

DK Daniela Kofler

📍 1 Bewertung 📍 AT



Aktualisiert am 23. Feb. 2021

Trotz Rücksendung Zahlungsaufforderung

Wenn es ginge würd ich 0 Sterne vergeben!!!
Trotz Rücksendung soll ich die Bestellung bezahlen. im Oktober habe ich im Onlineshop eine Bestellung aufgegeben. Plötzlich kamen 2 Pakete mit dem fast identen Inhalt. Anscheinend gab es im System einen Fehler. Ich habe das Paket, welches ich nicht bestellt habe umgehend retourniert und das Paket welches ich behalten habe sofort bezahlt. Den Retourschein habe ich bis Ende November aufbewahrt und dann vernichtet. Plötzlich kam im Dezember 2020 die Information, ich soll das Paket bezahlen, da sie anscheinend die Retoure nicht erhalten haben. Habe nun mehrmals reklamiert, aber bis dato keine Lösung. Es ist sehr ärgerlich und nicht nachvollziehbar! Ich möchte nicht für Waren bezahlen die ich nicht behalten habe!!
Der Kundenservice ist wirklich sehr schlecht. Im Chat wird nicht geantwortet und der Herr am Telefon war super unfreundlich!! Nie wieder kaufe ich etwas bei Exklusiva. So wie ich aus den Bewertungen entnehmen kann haben auch andere Kunden das gleiche Problem.



NE Neiviv

📍 1 Bewertung 📍 DE



📌 Auf Einladung

21. Juni 2021

Exklusiva ist NULL Kundenorientiert!

Ich habe zum Geburtstag einen Wertgutschein im Wert von 100,00 € erhalten und wollte diesen dann auf der Homepage von Exklusiva einlösen. Zuerst hieß es dann, dass Rabattaktionen nicht mit dem Wertgutschein kombinierbar seien, was ich schon echt bescheuert fand, aber gut. Als ich dann nach langer Suche einen Artikel gefunden habe, den ich bei Exklusiva bestellen wollte, funktionierte der Rabattcode nicht. Nach mehreren Mail mit dem Kundenservice (eine Telefonnummer / Hotline gibt es ja nicht), sagte der Kundenservice mir, dass mein Gutscheinwert von 100 € gleichzeitig ein Mindestbestellwert sei. Also dass ich mindestens über 100 Euro Warenwert haben müsste. Aus meiner Sicht ist Exklusiva keineswegs kundenorientiert unterwegs und ich werde hier sicher nicht mehr bestellen.

📌 nützlich 🗨️ Teilen





Paulina

3 Bewertungen DE



8. Juli 2021

Katastrophale Reklamationsabwicklung

Ich habe 4 Sachen bestellt, davon ging eine als retour zurück, das klappte schon mal gut. Nach dem ersten waschen ging allerdings ein Shirt für über 30€ kaputt- die Reklamation habe ich über ein Kontaktformular und per Mail gemeldet, soll nun das Shirt einschicken- doch leider scheint der Kundenservice nicht in der Lage zu sein, den retourenaufkleber nachzuschicken. Stattdessen kriege ich eine unfreundliche Nachricht mit einen Screenshot vom faq dass ich die Reklamation anmelden soll(was ich schon tat), aber keinen Aufkleber. Vielleicht soll Exklusiva erstmal in freundliche und kompetente Mitarbeiter investieren, anstatt in Werbung bei Facebook & co. Scheint nicht nur mein Problem zu sein. Mal schauen wie lange ich noch mit der Reklamation zu tun haben werde, mit dem Laden auf jeden Fall nie wieder



nützlich



Teilen



Elisa Mathiak

1 Bewertung DE



29. Apr. 2021

Gutschein gekürzt trotz Mindest-Einkaufswert, immer schlechtere Qualität

Ein Punkt ist noch zu viel für so viel Unverschämtheit. Ich hatte während der Glamour Shopping Week den 10€ Gutschein eingelöst. Die Bedingungen hierfür waren, dass man im Wert von mindestens 50€ einkauft. Nun hatte ich ein paar Artikel retourniert. Die behaltene Artikel hatten jedoch insgesamt einen Wert von knapp über 75€. In der aktualisierten Klarna-Rechnung habe ich dann gesehen, dass ich knapp 5€ zu viel überweisen soll. Daraufhin hab ich Exklusiva kontaktiert. Dort erzählte mir die Dame am Telefon, dass der Gutschein anteilig um die retournierten Artikel gekürzt wurde. Warum, wenn ich doch deutlich über 50€ mit den behaltene Artikeln liege? Warum werden einem dann fast 5€ vom 10€ Gutschein abgezogen, wenn die Bedingung doch war „mind. 10€ Einkaufswert“? Das finde ich so dermaßen unverschämt. Das grenzt irgendwie schon an Betrug am Kunden. Die Dame hat es dann für mich geändert, aber dennoch dass ich überhaupt wegen so etwas erst anrufen und diskutieren muss. Andere Shops sind doch auch nicht so.



Andrea Scheibel

🔗 2 Bewertungen 📍 DE



28. Mai 2021

Absolut empfehlenswert, keine Probleme

Ich habe früher oft bei Exklusiva bestellt. Da die Sachen, die ich mir bestellen wollte überall anders ausverkauft oder überteuert waren, kam ich wieder auf diesen Seite. Habe die schlechten Bewertungen gesehen und echt lange mit mir gehadert, ob ich bestellen soll. Vor allem da ich nicht wusste welche Größe ich benötige und somit immer zwei bestellen musste und ein Kauf auf Rechnung nicht möglich ist. ABER ich kann die vielen negativen Bewertungen nicht nachvollziehen. Ware wurde super schnell versandt, Retoure dauerte bis das Geld zurück war genau 7 Tage. 4 Werktage, da sogar ein langes Wochenende dazwischen lag. Danach erhielt ich eine Mail mit der Bitte den Retourenablauf zu bewerten. Ich denke man hat vieles verbessert und ich kann aktuell jedem nur empfehlen dort zu bestellen.

👍 nützlich 🗨️ Teilen



Manuel

🔗 7 Bewertungen 📍 DE



Aktualisiert am 15. Mai 2021

Probleme mit Gutscheinen Habe ein Problem mit Gutscheinen:

Da mir der Schenkende 40 Euro schenken wollte. Exklusiva schickte mir zwei getrennte Gutscheine zu je 20 Euro. Nun besteht das Problem darin, dass man keine zwei Gutscheine einlösen kann, was dazu führt, dass man zwei Bestellungen aufgeben muss, für die man beide male Versand zahlt. Zudem wäre man gezwungen jedes Mal noch ordentlich selbst draufzuzahlen. Das macht für mich absolut keinen Sinn und ist auch nicht in Ordnung und absolut nicht kundenfreundlich. Wenn man technisch nicht in der Lage ist zwei Gutscheine anzunehmen, sollte man niemals zwei getrennte Gutscheine verschicken, da dies zu Lasten des Kunden geht.

👍 nützlich 🗨️ Teilen



LH

Leslie H

🔗 1 Bewertung 🌐 DE



6. Juni 2021

Nein danke, nie wieder!

Ich habe 4 Artikel zur Auswahl auf Rechnung bestellt. Durch eine Aktion habe ich einen 5 Euro Gutschein eingelöst. Und da ging die Misere los: es hat über 2 Wochen gedauert bis meine Artikel da waren. Okay, kann passieren. Dann habe ich 1 Teil behalten, dieses Teil bezahlt und den Rest zurückgeschickt. Eine Benachrichtigung, dass meine Retoure eingegangen ist habe ich nie erhalten, stattdessen eine Mahnung, dass ich den komplette Betrag noch überweisen solle. Erst auf Nachfrage wurde mir dann gesagt, dass die Artikel eingegangen sind und noch die 5,99 für den Versand offen wären. Und hier kommt die tatsächliche Frechheit: mein 5 Euro Rabatt wurde wohl auf die 4 Artikel aufgeteilt, wodurch ich nur einen tatsächlichen Rabatt von 1,25 Euro auf mein behaltenen Artikel bekomme. Zusätzlich darf ich noch den Versand bezahlen, den ich eigentlich mit dem Gutschein aufgerechnet hatte. Somit wohl doch kein Schnäppchen gemacht und nur Stress gehabt. Das geht gar nicht!

MH

Michael Hagener

🔗 1 Bewertung 🌐 DE



Aktualisiert am 5. Mai 2021

Einfach nur eine Frechheit

Leider wurde ich erst zu spät aufmerksam auf die anderen Bewertungen über die Firma Exklusiva. Ich war absolut nicht zufrieden mit meiner Bestell- bzw. Retourenabwicklung. Auf Hilfe konnte ich leider vom Kundenservice lange warten. Als dann über den Chat Hilfe in Sicht war von der Mitarbeiterin Denise, kamen nur Textbausteine, die nichts mit meinem Problem zutun hatten. Als ich daraufhin antworte, dass sowas eine Frechheit ist. Bekam ich nur eine patzige Antwort von Denise zurück. Wie kann nur so jemand beim Kundenservice arbeiten. Also Job klar verfehlt. Nach dieser einmaligen Sachen, werde ich diesen Online Shop nur noch meiden.

Jacqueline W

1 Bewertung DE

26. Juli 2021



Kundenservice wird hier ganz klein geschrieben...!!!

Kundenservice wird hier ganz klein geschrieben. Null Kulanz oder Entgegenkommen. Im Chat werden vorgefertigte Antworten per Copy Paste genutzt. Einfach nur lächerlich und frech sind die Angestellten noch dazu. Ich werde nie mehr etwas bei Exklusiva kaufen. Selbst das Abmelden des Kontos funktioniert nur per Kundenservice. Das habe ich natürlich direkt per mail beantragt! Grade zu Covid Zeiten in der die meisten anderen Firmen kulant oder wenigstens bemüht sind, besitzt dieses Unternehmen keinerlei Ambitionen kundenorientiert zu arbeiten und schiebt Schuld nur auf den Kunden... eine Frechheit!!

nützlich Teilen



Ein Kunde

17 Bewertungen DE



Vor 2 Tagen

Super kurze Lieferzeit

Endlich mal einen Onlineshop, den man ohne wenn und aber empfehlen kann. Zwei Bestellungen wurden jeweils nachmittags nach 15 Uhr aufgegeben. Die Sendungen waren beide verlässlich am nächsten Tag zugestellt. Genau so sollte es sein. Die Wirklichkeit sieht leider anders aus. Bei Online-Einkäufen von Waren, die von zahlreichen Anbietern ins Netz gestellt werden, zählt neben dem Preis vor allem die Lieferzeit. Jeder Kunde möchte die Ware, wenn es ginge, gleich nach der Bestellung aus einer Schublade unter dem Computer herausnehmen. Geht nicht, Phantasie. Man kann nur hoffen, dass die Leute, die gegenwärtig bei Exklusiva für diese kurze Lieferzeit verantwortlich sind, weiterhin dieser Firma die Treue halten. Hervorragender Service.

nützlich Teilen



WE Weiß
1 Bewertung DE



Vor 1 Tag

Rechnung nicht erhalten, keine Hilfe vom Kundendienst
Ich habe vor 2 Wochen den Exklusiva Kundenservice gebeten mir eine Rechnung zuzusenden. Die Kontaktaufnahme war ohnehin schwierig. Nachdem ich in einem Chat den Hinweis bekam, dass mir die Rechnung per E-Mail zugesendet wird, habe ich tagelang nichts mehr von Exklusiva gehört. Nach einer Woche musste ich nochmals nachfragen. Hier bekam ich die Antwort, dass die Fachabteilung dies erledigt. Wieder eine Woche später noch immer nichts. Es sollte eine Selbstverständlichkeit sein, eine Rechnung in das Paket zu legen bzw. diese E-Mail zu senden. Insbesondere auf Nachfrage.

nützlich Teilen



DS Daniel Schroeder
4 Bewertungen DE



24. Juni 2021

Ich kann allen Vorrednern nur...

Ich kann allen Vorrednern nur zustimmen. Ich erhalte Ware ohne Retouren Label (offenbar damit man erst gar nicht auf die Idee kommt). Online kann man im Kundenkonto nichts drucken. Die Hotline erreicht man nur mit Glück. Auf der Homepage widersprechen sich Aussagen zur Retourenabwicklung. Auf der einen Seite soll man "einfach das vorhandene Paket nutzen...wäre automatisch frankiert" an anderer Stelle ist man der Meinung ein Label Liege bei. Dies stimmt aber beides nicht. Ende vom Lied: Paket kam nochmal und zwar von mir selbst an mich geschickt super ärgerlich und viel Aufwand jetzt packe ich die Sache zum 3. Mal an!
Da macht der Kauf im Geschäft wohl mehr Sinn. Nie wieder in diesem online Shop. Da sind andere Mitbewerber Meilenweit voraus

nützlich Teilen





Katharina Theresa

👁 1 Bewertung 📍 DE



17. Apr. 2021

TOP Service

TOP Service!

Ich habe zwei Hosen und eine Jacke bestellt. Die Jacke war mir dann doch eine Nummer zu groß, also habe ich diese zurückgegeben und eine Nummer kleiner bestellt. Anschließend habe ich gesehen, dass es diese Jacke bei einem anderen Anbieter etwas günstiger gibt und dachte mir, ach komm, ruft mal bei Exklusiva an. Der Kundenservice war sehr nett und nach wenigen Minuten habe ich die Jacke für den Preis des anderen Anbieters erhalten.

Auch die damalige Retoure verlief einwandfrei und schnell, so dass ich meine Vorgänger nicht verstehen kann.



nützlich



Teilen



Sophie-Marie Singer

👁 2 Bewertungen 📍 GB



9. Feb. 2021

FURCHTBAR

Wären 0 Sterne wenn möglich!

Bestellung ist nie angekommen, Kundenservice ist absolut inkompetent und beantwortet keine Fragen bzw. gibt inkorrekte oder irrelevanten Antworten.

Und nun besitzt Exklusiva die Frechheit mir die Rechnung zu schicken?

Anstatt 249€ wurden nur 13.48€ von der Rechnung für "nicht gelieferte Artikel" abgezogen!

Nach mindestens 15 Emails von dem "Hilfreichen" Kundenservice immer noch keine Lösung.

Absolute Frechheit.

Auf KEINEN Fall dort bestellen.



nützlich 4

Teilen





Mary Linton

7 Bewertungen DE



2. Feb. 2021

Beste und stilvollste Dekokette weit und breit - 1000% mein Geschmack und sehr hochwertig!

Kann die schlechten Rezensionen echt überhaupt nicht nachvollziehen. Schon vor Corona mehrmals bestellt. Jedesmal war die Bestellung superschnell da (meist 2 Tage nach Bestellung) und wirklich TOP bzw. sehr professionell verpackt. Auch bei Retouren super schnelle Reaktion und sehr freundlich. Im Laden kaufe ich zwar lieber, aber das ist ja leider derzeit nicht möglich.

Ich hoffe sehr, dass mein absoluter Lieblingsdekoladen die Coronakrise unbeschadet übersteht und wir noch lange Zeit in den tollen Filialen stöbern können.



nützlich



Teilen



Michi Hebrl

6 Bewertungen DE



Vor 4 Stunden

Leider nicht zu empfehlen!!! Datenschutz wird hier nicht sehr Ernst genommen!

Leider nicht zu empfehlen! Unverschämte Duzerei geht gar nicht! Datenschutz wird hier nicht sehr Ernst genommen! Bekomme mehrmals pro Woche Werbung per Post zugesendet Unverschämt!!!

Nach Antwort von Exklusiva:

Weil in den sozialen Medien geduzt wird muss ich jetzt auch geduzt werden? Was für eine absurde Logik.

Und zum Thema unerwünschte Werbung per Post: Der Datenschutz sollte eigentlich die Verbraucher vor rücksichtslosen Unternehmen wie Exklusiva schützen. Sie sollten erst bei Einwilligung der Kunden Postwurfsendungen erlauben. Aber bei Exklusiva steht der Gewinn offensichtlich vor dem Kundenwohl.

Da ist mir Spam ja fast schon lieber! Den kann man einfach löschen! Den

Werbemüll von Exklusiva muss ich über die Allgemeinheit (Müllabfuhr) entsorgen!

Nicht sehr Nachhaltig und Umweltfreundlich!!! Ich werde mit solchen Firmen nicht mehr zusammenarbeiten!

HE

Heidrun

🔗 7 Bewertungen



Aktualisiert am 1. Aug. 2021

Nur der Service ist unterirdisch

Exklusiva ist gut, solange man den Service nicht benötigt. Dann ist man allerdings aufgeschmissen, denn es ist nicht möglich einen persönlichen Kontakt herzustellen, weder per E-Mail noch über den Online-Chat. Wenn man es online versucht kommt immer und tagelang die Meldung: "Bitte entschuldige, im Moment scheint es keine verfügbaren Kontaktoptionen zu geben. Bitte versuche es in wenigen Minuten nochmal - wir beheben das so schnell es geht!" Das ist unterirdisch!!!!

👍 nützlich 🔗 Teilen



Controller Freaks Original (Die Controller Freaks)

🔗 4 Bewertungen 📍 DE



23. Mai 2021

Kundenservice Mangelhaft!

Hatte gut vor 14 Monaten eine Hose bestellt und habe bereits nach 3 Monaten einen Mangel dran gehabt. Habe eine e-Mail hingeschrieben sowie angerufen. Am Telefon fühlte sich keiner dafür zuständig und auf E-Mails wurde nie geantwortet. Eigl. schade habe dort eine Menge gekauft aber danach habe ich die Seite sowie den Laden nicht mehr besucht. Gibt viele andere Händler die das gleich teilweise auch günstiger verkaufen. Bin auch nicht mehr bereit die Seite zu empfehlen.

👍 nützlich 🔗 Teilen





Tanja Senhen

📍 2 Bewertungen 🌐 DE



21. Dez. 2020

Schlechter Kundenservice

Habe Anfang Dezember eine Gutscheinkarte für Weihnachten bestellt und per sofort bezahlt. Am 19. Dezember beim Kundenservice nachgefragt, ob diese denn noch vor Weihnachten ankommen wird. Ich erhielt die Antwort, das dies unwahrscheinlich ist. Warum verkauft Exklusiva diese mit Angabe, dass sie rechtzeitig zu Weihnachten ankommt? Die Person wollte dann nachschauen, ob die Karte überhaupt schon verschickt wurde und wenn nicht sollte diese dann storniert werden, da ich ein Weihnachtsgeschenk nicht erst nach Weihnachten benötige. Angeblich ging das System da nicht und ich sollte mich Montag wieder melden. Dies gemacht und der Kontakt mit dem Service ging gar nicht. Ich habe die Person am Montag gebeten nachzusehen, ob die Karte jetzt verschickt wurde und es hieß nur dies würde nicht gehen. Nach meinem Hinweis, dass ich Samstag eine andere Antwort erhalten habe, wurde einfach aufgelegt.



Sandra Arit

📍 2 Bewertungen




4. Aug. 2021


Super Kundenservice

Bisher habe ich nur sehr gute Erfahrungen mit dem Kundenservice gemacht. Nach mehreren Bestellungen kam es zu Zuordnungsproblemen der Zahlungen und daher habe ich ungerechtfertigte Zahlungserinnerungen erhalten. Jedoch konnte mein Problem per Mail zügig gelöst werden. Das ausführliche und freundliche Antwortschreiben von Exklusiva kam bereits nur eine Stunde später - trotz Mittagszeit.

Den Service, dass mehrere Bestellungen jetzt in eine Paket gepackt werden und auch zusammen retourniert werden können finde ich super! Als Kunde sollte man nur wirklich darauf achten, die Bestellungen einzeln zu zahlen, da Exklusiva bei der Zuordnung sonst Schwierigkeiten bekommt und sich so viele schlechte Bewertungen mit Mahnungen erklären lassen. Hier sollte Exklusiva nachbessern und das Kundenkonto transparenter gestalten!

 **Luis**
🔗 1 Bewertung 📍 DE



12. Feb. 2021





Keine Rückzahlung, keine Antwort

Ich habe eine Bestellung storniert. Bestätigungsmail habe ich auch erhalten. In dieser Mail steht, dass es Probleme bei der Rückzahlung gab und das Problem weitergeleitet wurde. Seit dem habe ich nichts mehr von Exklusiva gehört obwohl ich auch eine weitere Mail geschrieben habe. Mein Geld wurde mir immer noch nicht zurück erstattet und der Kundensupport antwortet nicht auf meine Mails.


Werde nun einen Fall bei Paypal eröffnen und hoffen, dass ich auf diesem Weg irgendwie noch an mein Geld komme.

 nützlich  Teilen





 **Luisa We**
🔗 1 Bewertung 📍 DE


1. Apr. 2021



Man warten Wochen auf sein Geld!

Ich habe vor einigen Wochen etwas bei Exklusiva bestellt. Die Lieferung war super schnell, da gibt es gar nichts zu meckern. Allerdings habe ich den Artikel noch am Tag der Lieferung zurückgeschickt und warte seitdem auf mein Geld. Per E-mail wird man nur vertröstet. So langsam arbeitet keine Retourenstelle! Das geht echt gar nicht, Kunden so lange auf ihr Geld warten zu lassen!

 nützlich  Teilen



RG
👤 1 Bewertung 📍 DE



Aktualisiert am 10. Mai 2021

Service... auf Anfrage

Habe 2 Hosen bestellt bei denen die Nähte aufgegangen sind nach ein paar mal tragen. Was nach meinem Verständnis für Qualität nicht passieren darf. Deshalb habe ich die Ware zurück geschickt mit der Bitte um Reklamation. Leider kamen nach 5 Wochen die Hosen einfach wieder zurück. Ohne Hinweis, ohne Erklärung oder sonstige Nachrichten, nur meine mitgesendeten Nachrichten über die Mangel bei den Hosen. Absolut enttäuschend.

Update:

Nach einigen Mails bekomme ich nun mein Geld zurück. Das nächste mal bitte gleich so. Vielen Dank Lena und Denise für die Klärung

👍 nützlich 🗨️ Teilen



LP

👤 1 Bewertung 📍 DE



18. Mai 2021

Habe eine Baumwolldecke bestellt...

Habe eine Baumwolldecke bestellt bekommen ist eine verschmutzte Decke. Beim ersten Telefonat wurde pampig durch die Mitarbeiterin aufgelegt beim zweiten Telefonat mit einer anderen Mitarbeiterin kam auch keine zufriedenstellende Lösung zustande ich soll die eine Decke zurücksenden und nochmals Neu bestellen und doppelt 5,95€ Versandkosten bezahlen.

Habe die komplette Lieferung retourniert und werde Sie in Zukunft meiden.

👍 nützlich 1 🗨️ Teilen





Liz

5 Bewertungen DE



2. Juni 2020

Enttäuschend !!

Habe am 04.05. eine Rücksendung direkt von UPS abholen lassen und bis heute mein Geld nicht , nicht mal eine email in dieser Zeit ,nix (inzwischen 4 Wochen vergangen). Bei der Lieferung war kein Schein dabei und auf der Online -Seite soll ich ein Grund angeben aber die Funktion gab es bei mir nicht mal ... Habe angerufen aber niemand geht hin , es heißt nur , keiner sei momentan verfügbar ,egal wann ich es probiert habe ... nun hat mir nach mehreren emails endlich ein Mann geantwortet man kümmere sich drum bin echt gespannt .. Natürlich verzögert sich alles wegen corona aber das ist nicht mehr akzeptabel. an sich einfach enttäuscht von so einer großen und bekannten Firma !

nützlich Teilen



Ms Byun

13 Bewertungen DE



7. Mai 2021

Ich habe über Click and Collect...

Ich habe über Click and Collect bestellt. Das Paket ist zuverlässig innerhalb von 2 Werktagen angekommen. Der einzige Nachteil war, dass in dem Paket so viel Müll war. Die Produkte wurden teilweise mit Plastik und mir Papier überzogen. Einige Produkte (Metalling) hätten diesen Schutz auch gar nicht gebraucht. Die Dame am Telefon war sehr nett und hat meinen Hinweis direkt aufgenommen!

nützlich Teilen



JN Jean nette
🔗 2 Bewertungen 📍 DE

Vor 6 Tagen

★ ★ ★ ★ ★

Servicewürste

Grundsätzlich war ich als Kunde anfangs zufrieden. In letzter Zeit kommen die Pakete alle einzeln an; zeitliche Verzögerungen waren auch darunter. Bei einer Reklamation eines Shirts habe ich allerdings Bekanntschaft mit einer Servicewürste gemacht: Seit Monaten versuche ich ein T-Shirt zu reklamieren. Übers Telefon hängt man ewig in der Warteschleife, auf E-mails wird einfach nicht reagiert und die Leute im Chat haben alle keine Ahnung von ihrer Arbeit. Absolut furchtbar!

👍 nützlich 🗨️ Teilen

AN Anja
🔗 4 Bewertungen 📍 DE

30. Jan. 2021

★ ★ ★ ★ ★

Achtung bei den Retouren

Achtung bei den Retouren! Zurückgeschickte Artikel werden oft nicht richtig vermerkt und als "behalten" deklariert! Bei Nachfrage beim Kundenservice wird behauptet, man hätte den Rücksendeschein eben nicht korrekt ausgefüllt. Komischerweise ist dies aber immer nur der Fall, wenn Exklusiva davon profitiert. Daher kann ich nur empfehlen alles genau zu kontrollieren und per mail zu kontaktieren, damit man im Notfall alles schriftlich hat.

👍 nützlich 1 🗨️ Teilen

BL

BlackDine

🔗 1 Bewertung 📍 DE



Vor 20 Stunden

Anfangs war ich sehr zufrieden

Anfangs war ich sehr zufrieden! Schnelle Lieferung, top Ware, retour ging auch einwandfrei.

Doch nun bin ich einfach nur sauer und bestelle bei Exklusiva nie wieder! Mir wurde das 2. mal Sachen in Rechnung gestellt, die ich zurück geschickt habe! Bei mehrfachen email Kontakt wurden mir die Artikel zwar erlassen aber die Mahnkosten musste ich bezahlen! Frage ich mich, für was! 1 mal kam auch die bestellte Ware einfach nicht an und stand aber auf der Rechnung ! Man hat nur Ärger! Gibt ja auch noch andere Anbieter oder man geht einfach in einen Laden!

👍 nützlich 🗨️ Teilen



JL

Jenny Lüno

🔗 1 Bewertung 📍 DE




Vor 5 Tagen

Unverschämtheit ...

Ich bestelle schon sehr lange über Exklusiva Jetzt habe ich mir ein paar Klamotten bestellt. Habe gemerkt, dass ich sie auf keinen Fall tragen kann, jetzt muss ich die Rechnung plus Mahngebühren zahlen, weil die sich extra Zeit gelassen haben. Es ist eine Unverschämtheit! Und jetzt noch unfreundlich werden, dass ich schnellstmöglich zur Bank gehen soll. absolute frechheit

👍 nützlich 1 🗨️ Teilen





CH  **Christina**
🔗 1 Bewertung 📍 DE

★ ★ ★ ★ ★ Aktualisiert vor 9 Stunden

Ganz miserabler RetourensERVICE

Ganz miserabler RetourensERVICE. Meine Bestellung wird in meinem Kundenkonto nicht angezeigt. Dementsprechend kann ich keinen Retourenvorgang abwickeln. Keine Email-Adresse, Telefonnummer/Hotline oder sonstiges auf der Internetseite zu finden um das Problem zu lösen. Life Chat wird zwar auf der Seite angezeigt, dort scheint jedoch niemand zu arbeiten. Antworten bekommt man da keine. So ein schlechten Kundenservice habe ich bei einem Online-Shop noch nie erlebt. Da bestelle ich nie wieder. Wie ich die Retoure nun abwickeln soll ist mir ein Rätsel!

www.talabat.com/users/611530e83821a60012a04913 

VA  **Vanessa**
🔗 1 Bewertung




★ ★ ★ ★ ★ 6. Aug. 2021


Naja.
Exklusiva ist nicht mehr wie früher.


Der Kundendienst reagiert auf keine Email anfragen. Auskunft über noch offene Rechnungen erhält man nicht und trotzdem mahnen sie, obwohl alles bezahlt oder zurückgesendet wurde.

Bei der letzten Bestellung habe ich Produkte erhalten welche gar nicht bestellt wurden.


Sehr unzufrieden.


 nützlich 1  Teilen 

 **Pati Son**
📍 2 Bewertungen 📍 DE

 Aktualisiert vor 1 Tag




Schlimmer geht es nicht!!
Schlimmer geht es nicht!!! Ich habe meine Bestellung nicht erhalten, immer wieder versucht das klären, jetzt kann ich den Kundenservice nicht mehr kontaktieren! Die Chat Option wird mir nicht mehr angezeigt und der Telefonservice ist dauerhaft ausgebuht, das Geld habe auch nicht wieder bekommen. Unfassbar dreist!!

 **Torsten Seib**
📍 12 Bewertungen 📍 DE

 15. Feb. 2018

Schlecht
Schlecht - Schlechter - Exklusiva

Kein Hinweis auf Lieferzeiten - Keine Lieferung auf Rechnung - Bei Rückfrage wird man auf die AGB hingewiesen in denen steht mind. 5 Tage bis Auslieferung. Storno ?? Weit gefehlt - Selbst kann man das im Shop schonmal gar nicht - Der Kundenservice ? Kann es auch nicht und muss es im "Warenhaus" anfragen! Klasse oder? Geld Rückerstattung? Wird in den nächsten 10 Tagen geprüft! Hallo es wurde noch nicht einmal etwas versendet!! Unmöglich nie wieder!! Exklusiva darf gerne aus dem Markt verschwinden sowas braucht niemand

 nützlich  Teilen 

JB

Judith Bätjer

📍 1 Bewertung 📍 DE



Aktualisiert vor 5 Tagen

Leider nicht mehr empfehlenswert
Ich bin seit über 10 Jahren Kunde, schade...! Diese Bestellung war meine letzte.

Unfreundlicher Kundenservice und Lieferkosten werden trotz verspäteter Zustellung als Express Leistung berechnet. Auf Nachfragen folgt eine Mahnung mit Mahngebühren. Sowohl der Mitarbeiter im Chat als auch übers Telefon sehr unfreundlich!!

👍 nützlich 2 🗨️ Teilen



MO

Monika

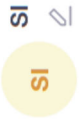
📍 4 Bewertungen



13. Feb. 2021

Eigentlich war ich mit Exklusiva...

Eigentlich war ich mit Exklusiva zufrieden, bis letzte Woche. Ich habe eine Jacke bestellt, die habe ich auch bezahlt, in der App stand auch unter der Bestellung, das kein offener Betrag vorliegt. Eine Woche später bekomme ich eine Zahlungserinnerung, das ich den fehlenden Betrag bezahlen soll, da die aus versehen mir den Betrag zurück überwiesen haben. Auf dem Kontoauszug nichts zu finden von einer Rückzahlung, ich wieder die Jacke bezahlt. Aber natürlich keine Rückzahlung erhalten, bis die mir von Kundenservice per mail geschrieben haben, dass es sich um eine andere Kundin gehandelt hat?! So ein Chaos gab's dort noch nie. Nichtmal eine Entschuldigung für dieses Hin und her. Schade, ich werde demnächst erstmal nichts bestellen.



SI

👤 1 Bewertung 📍 DE



23. Apr. 2021

Eine absolute Frechheit

Eine absolute Frechheit. Ich bin langjährige Stammkundin und jetzt wird mir eine Summe in Rechnung gestellt, die nicht nachvollziehbar ist und sich auch auf keiner meiner Bestellungen wiederfinden lässt. Leider ist das Unternehmen nicht gewillt oder nicht in der Lage den eigenen Buchhaltungsfehler zu korrigieren. Trotz meiner nachgewiesenen Zahlung beharrt die Buchhaltung auf ihrer fehlerhaften Forderung und droht sogar mit Inkasso. Unglaublich. Ich habe jetzt die Summe gezahlt, werde aber von weiteren Bestellungen absehen.

👍 nützlich 🗨️ Teilen



Jens Hoffmann

👤 1 Bewertung 📍 DE



21. Mai 2021

Top Kundenservice

Ich bin schon sehr lange Kunde bei Exklusiva und bis jetzt hatte ich immer gute Erfahrungen machen dürfen. Auch Reklamationen werden schnell bearbeitet und auch sehr kundenfreundlich. Deshalb verstehe ich die schlechten Bewertungen zum Kundenservice nicht. Meistens erfolgt der Versand sehr schnell und man kann gute Angebote ergattern.

👍 nützlich 🗨️ Teilen





Kim Mecklen

1 Bewertung DE



Aktualisiert am 12. Mai 2021

Ich kann leider die ganzen negativen...

Ich kann leider die ganzen negativen Bewertungen nicht nachvollziehen.

Ich hatte eine Bestellung zurück geschickt und nach 2 Wochen noch kein Geld erhalten, auf Nachfrage wurde mein Anliegen sofort bearbeitet und mein Geld wurde sofort erstattet.

Also bitte, jeder weiß doch was momentan bei den Online Händlern los ist, da kann es auch mal länger dauern.

Wir können alle froh sein, dass wenigstens die Online Shops offen sind.



nützlich



Teilen



Kunde

11 Bewertungen DE



Vor 5 Tagen

Treue Kundin sucht sich nun einen neuen...

Treue Kundin sucht sich nun einen neuen Anbieter.

Mir wurde unterstellt dass ich Kleidung getragen und gewaschen hätte bevor ich sie retourniert habe. Natürlich völliger blödsinn. Kundenservice via mail hat sich trotz mehrfachen Einspruchs und Erklärungen meiner Seite total quer gestellt und ich war gezwungen die Artikel zu zahlen. Es kann ja passieren dass es auf dem Lieferweg zu Zwischenfällen kommt und Pakete und deren Inhalt beschädigt wird. Aber das darf nicht dem Kunden zulasten fallen!
Ich bestelle nun wo anders.



nützlich 1



Teilen





Rebekka Würfel

1 Bewertung 📍 DE



Vor 5 Tagen

Getragenen Jumpsuit nach Retoure

Ich habe einen Jumpsuit in Höhe von 89,95 Euro bestellt. Innerhalb von 2 Tagen kam er an. Er war von sehr schlechter Qualität, wurde nicht anprobiert. Einen Tag später habe ich ihn zurück gesendet. Ich bekam darauf hin eine Nachricht, dass der Jumpsuit getragen sei und eine andere Größe hat. Ich dachte, dass sei ein Scherz. Nach langen hin und her bekam ich einen getragenen Jumpsuit in einer anderen Größe. Dieses Teil hatte ich vorher noch nie gesehen. Ich bin seid Jahren eine sehr gute Kundin. Jetzt soll ich die 89,95 Euro zahlen und nach 31 maligen Schriftverkehr hat man mir einen Gutschein von 15 % bei meiner nächsten Bestellung angeboten. Soviel Frechheit ist mir noch nie passiert. Bei Exklusiva werde ich nie wieder bestellen und werde meine Erfahrungen auch weiter erzählen.

nützlich **2** Teilen



Rahel Stäuble

1 Bewertung 📍 CH



20. Apr. 2021

Meine bestellte Ware kam nach 10 Wochen...

Meine bestellte Ware kam nach 10 Wochen an und die Hälfte der Ware war beschädigt. Weder das Geld wurde zurückerstattet, noch die Ware ersetzt.
Telefonisch ist Exklusiva nicht erreichbar und die e-mails werden nicht beantwortet.
Ich rate von einem kauf bei Exklusiva ab!

nützlich **0** Teilen





A. K.

📍 1 Bewertung 🌐 DE



14. Mai 2021

Schließe mich den negativen Bewertungen an! Keine Empfehlung!

Die Ware war in guter Qualität. Doch bei allen anderen Sachen besteht ein Entwicklungsbedarf. Ich schließe mich daher den vielen negativen Bewertungen im Internet an: schlechter Kundenservice/ -Support; unfreundliche Mitarbeiter; keine Rückerstattung des Geldes (Retoure ging am 29.04 bei Exklusiva ein) > > man soll angeblich die IBAN erst mitgeteilt haben, damit man sein Geld wiederbekommt. Doch kann der Kunde dies nicht wissen. Es steht shlicht und einfach nirgends dabei. Ich wurde nicht mal benachrichtigt, dass meine Retoure bei denen eingegangen ist. Auf die Frage, warum Exklusiva auf die e-Mails nicht antwortet, hat ein Mitarbeiter berichtet: "Wir haben momentan zu viele e-Mails und kommen einfach nicht nach..." Ich habe kein Verständnis erfahren und keine "Entschuldigung" gehört. Es klang nach schlechter Ausrede, dass man seiner Arbeit nicht ordentlich nachkommen kann.

Ich kann diesen Laden NICHT weiterempfehlen.



Ms Brightside

📍 1 Bewertung 🌐 AT



Aktualisiert am 11. Mai 2021

Wenig hilfreicher Kundenservice.


Ich war jahrelang zufriedene Exklusiva Kundin, aber in Zukunft werde ich nicht mehr dort bestellen.


Mein Paket Anfang des Jahres wurde laut Exklusiva zugestellt, bei mir ist es jedoch nie angekommen.

Nach ewigen Hin und Her, Ausfüllen der eidesstattl. Erklärung, Melden bei der DHL (da dies laut Exklusiva Kundenservice die Vorgehensweise gewesen wäre), erneutes Ausfüllen der eidesstaatl. Erklärung (die erste ist wohl verlorengegangen) und und und erneut die Meldung der DHL: zuständig sei der Absender Exklusiva.

Das Paket ist bis heue nicht aufgetaucht, den Kundenservice interessiert das wohl nicht, weil immer dieselbe Antwort kommt, und ich bleibe auf den Kosten sitzen.



Finger weg, die größte Unverschämtheit überhaupt!


 **Ju**
👁️ 1 Bewertung 📍 DE


 31. März 2021

Katastrophaler Kundenservice, Retoure angeblich verloren gegangen

Zunächst bekam ich gar keine Antwort, nach wiederholter Anfrage wo meine Rückerstattung bleibt, kam erst nach Tagen die Rückmeldung, dass meine Retoure angeblich nicht angekommen wäre. Nach dem was man hier sonst so liest (ewige Bearbeitungszeiten von Retouren etc.) kommt mir das schon komisch vor. Jetzt muss ich beweisen, dass ich das Paket abgeschickt habe und eine Erklärung abgeben. Super nervig. Definitiv meine letzte Bestellung bei Exklusiva.



 nützlich  Teilen


 **Viki S**
👁️ 1 Bewertung 📍 DE


 6. Juli 2021

Neue Silberschmuck Ohrstecker in einer...



Neue Silberschmuck Ohrstecker online gekauft. Beim ersten Tragen ist der Stecker an der Schweißnaht in 2 Teile gebrochen. Eine Reklamation am Telefon blieb erfolglos. Mitarbeiterin hat mich mit "passiert schonmal" abgespeist. Für 30€ erwarte ich bessere Qualität und Reklamationsrecht! Über das Online Kontaktformular auch keine Hilfe bekommen. Nie wieder!!


 nützlich  Teilen


 **Ingo**
🔗 1 Bewertung 📍 DE

 24. Apr. 2021



Keine Rückerstattung
Leider wird das Geld für eine Rückerstattung nicht auf das hinterlegte Zahlungsmittel überwiesen. Ware weg und Geld auch weg. Kundenservice ist nicht hilfreich, denn trotz Nachweis, dass keine Rückerstattung eingegangen ist bleibt hier wohl nur der Rechtsweg. E-mails blieben lange unbeantwortet! Ich hätte den Bewertungen glauben sollen.

 nützlich  Teilen

 **Caren Sebastiany**
🔗 1 Bewertung 📍 DE

 5. Feb. 2021

Heute das 1. Mal Click und Collect getestet!
Heute das 1. Mal Click und Collect getestet! Man muss halt (nachdem man erfährt, dass die Ware nun in der Filiale liegt) eine Mail an eine bestimmte E-Mail-Adresse versenden und dort seine Telefonnummer hinterlassen. Dann ruft eine Mitarbeiterin der Filiale an und vereinbart einen Abholtermin. Also ich fand das jetzt nicht schlimm und die Mitarbeiterin hatte mich dann schon erwartet und war sehr nett.

 nützlich  Teilen



Sven

👁 2 Bewertungen 📍 DE



📌 Auf Einladung

Vor 5 Stunden

Produkte gut, Logistik ein Chaos

Ich habe vier kleine Produkte bestellt. Obwohl alle gleichzeitig lieferbar sein sollten, habe ich am Ende vier Einzelpakete bekommen, insgesamt fast 30 Mails und einen Brief, der mich über eine Lieferverzögerung eines der vier Einzelpakete informierte, das zu dem Zeitpunkt schon auf dem Weg war. Also die Produkte sind super und alles hat geklappt, aber die Organisation und Logistik drumrum ist völlig chaotisch.

👍 nützlich 🗨 Teilen



Lieselotte BÜchler

👁 1 Bewertung 📍 DE



📌 Auf Einladung

Vor 1 Tag

Seit vielen 'Jahren bestelle ich bei...

Seit vielen 'Jahren bestelle ich bei Exklusiva - immer sehr zufriedenstellend. Bei dieser Bestellung waren 20 Buchverpackungen enthalten die am 13.8.2021 immer noch geliefert wurden. Am Telefon hieß es jedes mal "morgen kommt das Paket". Dieser Morgen ist bis heute nicht eingetreten. Nun habe ich die Verpackung wo anders bestellt und bei Ihnen storniert!

👍 nützlich 🗨 Teilen





Mademoiselle Macaron

1 Bewertung DE



Vor 2 Tagen

Unfreundlicher Kundenservice

Sehr unfreundlicher Kundenservice, der am Telefon genervt und laut wurde. Da meine Bestellungen nach einer Woche immer noch nicht versendet wurden, wollte ich mal freundlich nachfragen und wurde richtig angemotzt, dass ich mich gedulden und richtig lesen soll, da es sich um eine voraussichtliche Angabe handelt. Es wurde mit mir in einem aggressiven und lauten Ton gesprochen. Danke Exklusiva, ihr habt mir den Tag versaut. Bitte ein Telefontraining beauftragen.

nützlich Teilen



Brina Ballerina

10 Bewertungen DE



27. März 2021

Alles top

Sehr schöne Sachen, Retoure hat immer einwandfrei geklappt bekam immer zügig die Rückerstattung. Die Sachen sind gut verpackt. Auf mein Kontaktformular habe ich immer am nächsten Tag eine Antwort bekommen! Ich hatte bisher keine schlechten Erfahrungen mit Exklusiva gemacht.

nützlich Teilen



NI

nifu

🔗 3 Bewertungen 📍 DE



24. Dez. 2020

Doch nicht so übel wie alle sagen

Habe vor 1 Woche bestellt, das Paket wurde dann auch direkt am selben Tag losgeschickt, was mich total überrascht hat. Leider bekam ich bis gestern Abend keine Updates zur Lieferung, weshalb ich total Panik bekommen hatte, aber heute - pünktlich zu Weihnachten - wurde die Bestellung geliefert, wie versprochen :) Also doch nicht so schlimm wie alle sagen. Allerdings ist der Kundenservice wirklich mangelhaft...

👍 nützlich 🗨️ Teilen



Michael Jaeger

🔗 1 Bewertung 📍 DE



Vor 1 Tag

Ware bestellt

Ware bestellt, Lieferdatum wurde mitgeteilt. Leider kam die Ware nicht, einen Hinweis gab es natürlich nicht. Bei Nachfrage wurde ein Termin sechs Wochen später mitgeteilt. Dieser ist nun auch überschritten. Infos bleiben weiter aus. Um 19.00 Uhr wird man dann aus der Leitung geschmissen/ gekappt. Positiv ist, dass jemand ans Telefon geht.

👍 nützlich 🗨️ Teilen



AN

Anni

🔗 1 Bewertung 📍 DE



14. Juli 2021

Schneller Kundenservice

Bei so viel Schlechter Bewertung hatte ich schon Bauchweh um mein Anliegen.

Dem ganzen kann ich aber nicht zustimmen.

Mein Geschenk- Gutscheincode war nicht einlösbar. Nach dem ich eine Email an den Kundenservice geschrieben hatte, hatte ich wenige Stunden später eine Antwort bekommen und das Problem wurde auch gleich gelöst.

Danke Denise

👍 nützlich 🗨️ Teilen



NA

Nadine

🔗 4 Bewertungen 📍 DE



Vor 4 Tagen

Ich bestelle hier seit Jahrzehnten und...

Ich bestelle hier seit Jahrzehnten und es gab noch nie ein Problem, weder mit der Lieferung, noch der Zahlung oder der Qualität der Ware.

Ich bin hier super zufrieden.

Der Kundenservice ist immer erreichbar und hat mir bei Fragen bisher auch immer freundlich und kompetent weitergeholfen.

Die Möglichkeit, den Kundenservice per Chat zu erreichen, ist fabelhaft!

👍 nützlich 🗨️ Teilen



AE
🔗 3 Bewertungen 📍 DE



1. Juni 2021

Ware konnte nicht abgeholt werden

Am 6.5. Ware bestellt und bezahlt. Abholbenachrichtigung erhalten, aber Filiale war ohne Info geschlossen wegen Corona. Kundenservice war nicht erreichbar. Unter der Nummer der Filiale ging keiner ran. Odyssee ging weiter. Mein Geld bekam ich erst am 1.6. nach vielen Mails zurück. Sehr enttäuschend.

👍 nützlich 🗨️ Teilen



GI
🔗 1 Bewertung 📍 CH





17. Feb. 2021

Falsche Ware und freche Konditionen

Zuerst falsche Ware geliefert. Dann am Telefon gesagt bekommen, ich darf diese behalten (Wert der Ware CHF 5.-) und muss ihn nicht extra zurücksenden – da die korrekte Ware bei dem 5fachen Preis gelegen wäre. Nun kommt die Mail, dass ich umgehend die Ware zurückschicken muss, damit ich mein Geld zurück erhalte und ebenfalls selbständig die Ware, welche ich gerne hätte, erneut bestellen soll... ähm was ist denn das für ein Service? Jetzt muss ich nicht nur extra zur Post, sondern noch warten bis das Geld zurück ist, bevor ich dann erneut die Ware, die ich wollte, zurückerhalte. Mal wieder auf Instagram Werbung reingefallen. Einmal und nie wieder Exklusiva...

👍 nützlich 2 🗨️ Teilen






HT  3 Bewertungen 



18. Juni 2021

Solange man nichts retournieren muss...

Solange man nichts retournieren muss ist alles fein, aber nun ist der Wareneingang laut Tracking schon 16 Tage her und ich habe immernoch kein Geld.
(Die Wareneingangsmeldung kam auch erst sportliche 5 Tage nach physischem Eingang der Ware)

Es geht auch um über 300eur.




 nützlich  Teilen 

MB  2 Bewertungen 

25. Juni 2021

Habe einen Gutschein vor etlichen...

Habe einen Gutschein vor etlichen Jahren bekommen, der damals nicht online einlösbar war. Habe jetzt nachgefragt, was ich am besten machen kann. Problemlos und sehr kompetent hat man mir sofort einen Online-Gutscheincode zukommen lassen. Vielen Dank dafür, das war sehr freundlich von euch!

 nützlich  Teilen 

TB

👤 1 Bewertung 📍 DE



Vor 35 Minuten

Unverschämter Kundenservice

Unverschämter Kundenservice, irgendwann gar keine Reaktion mehr .
Hohnsäsig Antworten, kein Entgegenkommen, jetzt überhaupt keine Info mehr. Dann trage ich eben mein Geld in eine andere Firma, hier kaufe ich nichts mehr. Selbst wenn der Preis woanders höher ist, das ist es mir wert. Ihr solltet mal über eure Reputation nachdenken...

👍 nützlich 🗨️ Teilen



CS

Claudia Schieder

👤 1 Bewertung 📍 DE




9. Feb. 2021

0 Sterne kann man leider nicht...


0 Sterne kann man leider nicht vergeben....
Kann man nur abraten.
Bestellung nicht komplett, dann ein Teil kaputt.... Hotline total unfreundlich...
Ewige Wartezeit... 😡😡😡
Auf eine Mail kam keine Antwort...
Überhaupt nicht zu empfehlen!!
Finger davon lassen 😞

👍 nützlich 2 🗨️ Teilen






 **josey x.x**
📍 2 Bewertungen 📍 DE


11. Apr. 2021

 **Schlechte Qualität für hohe Preise**


Schöne Ohrhinge, jedoch zu teuer für so eine schlechte Qualität. Ein paar Tage getragen und schon hat sich das Silber verfärbt und war unbequem am Ohr. Die Reklamation war immerhin unproblematisch und der Mitarbeiter am Telefon sehr freundlich. Werde hier trotzdem keine Ohrhinge mehr kaufen!

 nützlich  Teilen



 **Daisy**
📍 8 Bewertungen 📍 AT

1. März 2021



 **Lieferung kam immer an**


Lieferung kam immer an, war auch immer in Ordnung. Versanddauer ebenfalls ok.

Jedoch ist der Kundenservice äußerst schwer erreichbar.

War 30 min in der Warteschleife. Rückerstattung hat seeehr lange gedauert.

Auf meinen Anruf hinauf wurde es aber doch prompt bearbeitet.

 nützlich  Teilen



Fronasier
👤 1 Bewertung 📍 DE

4. Aug. 2021

★ ★ ★ ★ ★

Reklamation wird nicht angenommen
Exklusiva lehnt Reklamationen nach 6 Monaten ab. Laut Gesetz hat man aber 2 Jahre Zeit, Mängelrechte geltend zu machen. Das wollte der Mitarbeiter im Chat allerdings nicht einsehen...

👍 nützlich 🗨️ Teilen

SO
👤 1 Bewertung 📍 DE

20. Mai 2021

★ ★ ★ ★ ★

Kundenservice top
Toller, hilfsbereiter Kundenservice. Ich brauchte für einen Versicherungsfall eine Rechnungskopie von vor 3,5 Jahren. Ich hatte als Gast bestellt und keine Bestellnummer. Einen halben Tag nach meiner Anfrage habe ich die Rechnung erhalten. Da können sich andere ein Beispiel dran nehmen.

👍 nützlich 🗨️ Teilen

AdW
🔗 8 Bewertungen 📍 DE

17. Jan. 2020

★ ★ ★ ★ ★

Hier ist das Digitale Zeitalter noch...
Hier ist das Digitale Zeitalter noch nicht angekommen, anders als bei Amazon oder Ebayshops, die in der Regel prompt Ware versenden, dauert es hier lange bis seeeehr lange bevor die Ware versendet wird. Auf eine Antwort vom Kundenservice wartet man gefühlt ewig. Auch die Retourenannahme ist lahm, einzig gut: man kann per Rechnung einkaufen, da ist es dann unerheblich, wenn die Ware spät kommt oder die Retoure langsam angenommen wird

👍 nützlich 🗨️ Teilen

📌

TM
🔗 1 Bewertung 📍 DE

Vor 19 Stunden

★ ★ ★ ★ ★

Unverschämt null verständnis...
Aufgrund von Urlaub und Quarantäne konnte ich die Rücksendung innerhalb 30 Tage nicht vollbringen
Jetzt unfreundliche Mitarbeiter die mir sagen ich soll meine Ware behalten und bekomme mein Geld nicht zurück
Unverschämt

👍 nützlich 🗨️ Teilen

📌



Anna Woithe

🔗 2 Bewertungen



5. Aug. 2021

Sehr zufrieden!

Ich bin immer sehr zufrieden mit Exklusiva. Das einzige was mich stört ist der etwas komplizierte Bezahlprozess wenn man auf Rechnung bestellt. Ansonsten wirklich toll !

👍 nützlich 🗨️ Teilen



Sebastian B

🔗 1 Bewertung 📍 DE



📌 Auf Einladung


23. Juli 2021


Wenn es mal nicht so läuft

Man erkennt ein gutes Unternehmen ja oft daran, wie es reagiert wenn mal nicht alles läuft. In meinem Fall ein super Service um mein Problem zu lösen. Schnelle Antwortzeiten, immer der selbe Ansprechpartner, persönlich, kompetent. Mega 🙌

👍 nützlich 🗨️ Teilen




 **Esma Alexander**
🔗 8 Bewertungen 📍 DE


 Vor 6 Tagen


Rabattcodes

Hätte nie gedacht, dass es in der heutigen Zeit noch ein Klamottenversand gibt, die es nicht geschi**en bekommen eine intuitive Möglichkeit bereitzustellen, um Rabattcodes einzugeben! Sogar der Mitarbeiter im Chat wusste nicht wie das geht! Einfach nur lächerlich..

👍 nützlich 1 🗨️ Teilen



 **Jj22**
🔗 20 Bewertungen 📍 DE


 26. Jan. 2021


Problemlos 🙌









































Sonntag am Abend bestellt, heute gekommen, 1,5 Tage. Kundenservice via Telefon auch sehr nett und schnell. Produkt ist wie beschrieben und passt perfekt.

Gerne wieder!

👍 nützlich 🗨️ Teilen



 **Luca**
🔗 3 Bewertungen 📍 DE




                                       


29. Juni 2020









































Keine Erreichbarkeit, schlechter Kundenservice

Nach Wochen konnte mein Retourefall nicht gelöst werden, ich warte bis heute noch auf mein Geld. Per Telefon meldet sich keiner und der Support per E-Mail lässt auf sich warten bzw. ordnet die E-Mails als Marketing/Werbemails ein und antwortet in unbrauchbarer Weise.

Wurde bereits an die Verbraucherschutzzentrale gemeldet. Der Laden geht gar nicht. Werde nie wieder bei Exklusiva bestellen.

 nützlich  Teilen 




 **Andreas**
🔗 1 Bewertung 📍 DE


                                       


4. Aug. 2021

Nie wieder...



Reklamation von einer Shorts die schon nach 2x tragen völlig ausgeblichen ist schlichtweg nicht möglich obwohl das eindeutig ein Materialfehler ist. Kommunikationsknigge ist scheinbar auch nicht vorhanden wenn man direkt per Du angesprochen wird.


 nützlich  Teilen 


 **Nikki**
📍 1 Bewertung 📍 DE


 **online Shop** 🙄

Habe Schmuck im online Shop bestellt, der in Wahrheit völlig anders aussieht als auf den Bildern. Auf dem Lieferschein steht, dass man einen Retourenschein per Mail anfordern kann, um die Ware kostenlos zurück zuschicken. Da mir der Schmuck echt gar nicht gefällt, habe ich den Retourenschein angefordert. Tja wie es aussieht muss ich den Rückversand selber bezahlen... finde das echt unverschämt. Ich weiß jedenfalls wo ich nichts mehr bestellen werde! ;)



 nützlich  Teilen




 **Arno St.**
📍 18 Bewertungen 📍 DE

 **Gute Ware, gute Preise, schnelle Lieferung**

Auch diese Bestellung verlief wieder problemlos.
Die Qualität ist einwandfrei, Preise sind OK und die Lieferung erfolgte innerhalb weniger Tage.
Hier werden wir sicher wieder bestellen.

 nützlich  Teilen



Aktualisiert am 29. Mai 2021



Tanja

🗨️ 1 Bewertung 📍 DE



Bye Exklusiva...das war's

6. Aug. 2021

Bye Exklusiva! Bin seit Jahren treue Kundin gewesen, aber jetzt reicht es! Bestellungen kommen unvollständig an, Retouren werden nicht verbucht, aber Mahnungen erhält man zuverlässig 😡 Kundenservice schlecht bis gar nicht erreichbar und wenn dann bekommt man auch noch patzige Antworten. Schade, was ist nur aus Exklusiva geworden? Kann mich meinen vielen Vorrednern nur anschließen: NIE WIEDER!

🗨️ nützlich 1 🗨️ Teilen



Thomas Pfeffer

🗨️ 1 Bewertung 📍 DE



Absoluter Schmutz

Absoluter Schmutz dieses Bezahlfahren! Da will man einfach nur einen Gutschein kaufen, benötigt 8 Codes, 4 Authentifizierungen, 3 Anrufe bei der Mutter und ein Einverständnis von Frau Merkel. ICH WOLLTE DOCH NUR EINEN GUTSCHEIN VERDAMMT!

21. Feb. 2021

🗨️ nützlich 3 🗨️ Teilen





M.R.

👁 1 Bewertung 📍 DE



19. März 2021

Geld wird nicht ausgezahlt

ich warte seit über 3 Monaten auf die Bearbeitung meines Pakets. Anfangs wurden Mails beantwortet mit der Bitte um Geduld, inzwischen bekomme ich nicht einmal mehr eine Antwort. ich verkaufe hier nie wieder

👍 nützlich 🗨 Teilen



db

👁 23 Bewertungen 📍 DE




Aktualisiert am 27. Aug. 2020

Der Bestellung fehlen die...

Der Bestellung fehlen die Rücksendetiketten, sodass diese über den Kundenservice angefordert werden müssen. Dieser ist telefonisch nicht erreichbar. Schriftliche Anfragen werden nach 2 Monaten beantwortet.

👍 nützlich 🗨 Teilen



 **Gaby**
👁️ 19 Bewertungen 📍 DE


15. März 2021

★★★★★

Bin seit Jahren zufriedener Kunde

Bin seit Jahren zufriedener Kunde. Rasche Lieferungen auch bei umfangreichen Bestellungen. Unkomplizierte Retouren mit sehr zeitnaher Erstattung. Kundendienst sowohl via Telefon wie auch via Email exzellent.

👍 nützlich 🗨️ Teilen

 **Andrea Pack**
👁️ 2 Bewertungen 📍 DE



10. Apr. 2021


★☆☆☆☆

Sehr schlechter Kundenservice


Sehr schlechter Kundenservice! Nicht alle Teile geliefert! Mit falschem Namen angesprochen. Keine Antwort auf meine Fragen. Nur allgemeine Floskeln.




👍 nützlich 🗨️ Teilen



MN Mirco Nießen  1 Bewertung  DE


 27. Mai 2021

War alles in Ordnung

War alles in Ordnung! Hatte anfangs keine Bestellbestätigung erhalten. Nachdem ich den Support per Chat kontaktiert habe bekam ich eine und das Paket kam wenige Tage später an 




 nützlich  Teilen 



SE sandra ehmen  2 Bewertungen  DE

 23. Juli 2021

Beim abbuchen des offenen Betrags sind...

Beim abbuchen Dea offenen Betrags sind Sie ganz schnell. Online Gutschein wurde bei mir nicht berücksichtigt. Ich musste obwohl die Retoure bereits wieder bei Exklusiva angekommen, erstmal anrufen wann ich mein Geld wieder bekomme. Bestellung war am 6.7.2021. Jetzt kann ich weitere 6 Tage auf mein Geld warten. Ich kaufe so schnell nichts mehr dort online.




 nützlich  Teilen 




MS Mari Steier  1 Bewertung  DE

15. Juli 2021



Schlechtester Kundenservice den ich kenne

Auf meine Nachricht kam nichtmal eine Antwort, sondern nur eine Erstattung für die zwei Produkte die im Paket gefehlt haben, welche ich nachgesendet bekommen haben wollte.

 nützlich 1  Teilen 




 Canan Calgici  1 Bewertung  DE


Vor 11 Stunden

  Auf Einladung

Top Service

Kundenservice immer freundlich und geduldig (ich kann nervig sein). Nie Problem bei Retoure. Ratenzahlung kein Problem.

 nützlich  Teilen 

 **Kilian Hofmann**
👁️ 1 Bewertung 📍 DE


12. Feb. 2021

★☆☆☆

Antworten nicht und nicht vertrauenswürdig
Antworten nicht, unzuverlässig, nicht vertrauenswürdig !! Chat ist absolute Katastrophe!!

👍 nützlich 2 🔗 Teilen

🚩

 **fitnessmoneymaker**
👁️ 5 Bewertungen 📍 DE

Vor 11 Stunden

★☆☆☆

Tolle Angebote, aber leider kein Verlass auf den Kundenservice
Auf den Kundenservice ist kein Verlass, sie erzählen dir Sachen, die am Ende dann wohl doch nicht der Wahrheit entsprechen.

👍 nützlich 2 🔗 Teilen

🚩

A. Beck
🔗 3 Bewertungen 📍 DE

☆☆☆☆ ✓ Auf Einladung
Vor 21 Stunden

Alles immer bestens!

Ich kann nichts negatives finden - es ist immer in Ordnung, sollte es Probleme geben, wird schnell und unbürokratisch das Problem aus der Welt geschafft!

👍 nützlich 🗨️ Teilen 📌


Stefanie
🔗 3 Bewertungen 📍 DE

☆☆☆☆ ✓ Auf Einladung
Vor 1 Tag


Einer meiner Lieblings-Shops!

Einer meiner Lieblings-Shops!
Super Kundenservice (per Mail), schnelle Hilfe, alles bestens.
Immer wieder gerne und das seit Jahren.



👍 nützlich 🗨️ Teilen 📌


 **Jol Kug**
🔗 1 Bewertung 📍 HR


Vor 3 Tagen

 **Falsch gebuchte Zahlungen**


Falsch gebuchte Zahlungen, keine vernünftige Möglichkeiten die Angelegenheit zu klären .
Sehr viel Ärger und Zeitverschwendung

 nützlich 1  Teilen






 **Aileen Günther**
🔗 1 Bewertung 📍 DE

21. Juli 2021

 **Kundenservice**

Kundenservice - von Mitarbeiterin beschimpft, ausgelacht & für dumm hingestellt

 nützlich  Teilen





Martina Geiger

📍 1 Bewertung 📍 DE



13. Jan. 2021

Habe Ware zurückgesandt die nun...

Habe Ware zurückgesandt die nun anscheinend nicht angekommen ist und nun bekomme ich eine Mahnung, leider finde ich meinen Rückbeleg nicht mehr. Telefonisch möchte man mir auch nicht weiterhelfen. Ich bin echt sauer

👍 nützlich 1

🔗 Teilen



Sabine Bachmann

📍 1 Bewertung



Vor 5 Tagen


Probleme mit einer Retoure

Kann nur sagen Problem wurde vom Zalando Service- Team kompetent gelöst und super freundlich am Telefon!


👍 nützlich

🔗 Teilen






 **Niclas**
👁️ 1 Bewertung 📍 DE


2. Juni 2021

 **Paket wurde nicht zugestellt**

Paket wurde nicht zugestellt, sondern von DHL direkt wieder zurückgeschickt. Exklusiva berechnet trotzdem Versandgebühren für den Hinweg und Rückweg, obwohl ich das Paket nicht einmal gesehen habe! Meine E-mails werden einfach ignoriert. Günstig ist halt doch nicht immer gut ...

 nützlich  Teilen






 **Lexie Fia**
👁️ 1 Bewertung 📍 DE

25. Apr. 2021

 **Schneller Ersatz für beschädigte Ware**

Ein Teil wurde beim Transport beschädigt und mir wurde umgehend ein Ersatz geschickt. Die Lieferung war beide Male auch schnell. Der Chat war auch sofort erreichbar. Gerne wieder!

 nützlich  Teilen



SS

Stefanie Strecker

🔗 1 Bewertung 📍 AT



14. Juli 2021

Sehr zufrieden

Schnelle Lieferung und bei brüchige Ware, schnelle Antwort der Reklamation mit Neuversand!!

👍 nützlich 🗨️ Teilen



D.

D.W.

🔗 1 Bewertung 📍 DE



4. Juni 2021

...gezwungen mehr zu kaufen! Defekte Ware wg schlechter Verpackung, Antwort kam nach Widerspruchsfrist

Die Teller kamen auf Grund der schlechten Verpackung teilweise zerstört bei mir an. die defekten Teller wurden zwar erstattet aber wenn ich nun zur Vollständigkeit die defekten Teller (ca 8,00€) neu bestelle, bin ich gezwungen für mindestens "29,00 € Teller zu kaufen" (weil es ein Exklusiva Plus Produkt ist) obwohl meine Bestellung zuvor einen Wert von 81,30€ hatte. Des Weiteren hätte ich die Versandkosten zahlen müssen. Auf meine Bitte um eine Lösung, erhielt ich die Antwort erst, als die Widerspruchsfrist abgelaufen war!!! Mit dem Inhalt, das man mir auf Grund der Wirtschaftlichkeit ausschließlich mit den Versandkosten entgegen käme. Unwirtschaftlichkeit ist jedoch ok, solange es den Geldbeutel der Kunden betrifft! Es war weder mein Verschulden, noch ist es ökologisch, wenn die Ware nicht anständig verpackt wird und man erneut bestellen muss. Ich bin enttäuscht von der Firma Exklusiva