kontonummer	127 116

Verwendungszweck 1	Name, Vorname <i>oder Kundenummer</i>
Verwendungszweck 2	Bestellnummer <i>oder Rechnungsnummer</i>

- Nach der Gutschrift auf unserem Konto erfolgt der Versand der Ware.
- Die Kontodaten für Zahlungen aus dem Ausland lauten:

IBAN	DE59 1809 2684 0000 1271 16
SWIFT/BIC	GENODEF1LN1

3. Was ist „Moneybookers“?



SOFORTIGE ZAHLUNGEN MIT MONEYBOOKERS

Moneybookers beabsichtigt, den bequemsten weltweiten Zahlungsservice im Internet anzubieten. Informationen finden Sie [hier](#).

Folgen Sie einfach diesen Schritten:

- Wählen Sie Moneybookers auf der Zahlungsauswahl des Webshops aus
- Sobald die Seite geladen wurde, werden Sie dazu aufgefordert, sich in Ihr Moneybookers Konto einzuloggen, indem Sie Ihre E-Mail Adresse und Passwort eingeben
- Wählen Sie Ihre bevorzugte Zahlungsmethode aus und bestätigen Sie die Zahlung

Sobald der Vorgang beendet ist, werden Sie auf die Website des Shops zurückgeleitet, während Moneybookers uns umgehend über die Transaktion informiert. Alles, was Sie dann noch zu tun haben, ist Warten – auf Ihre erworbenen Produkte oder Services!



NEU: Kreditkartenbezahlung

Moneybookers kann nun alle Zahlungsmethoden mit separaten Zahlungsseiten anbieten. Wählen Sie z. B. eine Kreditkarte als Bezahlmethode, erscheint eine gesicherte Kreditkarten-Verbindung!

NEU: Kein Registrierungsprozess

Als Neukunde müssen Sie sich nicht wie sonst bei alternativen Zahlungsanbietern langwierig registrieren. Einfach wie gewohnt z. B. Kreditkartendaten eingeben - Passwort auswählen – zahlen – fertig.

NEU: Über 50 Zahlmethoden gebündelt aus einer Hand

Moneybookers bietet nun 10 weitere lokale Zahlungsmethoden wie etwa Carte Bleue in Frankreich oder Netpay in Österreich an. Somit deckt Moneybookers als einziger Anbieter alle relevanten Zahlungsmethoden in Europa ab.

Und das Beste: Sie müssen für alle direkten Zahlungsmethoden nicht zwingend Kunde bei [Moneybookers](#) sein.

4. Was ist „Sofortüberweisung“?



Sofortüberweisung (www.sofort-ueberweisung.de) ist die TÜV zertifizierte, sichere Zahlungsart der Firma Payment Network AG. Wenn Sie mit Sofortüberweisung bezahlen möchten, benötigen Sie nur Ihre Online-Banking Daten, d.h. für gewöhnlich Bankverbindung, PIN und TAN Daten. Alles andere führt das System für Sie aus.

Sofortüberweisung ist für Sie als Käufer nicht nur kostenlos, sondern auch mit einigen Vorteilen verbunden: Sie können unmittelbar beim Abschluss der

Tapeto, Inh. Steffen Jeschke, Gubener Str. 3, 15907 Lübben, Deutschland
www.tapeto.de



Bestellung eine Überweisung durchführen, ohne auf die Seite Ihrer Bank wechseln und ohne Daten zu Ihrer Bestellung eingeben zu müssen. Sie brauchen auch nicht lange auf Ihre Warensendung zu warten; je nach Bonität des Käufers, kann der Versand von Lagerwaren entweder sofort oder innerhalb von zwei Werktagen veranlasst werden.

Dank einem umfassenden Sicherheitskonzept gehört Sofortüberweisung heute zu den sichersten Zahlungsformen im Internet. Details zum umfassenden Sicherheitskonzept von Sofortüberweisung finden Sie [hier](#).



***Hinweis zur Haftung bei Missbrauchsfällen**

Bei dem Dienst "Sofortüberweisung" ist es bisher zu keinen Missbräuchen gekommen (TÜV- zertifiziertes-Online-Zahlungssystem). Vorsorglich weisen wir dennoch darauf hin, dass es viele Banken und Sparkassen gibt, die davon ausgehen, dass die Nutzung des Dienstes "Sofortüberweisung" wegen der Verwendung Ihrer PIN und TAN zu einer Haftungsverlagerung bei etwaigen Missbrauchsfällen durch Dritte führt. Dies kann dazu führen, dass im Missbrauchsfall Ihre Bank sich weigert, den Schaden zu übernehmen und im Ergebnis Sie den Schaden zu tragen haben.

Ihre Vorteile bei Sofortüberweisung

- **Bequem**
Unmittelbar im Bestellvorgang werden Sie zur Seite Ihrer Online-Bank weiter geleitet. Ein Wechsel zur Internetseite Ihrer Bank entfällt.
- **Praktisch**
Sie müssen sich nicht registrieren oder gehen sonstige Verpflichtungen ein. Die Daten für Ihre Überweisung sind bereits vorausgefüllt. (Rechnungsbetrag, Zahlungsempfänger, Verwendungszweck etc.) Das spart Zeit, denn ein mühsames Eintippen entfällt.
- **Schnell**
Die Onlineüberweisung ist sofort erledigt. Gleichzeitig erhalten wir eine Bestätigungs-Email Ihrer Zahlung und können den Versand veranlassen.
- **Sicher**
Das System von Sofortüberweisung ist nach 3 Jahren Entwicklungszeit so ausgereift, dass es Ihre PIN und die gültigen TANs Ihrer Bank erkennt, denn Sie loggen sich gleichzeitig mit den Daten bei Ihrer Bank ein. Die Sofortüberweisung als Dienst der Paynet AG leitet Ihre Daten ausschließlich verschlüsselt weiter.

Voraussetzung für die „Sofortüberweisung“

- Sie verfügen über ein Online-Bank-Konto mit PIN/TAN-Verfahren. (einige wenige Banken unterstützen das Verfahren noch nicht)
- Halten Sie die Zugangsdaten für Ihr Online-Bank-Konto bereit

Sofortüberweisung – Schritt für Schritt:

1. „Überweisungsformular“
Diese Vorlage ist Ihnen sicherlich bekannt. Tragen Sie bitte Ihre Bankverbindung ein. Damit wird die Verbindung zur Bank hergestellt.
2. „Legitimation“
Bitte geben Sie die Daten wie beim Online-Banking ein (Anmeldename/ Kontonummer; PIN)
3. „Überweisung übermitteln“

Überprüfen Sie nochmals Ihre Angaben. Geben Sie die TAN ein und bestätigen Sie die Zahlung. Nach der Zahlung werden Sie zurück zu www.tapeto.de geleitet.

5. Was ist „Paypal/ Paypal Express“?

	<p>PayPal ist der Online-Zahlungsservice, mit dem Sie in Online-Shops sicher, einfach und schnell bezahlen – und das kostenlos.</p> <p>Sicher: Ihre Bank- oder Kreditkartendaten sind nur bei PayPal hinterlegt. Deshalb werden sie nicht bei jedem Online-Einkauf erneut übers Internet gesendet.</p> <p>Einfach: Sie bezahlen mit zwei Klicks. Denn Sie greifen auf Ihre bei PayPal</p>
--	---

	<p>hinterlegten Bank- oder Kreditkartendaten zurück, anstatt sie bei jedem Kauf wieder einzugeben.</p> <p>Schnell: PayPal-Zahlungen treffen schnell ein. Dann kann der Verkäufer die Ware sofort verschicken und Sie erhalten sie in der Regel früher.</p> <p>Anmelden und PayPal sofort nutzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eröffnen Sie ein PayPal-Konto unter www.paypal.de/anmeldung • Verknüpfen Sie Ihr Bankkonto oder Ihre Kreditkarte mit Ihrem PayPal-Konto. • Und schon können Sie mit PayPal bezahlen.
--	--

So funktioniert PayPal:



Paypal Express

	<p>Der Express-Kauf signalisiert Ihnen, dass Sie eine noch schnellere Kaufabwicklung mit PayPal auf unserer Seite abschließen können. Die Express-Kaufabwicklung verkürzt den Kaufabwicklungsprozess um ca. die Hälfte, denn viele Kundenangaben wie Rechnungs- oder Lieferadresse müssen nicht mehr eingetippt werden. Diese Daten sind bereits in Ihrem PayPal-Konto hinterlegt und werden von PayPal direkt an uns weitergegeben. Das Express-Kauf-Logo wurde direkt auf der Warenkorbseite eingebaut. Das Logo hat an dieser Stelle die Funktion eines Buttons, über den der Kauf- und Zahlungsprozess bei PayPal einsteigt. Eine unnötige Dateneingabe entfällt.</p>
--	---

6. Warum akzeptieren Sie keine direkte Lastschrift- und Kreditkartenzahlung?

Mit direkten Lastschrift-Zahlungen konnten wir in der Vergangenheit, durch Angabe von falschen Kundendaten oder Rückbuchungen, leider nur schlechte Erfahrungen machen. Der Zahlungsanbieter Moneybookers arbeitet mit diversen Prüfungsverfahren. Dadurch konnten die Zahlungsausfälle drastisch reduziert werden. Auch die Kreditkartenzahlung bieten wir nur über den Zahlungsanbieter Moneybookers an. Gerade im internationalen Warenverkehr sind sichere Zahlungen für uns und unsere Kunden ein MUSS. Die Zahlungen über Moneybookers werden mit 128 bit verschlüsselt übertragen. Tapeto erhält bei der Übertragung keine Bank- oder Kreditkartendaten.

7. Warum akzeptieren Sie keinen „Kauf auf Rechnung“?

Der „Kauf auf Rechnung“ war im ersten Geschäftsjahr von Tapeto auch für Neukunden möglich. Leider haben wir in diesem Zeitraum mit dieser Zahlungsmethode negative Erfahrungen gemacht. Aufgrund einzelner Kunden haben wir uns schließlich gegen diese Zahlungsmethode entschieden. Für Stammkunden behalten wir uns das Recht vor, weiterhin auf diese Zahlungsweise zurückzugreifen.

8. enviaM-Card Akzeptanz



Inhaber der *enviaM*-Card erhalten Sie bei Angabe des Stichwortes (zu erfahren in der Service-Broschüre der *enviaM*-Card), den ausgewiesenen Vorteil mittels Coupon-Code, in unserem Online-Shop. Sofern Sie die Broschüre nicht zur Hand haben, senden Sie uns bitte ein Fax (03546.2257970) oder eine Email (info@tapeto.de) mit der Kopie Ihrer *enviaM*-Card als Nachweis. Anschließend teilen wir Ihnen den Coupon-Code mit.

9. Gibt es eine Mindestbestellmenge?

Nein, es gibt keine Mindestbestellmenge. Wir liefern ab der kleinstmöglichen Einheit (eine Rolle oder eine Bordüre) versandkostenfrei. Dieser Service hat für Sie den Vorteil, dass wenn Sie z. B. bei einer Bestellung eine Rolle zu wenig eingerechnet haben, Sie diese wieder versandkostenfrei bestellen können. Achten Sie beim Nachkauf bitte auf die Anfertigungsnummer (siehe [FAQ Verarbeitung](#)).

10. Wie und wann erfolgt der Versand?

Nach dem Zahlungseingang wird die Ware versendet. Für Informationen zu Laufzeiten und Versandarten nutzen Sie bitte die Matrix in unseren [Liefer- und Versandbedingungen](#).

Sollten Sie das Paket nicht entgegennehmen können, hinterlässt der Fahrer in der Regel eine Benachrichtigungskarte in Ihrem Briefkasten. Auf dieser Karte wird der nächste Anliefertermin genannt, um einen Rückruf gebeten oder die Adresse mitgeteilt wo ihr Paket abgegeben wurde (z. B. beim Nachbarn). Sollten Sie auch an dem 2. Liefertermin nicht anwesend sein, sprechen Sie bitte **vorher** einen Ihnen passenden Termin, unter der hinterlassenen Telefonnummer ab.

11. Wie hoch sind die Versandkosten?

Bei Bestellungen innerhalb Deutschlands entstehen keinerlei Versandkosten. Bei Lieferung ins Ausland schauen Sie bitte in die aktuellen [Liefer- und Versandkosten](#).

12. Wie lange dauert eine Bestellung bis zur Lieferung?

Der Versand einer Ware im Inland dauert in der Regel 1-6 Werktage. Ins Ausland muss mit mindestens 3-15 Werktagen gerechnet werden (siehe [Liefer- und Versandkosten](#)). Der Versand erfolgt stets erst nach Zahlungseingang.

13. Was ist, wenn der Hersteller nicht liefern kann?

In manchen Fällen kann es vorkommen, dass die gewünschte Tapete seitens des Herstellers zeitweise nicht lieferbar ist. Da wir die Bestellung zur Auslieferung der Tapeten erst nach Geldeingang an den Hersteller weitergeben, kann es in Ausnahmefällen vorkommen, dass sich die Bestände des Herstellers in dieser Zeit geändert haben. In diesem Fall werden wir Ihnen unverzüglich mitteilen, ab wann der Hersteller wieder liefern kann, bzw. wann die Tapete wieder hergestellt wird.

In der Regel betrifft dies nur 0,5 - 1 % aller Bestellungen. Sie können in diesem Falle entscheiden, ob Sie bis zum Liefertermin warten möchten oder eine andere Tapete aussuchen möchten. Möchten sie jedoch vom Kauf zurücktreten, werden wir das Geld ohne Abzüge und ohne Nachfragen sofort erstatten und die Bestellung stornieren.

14. Was passiert, wenn mein Paket beschädigt ist?

Sollte das Paket beschädigt sein, lassen Sie sich den Zustand durch den Paketdienst bestätigen und informieren uns innerhalb von 48 Stunden darüber. Im Zweifelsfall verweigern Sie die Annahme der Sendung.

15. Was mache ich, wenn mir das bestellte Produkt nicht gefällt, ich also die gesamte Bestellung oder einzelne Tapetenrollen zurücksenden möchte?

Beachten Sie hier unser [Widerruf- und Rückgaberecht](#). Sollten Sie eine Rücksendung haben, so informieren Sie uns bitte vorab per Email info@TAPETO.de oder per Fax: +49.(0)3546.2257970. Anschließend senden wir Ihnen einen Rücksendeschein zu (auf dem Postweg – ab einem Warenwert von 40,00 Euro). Das Paket kann nun in einer Postfiliale in Ihrer Nähe abgegeben werden.

16. Was muss ich bei Nachbestellungen beachten?

Wir benötigen bei Nachbestellungen möglichst die Anfertigungs- bzw. Chargennummer Ihrer gekauften Tapete, weil nur bei Rollen mit identischer Codierung garantiert werden kann, dass Farbe und Struktur auch tatsächlich übereinstimmen. Die Anfertigungs- bzw. Chargennummer Ihrer Tapete finden Sie auf dem Lieferschein, dem Beipackzettel der Tapetenrolle bzw. auf der Banderole der erhaltenen Ware.



17. Kann ich einzelne Rollen nachbestellen?

Einzelbestellungen sind jederzeit möglich. Der Einzelpreis richtet sich nach den im Online-Shop veranschlagten Preisen.

18. Kann ich bei Ihnen auch Tapeten bestellen, die nicht im Shop zu finden sind?

Wir sind in der Lage, Ihnen jede gewünschte und verfügbare Tapete der gelisteten Hersteller zu liefern. Nennen Sie uns einfach die Artikelnummer des Herstellers und die Rollenzahl. Wir unterbreiten Ihnen anschließend ein unverbindliches Angebot. Die Preislisten der Hersteller finden Sie auf www.tapeto.de unter „Informationen“.

19. Was muss man bei der Preisanfrage beachten?

Nutzen Sie bitte unser [Kontaktformular](#), das [Bestellformular](#) für eine Faxanfrage oder Sie rufen uns unter der Telefonnummer +49.(0)3546.229701, um Artikel und Preise direkt anzufragen. Zum Erstellen eines Angebotes benötigen wir folgende Angaben:

- Ihren Namen
- Ihre E-Mail-Adresse
- den Hersteller
- die Artikelnummer (steht auf der Rolle bzw. im Tapetenbuch)
- die Anzahl der benötigten Rollen

Anfragen werden in der Regel unverzüglich und sofort bearbeitet.

20. Wie lang beträgt bei TAPETO die Gewährleistungsfrist?

Die Gewährleistungsfrist auf alle TAPETO-Produkte beträgt zwei Jahre ab Lieferung.

21. Kann ich meine Bestellung stornieren?

Haben Sie eine falsche Tapete oder benötigen Sie eine zusätzliche Tapete so können wir Ihre Sendung ändern. Beachten Sie bitte, dass wir dies nur Bewerkstellen können bevor die Sendung versendet wurde. Ihre Bestellungen werden zeitnah bearbeitet. Der sicherste Weg ist, wenn Sie uns unter: [+49.\(0\)3546.229701](tel:+493546229701) anrufen oder uns eine Email an info@tapeto.de senden. Weitere Hinweise finden Sie auch in unseren [AGBs](#) unter den § 6. Sollten wir Ihnen mitteilen, dass die Ware bereits versendet wurde, dann können Sie auch den Empfang durch den Paketdienst verweigern.

Haben Sie weitere Fragen, dann nehmen Sie bitte mit uns [Kontakt](#) auf.