

FAQ Alt-gegen-Neu Kundenkampagne
Kundensicht

Frage	Antwort
In welchem Zeitraum kann ich an der Aktion "Alt gegen Neu" teilnehmen?	Die Aktion gilt vom 24. bis einschließlich 30. August 2026 (Montag bis Sonntag) und ist nicht mit parallel laufenden Kampagnen oder Aktionen kombinierbar.
Kann ich Alt-gegen-Neu auch mit Cook & Collect oder der anderen Kampagne kombinieren?	Nein, Alt-gegen-Neu ist nicht mit parallel laufenden Kampagnen oder Aktionen kombinierbar.
Wenn ich im Aktionszeitraum nicht teilnehmen konnte, kann ich dann auch nachträglich an dieser Aktion teilnehmen?	Nein, die Aktion findet ausschließlich an den Aktionstagen vom 24. August bis einschließlich 30. August 2026 statt. Entscheidend ist hier das Bestelldatum. Eine nachträgliche Teilnahme an der Aktion ist somit nicht möglich.
Kann man bei dieser Aktion mehrere Alt-/Fremdgeräte einsenden?	Nein, bei dieser Aktion kann auf die Bestellung eines neuen Thermomix® TM7 nur ein eingesandtes Alt-, elektrisches Küchengerät* anderer Hersteller oder ein Thermomix Friend® angerechnet werden.
Kann man das Altgerät auch zurückgeben und eine Gutschrift erhalten, ohne den neuen Thermomix® TM7 zu kaufen?	Nein. Mit diesem Angebot erhalten Kundinnen und Kunden ausschließlich eine nachträgliche Gutschrift zu ihrem neu erworbenen Thermomix® TM7, wenn sie ihren "alten" Thermomix®, Thermomix Friend® oder ein elektrisches Küchengerät* anderer Hersteller einsenden.

FAQ Alt-gegen-Neu Kundenkampagne
Kundensicht

Kann das Alt-/ Fremdgerät direkt bei Kauf des Thermomix® TM7 abgegeben werden?	Nein, die Abgabe des Alt-/ Fremdgerätes erfolgt nachträglich. Du erhältst nach deiner Bestellung zwei Pakete. In dem einen Paket ist dein neuer Thermomix TM7 enthalten. Das zweite Paket ist ein (TM6) Leerkarton. In den (TM6-)Leerkarton sollst du dein Alt-/ elektrische Küchengerät* anderer Hersteller legen und wieder an uns versendet. Wichtig! Bitte schicke uns dein Alt- oder Fremdgerät NICHT im Karton des TM7. Das Rücksendeformular befindet sich in der Lasche außen am Paket. Das Retourenlabel zum Ausdrucken oder zu Herunterladen auf dein Smartphone findest du hier: https://www.vorwerk.com/de/de/c/home/service/informationen-zum-kauf/retoure Wichtig: Bitte zunächst alle alten Versandetiketten entfernen. Das vollständig ausgefüllte und unterschriebene Rücksendeformular muss in den Karton beigelegt werden! Danach ggf. Rücksendelabel außen am Karton als Adressaufkleber aufkleben. Das Formular ist auch erhältlich auf der Website unter http://www.verlieb-dich-neu.de
Ich habe kein Retourenlabel in meinem Paket. Wie komme ich an ein Retourenlabel?	Das Retourenlabel findest du hier: https://www.vorwerk.com/de/de/c/home/service/informationen-zum-kauf/retoure Bitte klicke auf "Thermomix Retourenlabel" und fülle deine Daten aus. Im Anschluss kannst du das Retourenlabel ausdrucken oder auf deinem Smartphone in einem DHL-Shop vorzeigen.
Ich habe das Rücksendeformular verloren/versehentlich weggeschmissen. Woher bekomme ich ein neues?	Auf der Website unter http://www.verlieb-dich-neu.de ist das Rücksendeformular als editierbares PDF hinterlegt. Dieses kann entweder digital ausgefüllt und dann ausgedruckt werden oder erst ausgedruckt und dann händisch ausgefüllt werden. Wichtig ist, dass das Formular unterschrieben ist.

FAQ Alt-gegen-Neu Kundenkampagne
Kundensicht

Bis wann muss das Alt-/ Fremdgerät bei Vorwerk eingehen?	Einsendeschluss ist der 30. September 2026 (es zählt der Eingang bei Vorwerk).
Kann zu einer anderen Kampagne gewechselt werden, obwohl das Altgerät schon abgeschickt ist?	Leider nicht - sobald Kundinnen und Kunden das Altgerät versendet haben, ist ein Wechsel zu einer anderen Kampagne nicht mehr möglich. Es gibt zum einen keine Möglichkeit das Altgerät wieder zurück zusenden, zum anderen kann die Gutschrift auch nicht auf eine andere Kampagne angerechnet werden.
Kann ich meinen Aktionsgutschein einlösen?	Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit, ihren Aktionsgutschein bei der Bestellung des Thermomix® TM7 einzulösen. Nachträglich kann der Aktionsgutschein leider nicht mehr eingelöst werden.
Nehme ich automatisch an der Aktion teil, wenn ich in dem Zeitraum einen Thermomix® TM7 kaufe?	Die Aktion gilt ausschließlich für den Thermomix® TM7 in der Alt-gegen-Neu-Aktion, wenn er im Aktionszeitraum über eine Thermomix® Repräsentantin oder einen Repräsentanten sowie online erworben wurde. Kundinnen und Kunden müssen sich bei ihrer Thermomix® Repräsentantin oder ihrem Thermomix Repräsentanten sowie online ausdrücklich für die Alt-gegen-Neu-Aktion entscheiden, damit die richtigen Unterlagen im Thermomix® Paket liegen und sie an der Aktion teilnehmen können.
Muss der Rückversand des Alt-/Fremdgerätes extra bezahlt werden?	Die Kosten der Einsendung des Alt-/ Fremdgerätes mit Kochfunktion übernimmt Vorwerk, solange <u>nicht</u> die maximale Größe des zusätzlich gelieferten TM6 Kartons (39 cm x 39 cm x 54,5cm) und das maximale Gewicht von 31,5 Kg überschritten werden.
Wie ist ein Fremdgerät definiert?	Unter einem Fremdgerät ist zu verstehen: Ein elektrisches Küchengerät anderer Hersteller, das kabelgebunden ist (kein Akku- oder Batteriebetrieb), mindestens einen Modus oder Funktion des TM7 ausführen kann und weder die Abmessungen des zusätzlichen TM6 Kartons (39 cm x 39 cm x 54,5cm) noch das maximale Gewicht von 31,5 Kilogramm überschreitet. Nicht akzeptiert werden: TM7, Elektrische Zahnbürsten, Waagen etc.

FAQ Alt-gegen-Neu Kundenkampagne
Kundensicht

Kann ich auch einen Thermomix® TM6 in einer Special Edition einschicken?	Ja, die Einsendung von Geräten aus der gleichen Modellreihe Thermomix® TM6 (hochglanzschwarz, Snow oder diamantschwarz) sind akzeptiert. Hierbei gilt die gleiche Rabattstaffel, wie bei dem TM6 in Weiß (450€).
Kann ich auch einen Thermomix® TM7 einschicken?	Nein, es kann kein TM7 eingeschickt werden.
Was passiert, wenn ich die Frist für die Einsendung verpasst habe?	Sofern Geräte außerhalb der Einsendefrist eingeschickt werden, werden diese umgehend an die Kundinnen oder Kunden retourniert. Kundinnen und Kunden werden durch den Kundenservice über die Rücksendung informiert. Die getätigte Bestellung über den Thermomix® TM7 bleibt bestehen. Ein nachträglicher Rabatt kann in diesem Fall nicht gewährt werden.
Was passiert, wenn die Einsendung des Alt-/Fremdgerätes nicht bei Vorwerk ankommt?	Der Einlieferungsbeleg muss sorgfältig aufbewahrt werden, damit durch Kundinnen und Kunden bei DHL ein Nachverfolgungsverfahren eingeleitet werden kann.
Warum macht Vorwerk die Aktion gerade jetzt?	Die Alt-gegen-Neu-Aktion ermöglicht vielen Kundinnen und Kunden, den Thermomix® dank der Gutschrift vergünstigt zu erwerben – und zugleich vom digitalen Fortschritt sowie der stetig wachsenden Rezeptvielfalt zu profitieren. Wir sind uns sicher, dass der Thermomix® als zuverlässiger Küchenpartner gerade zum Jahresbeginn perfekt unterstützen kann, beim Meal-Prep, mit spannenden Longevity-Rezepten, der schnellen Feierabendküche und ausgewogenen Mahlzeiten – mit weniger Aufwand und mehr Zeit fürs Wesentliche.
Woran erkennt man, welches Altgerät sich im Besitz befindet?	Am besten kann dies die Thermomix® Repräsentantin oder der Repräsentant beurteilen. Die Einsendung des Altgerätes wird aber noch einmal überprüft. Der Kundenservice kann dann über das genaue Modell der Einsendung Auskunft geben.
Muss ein komplettes Gerät inkl. allem Zubehör eingeschickt werden?	Ja, grundsätzlich sind die Geräte inkl. allem Zubehör einzusenden. Im Fall der Einsendung eines Thermomix® ist dieser inkl. Mixtopf und Mixtopfdeckel einzusenden.
Darf ich einen Mixtopf, Deckel oder Messbecher behalten?	Der alte Thermomix® muss inklusive Mixtopf und Mixtopfdeckel eingeschickt werden. Messbecher und Varoma® sind nicht zwingend erforderlich.

FAQ Alt-gegen-Neu Kundenkampagne
Kundensicht

Was geschieht mit meinem eingeschickten Alt-/Fremdgerät?	Eingesendete Alt-/Fremdgeräte mit unterschriebenem Rücksendeformular werden von Vorwerk fachgerecht recycelt oder remanufactured.
Ist der Thermomix Friend® für eine Einsendung und Gutschrift zugelassen?	Ja, der Thermomix Friend® mit Mixtopf wird bei dieser Aktion akzeptiert. Hierfür gilt der gleiche Rabatt wie bei Fremdgeräten (150€).
Das ist eine schöne Aktion zum Thema Nachhaltigkeit, aber wie nachhaltig ist die Thermomix® Produktion im Allgemeinen?	Auf unserer Webseite unter https://www.vorwerk-group.com/de/home/nachhaltigkeit/unsere-verantwortung findest Du weitere Informationen, sofern Dich das Thema interessiert.
Kann es nicht passieren, dass Kundinnen/Kunden ein günstiges Küchengerät beim Discounter kaufen und es dann direkt entsorgen lassen, um die Gutschrift von 150 € auf den Thermomix® TM7 zu erhalten? Vorwerk fördert doch geradezu ein solches Verhalten mit diesen Aktionen.	Ziel ist es, möglichst viele Kundinnen und Kunden von dem digitalen Fortschritt unseres Thermomix® TM7 profitieren zu lassen. Wir bieten daher an, alte Geräte anderer Hersteller fach- und umweltgerecht zu recyceln oder bei entsprechender Eignung auch einem Remanufacturing zu unterziehen – und gewähren noch dazu eine Gutschrift auf den neuen Thermomix®. Wir setzen dabei auch auf besonnenes, nachhaltiges Verhalten unserer Kundinnen und Kunden.
Warum nimmt Vorwerk nicht dauerhaft Altgeräte zurück statt daraus nur eine Aktion zu machen?	Als Familienunternehmen fühlt sich Vorwerk dem Umweltschutz und nachhaltigem Handeln seit vielen Jahren verpflichtet. Daher endet unser Service nicht mit der Lieferung eines neuen Vorwerk Produkts. Vorwerk produziert qualitativ hochwertige Produkte, die sehr langlebig sind - oft sogar über Generationen hinweg.
Bekomme ich auch für die vorherige Kampagne oder das normale Basis-Paket eine Gutschrift, wenn ich jetzt ein Alt- oder Fremdgerät einsende?	Nein. Die Gutschrift für das Einsenden eines Alt- oder Fremdgerätes gilt ausschließlich nur für die spezielle Alt-gegen-Neu-Aktion. Die Kundin oder der Kunde muss sich aktiv für das Alt-gegen-Neu Angebot entscheiden, um eine Gutschrift zu bekommen.
Muss ich die Rechnung sofort begleichen?	Der endgültige Rechnungsbetrag wird erst fällig, nachdem die Rücksendung von Vorwerk verarbeitet wurde. Die Mitteilung über den verbleibenden Restbetrag kann einige Wochen dauern.

FAQ Alt-gegen-Neu Kundenkampagne
Kundensicht

Welche Modi und Funktionen hat der TM7?	Dies sind die Funktionen und Modi des TM7: - Teig kneten - Eier kochen - Wasser erhitzen - Pürieren (+ Turbo) - Erwärmen - Andicken - Reis kochen - Peeler (Kartoffelschäler) - Reiben - Schneiden - Spiralschneiden - Dampfgaren - Anbraten - offenes Kochen - Fermentieren - Slow Cooking - Sous-vide - Vorspülen (Waage) - Sensor - Zerkleinern (inkl. Voreinstellungen) Bitte beachte, dass dein eingesendetes Fremdgerät mindestens eine dieser Modi oder Funktionen besitzen muss und kablegebunden (nicht batterie- oder akkubetrieben) sein muss.
Kann ich einen Thermomix aus einem anderen Land, der einen anderen Stecker hat, einsenden?	Ja, das geht.

FAQ Alt-gegen-Neu Kundenkampagne
Kundensicht

Was bedeutet denn genau Remanufacturing und Recycling für Vorwerk?	Bei Vorwerk gilt, wie überall: Wir setzen auf klare, verantwortungsvolle Kreislaufprozesse. Remanufacturing bedeutet dabei, dass Geräte und Komponenten professionell geprüft, instand gesetzt werden. Recycling bedeutet, dass Materialien, die nicht wiederverwendet werden können, fachgerecht zerlegt und stofflich verwertet werden, um Rohstoffe zurück in den Kreislauf zu führen.
Kann es sein, dass Vorwerk einige der Geräte wiederaufbereitet?	Ja, Vorwerk prüft eingesendete Thermomix Geräte sorgfältig und entscheidet anschließend über ihren individuellen weiteren Weg: entweder fachgerechtes Recycling oder Remanufacturing. Die Entscheidung richtet sich nach Zustand, Sicherheit und Qualitätskriterien. Damit handeln wir im Sinne eines nachhaltigen, qualitätsbewussten Umgangs – ein Anliegen, das auch viele unserer Kundinnen und Kunden an uns heran getragen haben und mit uns teilen.
Heisst das, dass Sie aus meinem eingeschickten Thermomix Geld machen?	Das können wir für Ihren/deinen Thermomix so individuell leider nicht beantworten. Grundsätzlich aber geht es beim Remanufacturing um Ressourcenschonung, indem die Nutzungsdauer von grundsätzlich intakten Produkten verlängert wird.

FAQ Alt-gegen-Neu Kundenkampagne
Kundensicht

Was versteht man genau unter "Altgerät"?	Unter Altgeräten verstehen wir gebrauchte und funktionsfähige Thermomix® Geräte älterer Modellreihen, einschließlich des Thermomix Friend®. Fremdgeräte sind elektrische Küchengeräte anderer Hersteller. Pro Bestellung kann nur ein Alt-/Fremdgerät angerechnet werden. Das eingesendete elektrische Küchengerät muss funktionsfähig und kabelgebunden sein (kein Akku- oder Batteriebetrieb), mindestens eine Funktion oder Modus des Thermomix TM7 ausführen können und darf weder die Abmessungen des zusätzlichen TM6 Kartons (39 cm x 39 cm x 54,5cm) noch das maximale Gewicht von 31,5 Kilogramm überschreiten. Die Aktion ist nicht mit anderen Aktionen kombinierbar. Das Angebot gilt nur für nicht stornierte und nicht widerrufenen Aufträge.
Kann ein TM6 eingesendet werden, wenn eine Teilzahlung noch nicht abgeschlossen ist?	Das Thermomix ^(R) Altgerät muss im Eigentum der Kundin/des Kunden stehen. Ein Gerät mit einer noch laufenden Teilzahlung kann nicht eingesendet werden.