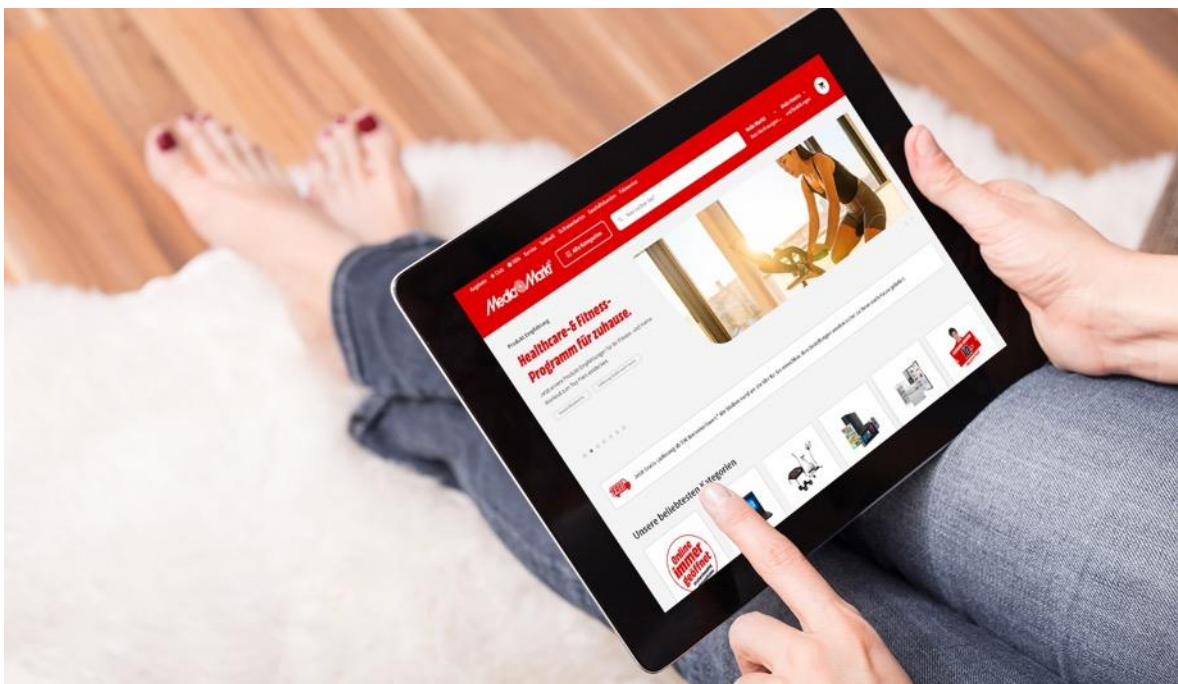


PRESSEINFORMATION

MEDIAMARKT UND SATURN BIETEN IHREN KUNDEN AUCH WEITERHIN BESTMÖGLICHEN SERVICE

- Kunden können weiterhin rund um die Uhr in den Onlineshops von MediaMarkt und Saturn bestellen
- Vor-Ort-Abholung online bestellter Produkte (Click & Collect) ab sofort an fast allen Märkten in Deutschland möglich
- Serviceleistungen wie etwa Reparatur und Umtausch sind möglich unter höchsten Schutzmaßnahmen für Kunden und Mitarbeiter

Ingolstadt, 12.01.2021: Auch wenn die Märkte von MediaMarkt und Saturn in Deutschland aufgrund der Verlängerung des Lockdowns nun bis voraussichtlich Ende Januar geschlossen bleiben, sind die beiden Elektronikhändler weiterhin mit bestmöglichem Service für ihre Kunden da – selbstverständlich unter Einhaltung aller Schutz- und Hygieneregeln. Neben der Möglichkeit, rund um die Uhr auf www.mediamarkt.de und www.saturn.de einzukaufen, können Kunden nach wie vor auch telefonisch bestellen und sich beraten lassen. Zudem ist die kontaktlose Abholung online bestellter Ware ab sofort an fast allen Märkten deutschlandweit möglich (Click & Collect) – von Montag bis Samstag zwischen 10 und 18 Uhr entweder an eingerichteten Pick-up-Stationen oder an vielen Märkten mit dem Auto („Blitzabholung“). Darüber hinaus stehen den Kunden weitere Serviceangebote zur Verfügung.



MediaMarktSaturn Deutschland

Ob ein neues Notebook für die Arbeit oder das Homeschooling, ein großer Smart-TV für bestes Home-Entertainment oder ein Saugroboter zur Erleichterung der Hausarbeit – dank seines starken Omnichannel-Ansatzes, also der Verzahnung der stationären Märkten mit dem Onlineangebot bzw. dem Shopping per App oder Telefon, können die Kunden von MediaMarktSaturn Deutschland auch während des aktuellen Lockdowns weiterhin wie gewohnt täglich 24 Stunden in den Onlineshops von MediaMarkt und Saturn einkaufen. Die Mitarbeiter in den Onlineshops und Lagern geben stets ihr Bestes, um alle Bestellungen schnellstmöglich zu bearbeiten und zu verschicken. Nichts desto trotz kann es derzeit aufgrund des allgemein hohen Online-Bestellaufkommens bei der Auslieferung vereinzelt zu Verzögerungen kommen. Selbstverständlich ist es für Kunden auch weiterhin möglich telefonisch zu bestellen und sich beraten zu lassen – sogar von den Mitarbeitern aus den Märkten vor Ort. Bei MediaMarkt geht das unter der Nummer 0221/22243-333, bei Saturn unter 0221/22243-123.

Abholung an den Märkten vor Ort: Pick-up-Stationen und kontaktlose „Blitzabholung“*

Auch wenn die Märkte geschlossen sind, können Kunden ihre online oder telefonisch bestellten Produkte an vielen Standorten in Deutschland auch weiterhin vor Ort abholen und auch kontaktlos mit EC- oder Kreditkarte bezahlen – und zwar montags bis samstags von 10 bis 18 Uhr an speziell eingerichteten Abholstationen. Die Sicherheit der Kunden und Mitarbeiter hat an den Stationen höchste Priorität. So dürfen Kunden den Abholbereich meist nur einzeln betreten, müssen einen Sicherheitsabstand einhalten und sollten das Desinfektionsmittel vor Ort benutzen. Die Stationen sind an den Märkten ausgeschildert und mit bargeldlosen Kassen ausgestattet.

Alternativ haben Kunden auch die Möglichkeit die so genannte „Blitzabholung“ zu nutzen, das heißt, sie können sich online bestellte und bezahlte Ware kontaktlos an das eigene Auto bringen lassen und mittels mobilem EC-Terminal auch kontaktlos bezahlen. Aufgrund unterschiedlicher behördlicher Vorgaben in den einzelnen Bundesländern variiert das Angebot an den einzelnen Standorten. Daher empfiehlt MediaMarktSaturn Kunden, sich vor ihrer Bestellung auf der Website von MediaMarkt bzw. Saturn über das Angebot ihres jeweiligen Marktes zu informieren.

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. Der Umtausch von Bestellungen, die bei der Abholung im Markt bezahlt sowie von Produkten, die vor Ort in einem Markt gekauft wurden, sind derzeit eingeschränkt in den Märkten möglich, die eine Pick-Up Station geöffnet haben. Kunden sollten sich in jedem Fall vorab auf den Corona-Infoseiten von MediaMarkt und Saturn informieren. Sofern die Umtauschfrist überschritten wurde, bieten MediaMarkt und Saturn individuell kulante Lösungen an, sobald die Märkte wieder geöffnet haben.

Reparaturdienstleistungen und Rücknahme von Elektroaltgeräten*

Auch Reparaturaufträge nehmen MediaMarkt und Saturn aktuell eingeschränkt entgegen. Dafür stehen den Kunden zwei Möglichkeiten zur Auswahl: Handelt es sich bei der defekten Ware um ein Großgerät, können sich Kunden nach Rücksprache mit dem zuständigen Markt direkt an den

MediaMarktSaturn

Deutschland

Hersteller des Gerätes wenden. Bei Elektro-Kleingeräten kann man, sofern der Markt vor Ort eine Abholstation anbietet, die defekten Geräte dort eingeschränkt zur Reparatur abgeben. Auch kleinere Reparaturen, beispielsweise am Smartphone oder Tablet, können über die Pick-Up-Stationen an den Märkten derzeit in vielen Märkten abgewickelt werden.

Für alle Reparaturaufträge muss zuvor ein entsprechendes Online-Formular auf den Corona-Infoseiten auf [MediaMarkt](#) und [Saturn](#) ausgefüllt und zur Abgabe am Markt ausgedruckt und unterschrieben mitgebracht werden. Die Abgabe von Elektroschrott an den Märkten ist eingeschränkt möglich, sofern die Abholstation des Marktes geöffnet hat.

Generell empfehlen MediaMarkt und Saturn ihren Kunden das Angebot von Reparatur- und Servicedienstleistungen sowie die Abgabe von Elektroaltgeräten im jeweiligen Markt vorab online sowie über die jeweiligen Kundenhotlines zu prüfen.

Lieferung von Elektrogroßgeräten und Montage*

Bei Großgeräten erfolgt die Lieferung aktuell lediglich bis an die Wohnungstür- bzw. Haustür. Altgeräte können derzeit nur mitgenommen werden, wenn diese abholbereit vor der Wohnungs- bzw. Haustür stehen. Services, wie beispielsweise die Montage und Inbetriebnahme, können derzeit nur stark eingeschränkt angeboten werden. Kunden sollten sich in diesen Fällen zunächst an den jeweiligen Markt unter der auf der Marktseite genannten Telefonnummer wenden. Die Mitarbeiter prüfen dann den Fall und unterstützen bei der Abwicklung.

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 ihren Kunden, die Einlösebedingungen des Coupons zu prüfen. Unter Umständen kann dieser ebenfalls für den Einkauf in den Onlineshops genutzt werden, sofern die Coupons auch online einlösbar sind.

Alle Informationen zu den aktuellen Serviceleistungen während des Lockdowns erhalten Kunden auf den speziell eingerichteten Corona-Infoseiten im Onlineshop von [MediaMarkt](#) bzw. [Saturn](#) und auf den individuellen Seiten der Märkte. Über die Eingabe der eigenen Postleitzahl erfahren sie zudem, welche Services und Dienstleistungen ihr Markt derzeit anbietet.

*Vorbehaltlich der Regelungen/Änderungen in den Bundesländern/Kommunen; es kann zu kurzfristigen Abweichungen in den Märkten kommen

MediaMarktSaturn Deutschland

Über MediaMarktSaturn Deutschland

MediaMarktSaturn Deutschland ist mit rund 430 Media Märkten bzw. Saturn-Märkten und mehr als 23.000 Mitarbeitern Elektronikhändler Nummer Eins in Deutschland. Mit den beiden starken Marken MediaMarkt und Saturn steht es für ein umfassendes, stets aktuelles Sortiment an Markenprodukten und Eigenmarken, eine Top-Beratung sowie ein umfangreiches Portfolio an Serviceleistungen und Dienstleistungen – immer und überall. Als erfolgreicher Omnichannel-Anbieter verzahnt MediaMarktSaturn Deutschland die stationären Märkte eng mit den Onlineshops mediamarkt.de bzw. saturn.de sowie mit den mobilen Shopping-Apps. Kunden profitieren damit sowohl von den Vorteilen des Online-Shoppings, als auch von der persönlichen Beratung und den Serviceleistungen in den Märkten vor Ort. MediaMarktSaturn Deutschland ist Teil der MediaMarktSaturn Retail Group, die wiederum mehrheitlich zur CECONOMY AG gehört. Mehr Informationen unter www.mediamarktsaturn.com, www.mediamarkt.de und www.saturn.de (Daten Stand per 30.09.2020)

Über MediaMarkt

MediaMarkt, Deutschlands und Europas Elektronikhändler Nummer Eins, wurde 1979 gegründet und wird heute innerhalb der MediaMarktSaturn Retail Group als eigenständige Vertriebsmarke geführt. In Deutschland ist das Unternehmen derzeit mit 271 Märkten vertreten und beschäftigt mehr als 11.000 Mitarbeiter. Europaweit ist MediaMarkt in 12 Ländern an mehr als 850 Standorten und mit rund 39.000 Mitarbeitern präsent. Zum Erfolgskonzept zählen neben einem stets aktuellen Sortiment an Markenprodukten mit einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis auch die persönliche Beratung sowie ein umfangreiches Portfolio an Serviceleistungen. Dabei verzahnt MediaMarkt als erfolgreicher Omnichannel-Anbieter das stationäre Geschäft eng mit seinem Onlineshop sowie dem mobilen Shopping per App unter dem Dach einer vertrauten Marke. Mit diesem Ansatz profitieren die Kunden sowohl von den Vorteilen des Online-Shoppings, als auch von der persönlichen Beratung und den Serviceleistungen in den Märkten vor Ort. (Daten Stand per 30.09.2020)

Über Saturn

1961 gegründet, wird Saturn heute als eigenständige Vertriebsmarke unter dem Dach der MediaMarktSaturn Retail Group – Europas Nummer Eins im Elektrofachhandel – geführt. In Deutschland ist Saturn mit mehr als 150 Märkten vertreten und beschäftigt rund 6.500 Mitarbeiter. Europaweit ist Saturn insgesamt in zwei Ländern mit rund 7.500 Mitarbeitern präsent. Saturn-Märkte zeichnen sich durch ihre attraktive Lage, ihre Angebotsvielfalt an Markenprodukten mit einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis, großzügige Verkaufsflächen sowie exzellenten Service und Beratung aus. Das stationäre Geschäft vernetzt Saturn in Deutschland eng mit seinem Onlineshop sowie dem mobilen Shopping per App. Im Rahmen dieses Omnichannel-Ansatzes profitieren die Kunden sowohl von den Vorteilen des Online-Shoppings, als auch von der persönlichen Beratung und den Serviceleistungen in den Märkten vor Ort. (Daten Stand per 01.10.2020)

Kristiane Müller-Drenler

Unternehmenskommunikation

MediaMarktSaturn Deutschland

Tel. +49 (841) 634-5092

presse@mediamarktsaturn.com

www.mediamarktsaturn.com

www.mediamarkt.de

www.saturn.de