

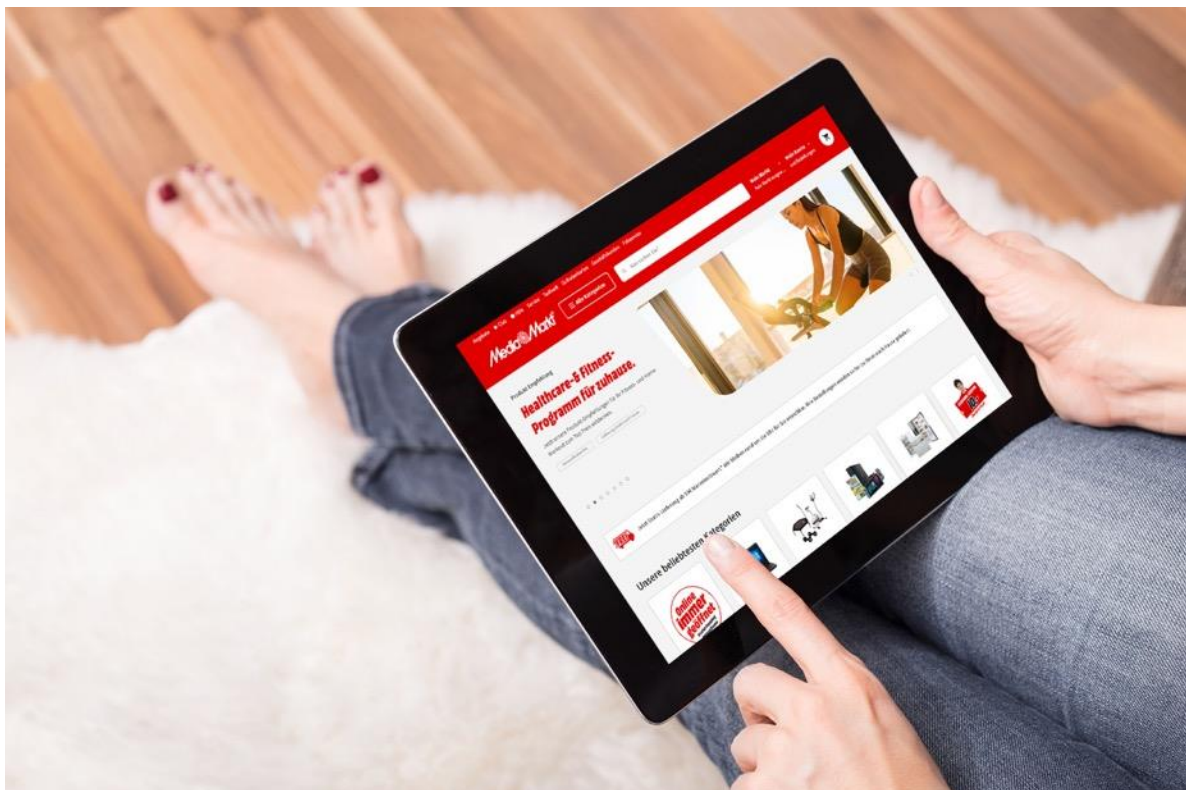
MediaMarktSaturn

PRESSEINFORMATION

MEDIAMARKT UND SATURN SIND MIT BESTMÖGLICHEM SERVICE WEITERHIN FÜR IHRE KUNDEN DA

- Bestellungen in den Onlineshops von MediaMarkt und Saturn weiterhin rund um die Uhr möglich
- Produkte können vielfach auch vor Ort an extra eingerichteten Pick-up-Stationen abgeholt werden
- Serviceeinschränkungen zum Schutz von Kunden und Mitarbeitern

Ingolstadt, 26.03.2020: Bundesweit sind derzeit alle Märkte von MediaMarkt und Saturn bis auf Weiteres geschlossen. Auf www.mediamarkt.de und www.saturn.de können die Kunden jedoch wie gewohnt auch weiterhin rund um die Uhr shoppen und sich ihren Einkauf bequem nach Hause liefern lassen. An vielen Standorten ist die Abholung der Onlinebestellungen sogar vor Ort an speziell dafür eingerichteten Pick-up-Stationen möglich. Neben der Online-Bestellung können Kunden Produkte auch telefonisch ordern – bei Saturn unter der Nummer 0221/22243123, bei MediaMarkt unter der Nummer 0221/22243333. Zudem bieten die beiden Elektronikhändler ihren Kunden den bestmöglichen Service, den die aktuelle Lage zulässt.



MediaMarktSaturn

Bequem von zu Hause aus bei MediaMarkt oder Saturn online shoppen und die Bestellung ganz einfach nach Hause liefern lassen: Die Mitarbeiter in den Onlineshops und Lägern geben ihr Bestes, um alle Bestellungen schnellstmöglich zu bearbeiten und zu verschicken. Die Zustellung über die Lieferdienste funktioniert derzeit ohne Einschränkungen, auch wenn es vereinzelt zu Lieferverzögerungen kommen kann. Bei Haushaltsgroßgeräten und TV-Geräten erfolgt die Zustellung per Spedition aus Sicherheitsgründen nur noch vor die Haustür bzw. in Mehrfamilienhäusern vor die Wohnungstür, nicht an den Verwendungsort. Eine Montage des Gerätes sowie die Mitnahme der Verpackung sind daher aktuell nicht möglich. Angefallene Servicekosten werden selbstverständlich erstattet. Das Altgerät nehmen die Mitarbeiter der Spedition trotzdem mit – wichtig aber: Dieser Service muss online mitgebucht werden und das Altgerät muss demontiert und mitnahmebereit vor die Haus- bzw. Wohnungstür gestellt werden.

Pick-up-Stationen an den Märkten vor Ort

Während Bestellungen bei MediaMarkt und Saturn derzeit nur online und telefonisch möglich sind, ist zumindest die Abholung der Produkte oftmals vor Ort beim nächstgelegenen Markt möglich. An vielen Standorten haben die beiden Elektronikändler separate Pick-up-Stationen eingerichtet. Dort können die Kunden ihre online bestellten und bezahlten Produkte gegen Vorlage der Abholbestätigung abholen. Die Pick-up-Stationen sind montags bis freitags von 10 bis 18 Uhr geöffnet. Dabei steht die Sicherheit der Kunden und Mitarbeiter an erster Stelle: So dürfen Kunden den Abholbereich nur einzeln betreten, müssen einen Sicherheitsabstand von mindestens zwei Metern einhalten und sollen das Desinfektionsmittel vor Ort benutzen. Die Stationen sind an den Märkten ausgeschildert.

Umtausch online und in den Märkten

Sollte ein online bestelltes und nach Hause geliefertes Produkt wider Erwarten nicht gefallen, kann es wie sonst auch innerhalb des 14-tägigen Kaufrücktrittsrechts mit dem Retourenlabel problemlos zurückgeschickt werden. Kunden, die ihre Bestellung bei Abholung vor Ort gezahlt haben, teilen MediaMarkt oder Saturn ihren Kaufrücktritt zeitnah über die entsprechenden Kontaktformulare unter www.mediamarkt.de und www.saturn.de mit und bringen die Ware in ihren Markt zurück, sobald dieser wieder geöffnet hat.

Wer vor Ort im Markt eingekauft hat und umtauschen möchte, kann das aktuell leider nicht tun. Sobald die Märkte wieder geöffnet sind, ist ein Umtausch wie gewohnt möglich. Für Fälle, in denen die Umtauschfrist überschritten wurde, bieten MediaMarkt und Saturn individuell kulante Lösungen an.

Reparaturdienstleistungen

Einschränkungen gibt es derzeit auch bei der Reparatur von Produkten: Solange die Märkte geschlossen sind, ist bei bereits laufenden Reparaturaufträgen eine Rücksendung aus den jeweiligen Servicewerkstätten sowie eine Abholung der reparierten Geräte leider nicht möglich. Möchte man aktuell eine neue Reparatur eines defektes Geräts beauftragen, raten MediaMarkt und Saturn den Kunden, sich direkt an die Servicehotlines der jeweiligen Hersteller zu wenden.

Gültigkeit von Coupons

Alle Coupons von MediaMarkt und Saturn, die während des Zeitraums der Marktschließungen ihre Gültigkeit verlieren, bleiben entsprechend dieses Zeitraums selbstverständlich weiter gültig und können nach der Wiedereröffnung der Märkte eingelöst werden. MediaMarkt und Saturn empfehlen aber ihren Kunden, die Einlösebedingungen des Coupons zu prüfen und gerne auch die Einkaufsmöglichkeit in den Onlineshops zu nutzen, sofern die Coupons auch online einlösbar sind.

MediaMarktSaturn

Alle aktuellen Informationen rund um die Marktschließungen und den weiteren Geschäftsbetrieb erhalten Kunden unter www.mediemarkt.de und www.saturn.de.

Über MediaMarktSaturn

Die MediaMarktSaturn Retail Group ist Europas führendes Handelsunternehmen für Consumer Electronics sowie die dazugehörenden Services und Dienstleistungen. Die Unternehmensgruppe versteht sich als Partner, täglicher Begleiter und Navigator in der digitalen Welt. MediaMarktSaturn geht mit seinem Portfolio an Formaten und Marken flexibel auf die Ansprüche unterschiedlicher Kundengruppen und Länder ein: Zum Unternehmen zählen die Marken MediaMarkt und Saturn, die ihre rund 1.000 stationären Märkte, davon 430 in Deutschland, umfassend mit Online-Vertriebsplattformen vernetzen. Die Eigenmarken PEAQ, KOENIC, ISY und ok. runden das Portfolio ab. MediaMarktSaturn erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2018/19 mit rund 55.000 Mitarbeitern einen Nettoumsatz von rund 21,5 Milliarden Euro und gehört mehrheitlich zur CECONOMY AG. www.mediemarktsaturn.com

MediaMarktSaturn

Eva Simmelbauer

Corporate Communications

MediaMarktSaturn

Deutschland

Tel. +49 (841) 634-2442

simmelbauer@mediamarktsaturn.com

www.mediamarktsaturn.com