

Inhalt

Vorwort	6
1 Was Bestellungen beim Universum sind und was nicht	8
2 Sind Bestellungen beim Universum etwas ganz Neues?	20
3 Die Anti-Schummel-Spielregeln	31
4 Allgemeine Reklamationen	37
5 Job-Reklamationen	42
6 Partner-Reklamationen	56
7 Gesundheits-Reklamationen	67
8 Grenzen der Lieferungen	78
9 Annahmeverweigerungen	81
10 Lieferbedingungen (Kleingedrucktes)	91
11 Sei nett zu dir	94
12 Die Giraffensprache	103
13 Fragen und Antworten, Tops und Flops	118
14 Besteller-Selbsttest	150
15 Wochenplan zur Erhöhung der Intuition	163
16 Das Fun-Bestellformular	170
Zusammenfassung	175
Schlußwort	179
Anhang	181