

AGB Thuiswinkel

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der niederländischen Organisation Thuiswinkel (ab hier: Thuiswinkel.org) wurden in Absprache mit dem Consumentenbond im Rahmen der Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) des Sociaal-Economische Raad festgelegt und sind gültig ab 1. Juni 2014.

Inhaltsverzeichnis:

Artikel 1 - Begriffsbestimmungen

Artikel 2 – Identität des Händlers

Artikel 3 - Anwendbarkeit

Artikel 4 - Das Angebot

Artikel 5 - Der Vertrag

Artikel 6 - Widerrufsrecht

Artikel 7 - Pflichten des Verbrauchers während der Widerrufsfrist

Artikel 8 - Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und diesbezügliche Kosten

Artikel 9 - Pflichten des Händlers im Falle des Widerrufs

Artikel 10 - Ausschluss des Widerrufsrechts

Artikel 11 - Der Preis

Artikel 12 - Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie

Artikel 13 - Lieferung und Ausführung

Artikel 14 - Transaktionsfrist: Dauer, Kündigung und Verlängerung

Artikel 15 - Bezahlung

Artikel 16 - Beschwerdemanagement

Artikel 17 - Streitigkeiten

Artikel 18 - Branchengarantie

Artikel 19 - Zusätzliche oder abweichende Bedingungen

Artikel 20 - Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Thuiswinkel

Artikel 1 - Begriffsbestimmungen

Im Rahmen dieser Bedingungen gelten die folgenden Begriffsbestimmungen:

1. Zusatzvereinbarung: Eine Vereinbarung, bei der Verbraucher Waren, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag erwerben und diese Waren und/oder Dienstleistungen durch den Händler oder von einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Händler zur Verfügung gestellt werden;
2. Widerrufsfrist: Frist, innerhalb welcher der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben kann;
3. Verbraucher: Die natürliche Person, die nicht zu Zwecken ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit handelt;
4. Tag: Kalendertag;
5. Digitale Inhalte: Daten, die in digitaler Form erzeugt und bereitgestellt werden;

6. Dauerhafte Vereinbarung: Eine Vereinbarung, die eine regelmäßige Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten innerhalb eines bestimmten Zeitraumes umfasst;
7. Dauerhafter Datenträger: Jedes Hilfsmittel - einschließlich E-Mail - mithilfe dessen der Verbraucher oder Händler in der Lage ist, Informationen, die persönlich an ihn gerichtet sind, so zu speichern, dass ein zukünftiges Zurateziehen oder eine zukünftige Nutzung während des Zeitraums, der auf das Ziel für das diese Information bestimmt ist und die eine unveränderte Wiederherstellung der gespeicherten Information ermöglicht;
8. Widerrufsrecht: Die Möglichkeit des Verbrauchers, innerhalb der Frist vom Fernabsatzvertrag zurückzutreten;
9. Unternehmer: Die natürliche oder juristische Person, die Mitglied ist von Thuiswinkel.org und Produkte, (Zugang zu) digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen im Rahmen eines Fernabsatzvertrags an Verbraucher anbietet;
10. Fernabsatzvertrag: Ein Vertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs von Waren, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen geschlossen wird, bei dem bis zu und einschließlich des Schließens der Vereinbarung ausschließlich oder teilweise ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel zum Einsatz kommen;
11. Muster-Widerrufsformular: Das in Anhang I dieser Bedingungen beigefügte europäische Muster-Widerrufsformular; Anhang I muss nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn der Kunde bezüglich seiner Bestellung kein Widerrufsrecht genießt;
12. Fernkommunikationstechnologie: Technologie, die zum Schließen eines Vertrags verwendet wird, ohne dass der Verbraucher und der Unternehmer sich gleichzeitig am selben Ort treffen.

Artikel 2 – Identität des Unternehmers

Name des Unternehmers: Bricksmeetsbyte

Als Händler unter folgendem Namen aktiv:

- LiveHelfi

Geschäftsadresse:

Madoerastraat 24
3818 CT Amersfoort, Niederlande

Besucheradresse:

www.livehelfi.com

Telefonnummer: +31 (0)634152093

Erreichbarkeit:

Von Montag bis Sonntag von 08.30 Uhr bis 18.30 Uhr

E-Mail: info@livehelfi.com

KvK-Nummer: 32115030

USt-IdNr.: NL811321575B01

Artikel 3 - Anwendbarkeit

1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers und jeden geschlossenen Fernabsatzvertrag zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher.
2. Ehe der Fernabsatzvertrag geschlossen wird, wird dem Verbraucher der Text dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Sofern dies berechtigterweise nicht möglich ist, wird der Händler vor dem Abschließen des Fernabsatzvertrags darüber informieren, wie die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmers eingesehen werden können und sie dem Verbraucher auf Anfrage so schnell wie möglich kostenlos zuschicken.
3. Wenn der Fernabsatzvertrag auf elektronischem Weg abgeschlossen wird, kann der Text dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichend von der vorherigen Bestimmung vor dem Abschließen des Fernabsatzvertrags dem

Kunden auf elektronischem Wege auf eine Weise bereitgestellt werden, in der der Verbraucher sie einfach auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann. Sofern dies berechtigterweise nicht möglich ist, wird der Verbraucher vor dem Abschließen des Fernabsatzvertrags darüber informiert, wo die allgemeinen Geschäftsbedingungen auf elektronischem Wege eingesehen werden können, und dass sie dem Verbraucher auf Anfrage auf elektronische oder andere Weise kostenlos zugeschickt werden können.

4. Sofern zusätzlich zu diesen Bedingungen spezielle Produkt- oder Dienstleistungsbestimmungen gelten, sind der zweite und dritte Absatz anzuwenden, und der Verbraucher kann sich bei widersprüchlichen allgemeinen Bedingungen immer auf die anwendbaren Bestimmungen berufen, die für ihn am günstigsten sind.

Artikel 4 - Das Angebot

1. Wenn ein Angebot von begrenzter Gültigkeitsdauer ist oder an Bedingungen geknüpft ist, wird dies ausdrücklich im Angebot angegeben.

2. Das Angebot umfasst eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausreichend ausführlich, um eine angemessene Bewertung des Angebots durch den Verbraucher zu ermöglichen. Wenn der Unternehmer Abbildungen verwendet, sind diese ein wahrheitsgetreues Abbild der angebotenen Produkte, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte. Offensichtliche Irrtümer oder Fehler im Angebot binden den Unternehmer nicht.

3. Jedes Angebot enthält solche Informationen, die dem Verbraucher die mit der Annahme des Angebots verbundenen Rechte und Pflichten klar verdeutlichen.

Artikel 5 - Der Vertrag

1. Vorbehaltlich der Bestimmungen in Absatz 4 kommt der Vertrag im Moment der Annahme des Angebots durch den Verbraucher und die Erfüllung der dabei aufgestellten Bedingungen zustande.

2. Wenn der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Weg angenommen hat, bestätigt der Unternehmer unverzüglich auf elektronischem Wege den Erhalt der Annahme des Angebots. Solange der Erhalt dieser Annahme nicht durch den Unternehmer bestätigt wurde, kann der Verbraucher den Vertrag auflösen.

3. Sofern der Vertrag auf elektronischem Wege geschlossen wurde, ergreift der Unternehmer angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um die elektronische Übertragung von Daten zu sichern, und er sorgt für eine sichere Webumgebung. Sofern der Verbraucher auf elektronische Weise bezahlen kann, wird der Unternehmer diesbezüglich angemessene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen.

4. Der Unternehmer kann sich innerhalb des gesetzlichen Rahmens darüber informieren, ob der Verbraucher seine Zahlungsverpflichtungen erfüllen kann, sowie sich über alle für den Fernabsatzvertrag relevanten Tatsachen und Faktoren informieren. Wenn der Unternehmer im Rahmen dieser Untersuchung gute Gründe findet, um den Fernabsatzvertrag nicht abzuschließen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage abzulehnen oder besondere Bedingungen an die Umsetzung zu knüpfen.

5. Bei der Lieferung des Produktes, der Dienstleistung oder der digitalen Inhalte wird der Unternehmer dem Kunden die folgenden Informationen schriftlich oder auf eine Weise, die dem Kunden die dauerhafte Speicherung auf einem Datenträger erlaubt, mitsenden:

- a. Die Besucheradresse der Niederlassung des Unternehmers an die sich der Kunde mit Beschwerden wenden kann;
- b. Die Bedingungen zu denen und auf welche Weise der Kunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann, bzw. einen deutlichen Hinweis auf den Ausschluss des Widerrufsrechtes;
- c. Informationen zu Garantien und Services nach dem Kauf;
- d. Den Preis einschließlich aller Steuern auf das Produkt, der Dienstleistung oder der digitalen Inhalte; sofern zutreffend die Versandkosten; sowie die Bezahlungsmethode, die Lieferung oder Durchführung der Fernabsatzvereinbarung.
- e. Die Bedingungen für eine Kündigung der Vereinbarung sofern diese Vereinbarung die Dauer von einem Jahr überschreitet oder von unbestimmter Dauer ist;
- f. Sofern der Kunde ein Widerrufsrecht hat, das Musterschreiben für den Widerruf.

6. Im Falle eines dauerhaften Vertrags gilt die vorstehende Bestimmung nur für die erste Lieferung.

Artikel 6 - Widerrufsrecht

Für Produkte:

1. Der Verbraucher kann von einer Vereinbarung über den Kauf eines Produkts ohne Angabe von Gründen innerhalb einer Frist von 14 Tagen zurücktreten. Der Unternehmer kann den Verbraucher nach dem Grund für den Widerruf fragen, er kann ihn jedoch nicht zur Angabe des Grundes/der Gründe verpflichten.

2. Die in Absatz 1 genannte Frist beginnt an dem Tag, nachdem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Lieferant ist, das Produkt in Empfang genommen hat, oder:

- a. wenn der Kunde in einer Bestellung mehrere Produkte bestellt hat: Der Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, das letzte Produkt in Empfang genommen hat. Der Unternehmer darf, wenn er den Kunden vorab während des Bestellvorgangs deutlich darüber informiert hat, eine Bestellung mehrerer Produkte mit unterschiedlichen Lieferzeiten ablehnen.
- b. Wird eine Ware in mehreren Teilsendungen oder Komponenten geliefert: dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die letzte Teilsendung oder die letzte Komponente in Empfang genommen hat,
- c. Bei Vereinbarungen über die regelmäßige Lieferung von Produkten über einen bestimmten Zeitraum hinweg: Der Tag an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, das erste Produkt in Empfang genommen hat.

Bei Dienstleistungen und digitalen Inhalten, die nicht auf materiellen Trägern geliefert werden:

3. Der Verbraucher kann von einem Dienstleistungsvertrag und einem Vertrag über die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf materiellen Trägern geliefert werden, innerhalb von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Der Unternehmer kann den Verbraucher nach dem Grund für den Widerruf fragen, er kann ihn jedoch nicht zur Angabe des Grundes/der Gründe verpflichten.
4. Die in Absatz 3 genannte Widerrufsfrist beginnt am Tag nach dem Abschluss des Vertrages.

Verlängerte Widerrufsfrist für Produkte, Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem materiellen Träger geliefert werden bei fehlender Information zum Widerrufsrecht:

5. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich erforderlichen Informationen zum Widerrufsrecht oder das Muster-Widerrufsformular nicht zur Verfügung stellt, beginnt die Widerrufsfrist zwölf Monate nach dem Ende der ursprünglichen, nach den vorstehenden Absätzen dieses Artikels bestimmten Bedenkzeit.
6. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die Informationen im Sinne des vorstehenden Absatzes innerhalb von zwölf Monaten nach dem Datum des Inkrafttretens der ursprünglichen Frist zur Verfügung gestellt hat, endet die Frist 14 Tagen ab dem Tag, an dem der Verbraucher diese Informationen erhält.

Artikel 7 - Pflichten des Verbrauchers während der Widerrufsfrist

1. Während der Widerrufsfrist hat der Verbraucher das Produkt und die Verpackung sorgfältig zu behandeln. Er hat das Produkt nur in dem Umfang auspacken oder zu verwenden, wie dies notwendig ist, um die Art, Beschaffenheit und Funktion des Produkts zu ermitteln. Ausgangspunkt dafür ist, dass der Verbraucher das Produkt nur so behandeln und prüfen darf, wie dies in einem Geschäft erlaubt wäre.
2. Der Verbraucher ist nur haftbar für den Wertverlust des Produkts, der Folge einer Verwendung des Produkts ist, die das in Absatz 1 Erlaubte übersteigt.
3. Der Verbraucher haftet nicht für eine Wertminderung des Produkts, wenn er vom Unternehmer nicht bei oder vor Abschluss der Vereinbarung alle gesetzlich erforderlichen Informationen zum Widerruf zur Verfügung gestellt bekommt.

Artikel 8 - Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und diesbezügliche Kosten

1. Übt der Verbraucher sein Widerrufsrecht aus, muss er dies innerhalb der Widerrufsfrist mithilfe des Muster-Widerrufsformulars oder auf eine andere eindeutige Weise dem Unternehmer mitteilen.
2. So bald wie möglich, aber innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag der Mitteilung nach Absatz 1, sendet der Verbraucher das Produkt zurück oder händigt es dem Unternehmer (oder dessen Vertreter) aus. Dies gilt nicht, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen. Der Verbraucher hat die Rücksendefrist in jedem Fall eingehalten, wenn er das Produkt zurücksendet, bevor die Widerrufsfrist abgelaufen ist.
3. Der Verbraucher sendet das Produkt mit allen gelieferten Zubehörteilen zurück, und zwar im Originalzustand und mit Verpackung, wenn dies vernünftigerweise möglich ist, und sendet es in Übereinstimmung mit den angemessenen und klaren Anweisungen zurück, die der Unternehmer zur Verfügung stellt.
4. Das Risiko und die Beweislast für die richtige und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts liegt beim Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware. Wenn der Unternehmer nicht mitgeteilt hat, dass der Verbraucher die Kosten tragen muss, oder wenn der Unternehmer angibt, selbst die Kosten zu tragen, so muss der Verbraucher die Kosten der Rücksendung nicht selbst tragen.
6. Übt der Verbraucher sein Widerrufsrecht aus, nachdem er ausdrücklich gefordert hat, dass die Erbringung der Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnt, hat der Verbraucher dem Unternehmer einen Betrag im Verhältnis zu diesem Teil der Verpflichtung zu zahlen, die vom Unternehmer zum Zeitpunkt der Zurücknahme erfüllt worden ist, in Bezug auf die vollständige Erfüllung der Dienstleistung.
7. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die Ausführung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Elektrizität, die vor dem Verkauf nicht in einer beschränkten Menge zur Verfügung gestellt wurden oder für die Lieferung von Stadtwärme, wenn:
 - a. Der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich verpflichteten Informationen zum Widerrufsrecht, die Kostenvergütung bei Widerruf per Musterformular vor dem Widerruf nicht mitgeteilt hat, oder;
 - b. Der Verbraucher nicht ausdrücklich um den Beginn der Ausführung der Dienstleistung oder der Lieferung von Gas, Wasser, Elektrizität oder Stadtwärme innerhalb der Widerrufsfrist gebeten hat.
8. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die vollständige oder teilweise Lieferung von nicht auf materiellen Datenträgern gelieferten digitalen Inhalten, wenn:
 - a. Er vor der der Lieferung nicht ausdrücklich dem Beginn der Vertragserfüllung vor dem Ende der Widerrufsfrist zugestimmt hat;
 - b. er den Verlust des Widerrufsrechts bei Erteilen der Zustimmung nicht anerkannt hat; oder
 - c. Der Unternehmer es versäumt hat, diese Erklärung des Verbrauchers zu bestätigen.
9. Übt der Verbraucher sein Widerrufsrecht aus, werden alle weiteren Vereinbarungen von Rechts wegen aufgehoben.

Artikel 9 - Pflichten des Unternehmers im Falle des Widerrufs

1. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die Mitteilung über den Widerruf elektronisch ermöglicht, so sendet er diesem sofort nach Erhalt dieser Mitteilung eine Empfangsbestätigung.
2. Der Unternehmer vergütet alle Zahlungen des Verbrauchers, inklusive der vom Unternehmer erhobenen eventuellen Lieferkosten für das retournierte Produkt, unverzüglich aber innerhalb von 14 Tagen folgend auf den Tag, an dem der Verbraucher ihm den Widerruf meldet. Sofern der Unternehmer nicht anbietet, das Produkt selbst abzuholen, darf er mit der Rückzahlung warten, bis er das Produkt empfangen hat oder bis der Verbraucher vorweist, dass er das Produkt zurückgesandt hat, wobei der frühere Zeitpunkt maßgebend ist.
3. Der Unternehmer verwendet für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher verwendet hat, es sei denn, dass der Verbraucher einer anderen Methode zustimmt. Die Rückzahlung ist für den Verbraucher kostenlos.
4. Falls der Verbraucher sich für eine kostspieligere Versandart entschieden hat, als die kostengünstigste Standardlieferung, so muss der Unternehmer die zusätzlichen Kosten für die kostspieligere Versandart nicht zurückzuerstatten.

Artikel 10 - Ausschluss des Widerrufsrechts

Der Unternehmer kann folgende Waren und Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausschließen, aber nur, wenn der Unternehmer dies deutlich im Angebot, oder zumindest frühzeitig vor Abschluss der Vereinbarung angegeben hat:

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können.
2. Abkommen die während einer öffentlichen Auktion abgeschlossen wurden. Unter einer öffentlichen Auktion wird eine Verkaufsmethode verstanden, bei der Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen durch den Unternehmer an Verbraucher angeboten werden, die entweder persönlich anwesend sind oder die Möglichkeit haben haben, persönlich bei der Auktion unter Leitung eines Auktionsleiters anwesend zu sein und bei der der erfolgreiche Bieter verpflichtet ist, die Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen zu erwerben;
3. Dienstleistungen nach vollständiger Ausführung der Dienstleistung aber nur wenn:
 - a. Die Ausführung mit vorausgehender ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers begonnen wurde; und
 - b. Der Verbraucher anerkannt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer die Vereinbarung vollständig ausgeführt hat;
4. Pauschalreisen wie in Artikel 7:500 BW und Übereinkünfte zum Personenverkehr;
5. Dienstleistungsübereinkünfte zur Verfügungstellung von Unterkünften wenn in der Übereinkunft ein bestimmtes Datum oder ein Zeitraum der Ausübung festgelegt ist und im Unterschied zu Wohnabsichten, Gütertransport, Autovermietung und Catering;
6. Übereinkünfte mit Bezug zur Freizeitgestaltung, wenn in der Übereinkunft ein bestimmtes Datum oder ein Zeitraum der Ausübung festgelegt ist;
7. Produkte, die nach Vorgaben des Kunden gefertigt werden, nicht vorgefertigt sind und auf der Basis einer individuellen Wahl oder Entscheidung durch den Verbraucher hergestellt werden oder die eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt sind;
8. Produkte, die schnell verderben oder eine begrenzte Haltbarkeit haben;
9. Versiegelte Produkte, die aufgrund des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht geeignet sind für eine Rücknahme und deren Versiegelung nach der Lieferung aufgebrochen wurden;
10. Produkte die nach Lieferung aufgrund ihres Charakters unwiderruflich mit anderen Produkten vermischt sind;
11. Alkoholische Getränke, deren Preis bei Abschluss des Vertrages vereinbart wurde und deren Lieferung erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren tatsächlicher Wert von Schwankungen am Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
12. Versiegelte Audio-oder Videoaufnahmen oder Computersoftware, deren Versiegelung nach Lieferung aufgebrochen wurde;
13. Zeitungen, Zeitschriften und Magazines, mit Ausnahme von Abonnements von diesen;
14. Geleistete digitale Dienste anders als auf einem Materiellen Träger, aber nur wenn:
 - a. die Ausführung mit ausdrücklicher vorausgehender Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat; und
 - b. der Verbraucher den Verlust seines Widerrufsrechtes anerkannt hat.

Artikel 11 - Der Preis

1. Die Preise der Produkte und/oder Dienstleistungen werden während der im Angebot genannten Frist nicht erhöht, mit Ausnahme von Preisänderungen aufgrund einer Änderung der Mehrwertsteuersätze.
2. Abweichend von der vorherigen Bestimmung kann der Unternehmer Produkte oder Dienstleistungen, deren Preise Schwankungen auf dem Finanzmarkt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, unterliegen, mit variablen Preisen anbieten. Die Bindung an Schwankungen und die Tatsache, dass möglicherweise angegebene Preise nur Richtpreise sind, wird im Angebot angegeben.
3. Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach dem Abschluss des Vertrages sind nur zulässig, wenn sie das Ergebnis von Rechts- und Verwaltungsvorschriften sind.
4. Preiserhöhung ab 3 Monate nach Zustandekommen der Übereinkunft sind nur gestattet wenn dies vorab mit dem Unternehmer vereinbart wurde und
 - a. sie das Ergebnis von Rechts- und Verwaltungsvorschriften sind; oder
 - b. der Verbraucher berechtigt ist, den Vertrag zum Zeitpunkt, an dem die Erhöhung in Kraft tritt, zu kündigen.
5. Die im Angebot für Produkte oder Dienstleistungen angegebenen Preise sind inklusive Mehrwertsteuer.

Artikel 12 - Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie

1. Der Unternehmer garantiert, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot enthaltenen Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an Zuverlässigkeit und/oder Nützlichkeit und den zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags geltenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder Vorschriften entsprechen. Sofern vereinbart, garantiert der Unternehmer, dass das Produkt auch für eine andere als die normale Nutzung geeignet ist.
2. Eine vom Unternehmer, Hersteller oder Importeur gegebene Sondergarantie beeinflusst nicht die gesetzlichen Rechte und Ansprüche, die der Verbraucher auf der Grundlage des Vertrags gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann, wenn der Unternehmer seinem Anteil der Übereinkunft nicht ausreichend nachgekommen ist.
3. Unter Sondergarantie werden sämtliche Verpflichtungen des Unternehmens, seiner Lieferanten, Importeure oder Produzenten verstanden, in denen dieser, im Fall dass er seinem Anteil der Übereinkunft nicht nachgekommen ist, dem Verbraucher bestimmte Rechte oder Forderung zuerkennt, die über die gesetzlich verpflichtenden Forderungen hinausgehen.

Artikel 13 - Lieferung und Ausführung

1. Der Unternehmer wird die größtmögliche Sorgfalt bei der Entgegennahme und Ausführung von Bestellungen bzgl. Produkten sowie bei der Bewertung von Anfragen bezüglich der Erbringung von Dienstleistungen anwenden.
2. Als Ort der Lieferung gilt die Adresse, die der Verbraucher gegenüber dem Unternehmer angegeben hat.
3. Vorbehaltlich der Bestimmungen in Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt der Unternehmer angenommene Aufträge zügig, aber nicht später als zum vereinbarten Liefertermin oder innerhalb von 30 Tagen aus. Wenn die Lieferung verzögert ist oder wenn ein Auftrag nicht oder nur teilweise ausgeführt werden kann, wird der Verbraucher davon 30 Tage nach der Bestellung unterrichtet. Der Verbraucher hat in diesem Fall das Recht, den Vertrag ohne Kosten zu kündigen und hat gegebenenfalls Anspruch auf Schadenersatz.
4. Im Fall der Kündigung gemäß der vorstehenden Bedingung wird der Unternehmer die Zahlung, die der Verbraucher geleistet hat, unverzüglich zurückerstatten.
5. Die Gefahr der Beschädigung und/oder des Verlusts von Produkten liegt beim Unternehmer bis zum Zeitpunkt der Lieferung an den Verbraucher oder an einen vorher bestimmten und dem Unternehmer gegenüber angezeigten Vertreter, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

Artikel 14 - Transaktionsfrist: Dauer, Kündigung und Verlängerung

Kündigung:

1. Der Verbraucher kann einen unbefristeten Vertrag zur regelmäßigen Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen jederzeit unter Einhaltung der jeweils vereinbarten Kündigungsbestimmungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
2. Der Verbraucher kann einen befristeten Vertrag zur regelmäßigen Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen jederzeit zum Ende der befristeten Vertragsende kündigen unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsbestimmungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat.
3. Der Verbraucher kann die in den vorausgehenden Abschnitten genannten Übereinkünfte
 - a. jederzeit kündigen und nicht auf einen bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines bestimmten Zeitraums beschränkt werden;
 - b. mindestens in derselben Weise kündigen, in der sie vereinbart wurden;
 - c. in jedem Fall zu demselben Kündigungstermin, den der Unternehmer für sich selbst ausbedungen hat, kündigen.

Verlängerung:

4. Ein befristeter Vertrag zur regelmäßigen Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen, darf nicht stillschweigend über einen bestimmten Zeitraum verlängert oder erneuert werden.
5. Abweichend vom vorstehenden Absatz darf ein befristeter Vertrag zur regelmäßigen Lieferung von Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften automatisch für einen festen Zeitraum von bis zu drei Monaten verlängert werden, sofern der Verbraucher diesen verlängerten Vertrag zum Ende des Vertrags mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.
6. Ein befristeter Vertrag zur regelmäßigen Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen darf nur dann automatisch auf unbestimmte Zeit verlängert werden, wenn der Verbraucher ihn jederzeit mit einer Kündigungsfrist von bis zu einem Monat kündigen kann. Die Kündigungsfrist darf höchstens drei Monate betragen im Fall dass sich die Übereinkunft über die regelmäßige aber weniger als einmal im Monat erfolgende Lieferung von Tageszeitungen, Zeitschriften und Magazinen erstreckt.
7. Ein befristeter Vertrag zur regelmäßigen Lieferung von Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften als Probe- oder Einführungsabonnement wird nicht automatisch verlängert, sondern endet automatisch nach Ablauf des Probe- oder Einführungszeitraums.

Dauer:

8. Wenn ein Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr hat, kann der Verbraucher nach einem Jahr den Vertrag jederzeit mit einer Frist von höchstens einem Monat kündigen, es sei denn, die Angemessenheit und Billigkeit verbieten die Kündigung vor Ablauf des Vertrags.

Artikel 15 - Bezahlung

1. Sofern nicht anders in der Übereinkunft oder in ergänzenden Vertragsbedingungen vereinbart, sind die durch den Verbraucher geschuldeten Beträge innerhalb von 14 Werktagen nach Beginn der Widerrufsfrist zu zahlen oder bei Fehlen einer Widerrufsfrist innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss. Im Falle eines Vertrags zur Erbringung einer Dienstleistung beginnt diese Frist, nachdem der Verbraucher eine Bestätigung des Vertrags erhalten hat.
2. Beim Verkauf von Produkten an Verbraucher darf der Verbraucher in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen niemals zur Vorauszahlung von mehr als 50% der Summe verpflichtet werden. Ist eine Vorauszahlung verpflichtet, kann der Verbraucher keine Rechte bezüglich der Ausführung der betreffenden Bestellung oder Dienstleistung(en) geltend machen, bis die verpflichtende Vorauszahlung geleistet wurde.
3. Der Verbraucher hat die Pflicht, Fehler in den gemeldeten Zahlungsdaten unverzüglich an den Unternehmer zu melden.
4. Falls der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht rechtzeitig nachkommt, schuldet er, nachdem er vom Unternehmer auf die verzögerte Zahlung aufmerksam gemacht wurde und dieser ihm eine Frist von 14 Tagen gewährte, seiner Verpflichtung nachträglich nachzukommen, nach Ausbleiben dieser Zahlung innerhalb der 14-Tage-Frist, einen gesetzlichen Zins auf den fälligen Betrag, und hat der Unternehmer das Recht, die von ihm gemachten außergerichtlichen Inkassogebühren in Rechnung zu stellen. Die Inkassogebühren betragen maximal: 15 % auf ausstehende Beträge bis 2.500,- €; 10% auf die nächsten 2.500,- € und 5% auf die nächsten 5.000,- € mit einer Mindestgebühr von 40,- €. Der Unternehmer kann im Vorteil des Kunden von genannten Beträgen und Prozentsätzen abweichen.

Artikel 16 - Beschwerdemanagement

1. Das Unternehmen verfügt über ein ausreichend zur Kenntnis gebrachtes Beschwerdeverfahren und behandelt die Beschwerde in Übereinstimmung mit diesem Beschwerdeverfahren.
2. Beschwerden bezüglich der Erfüllung des Vertrages müssen innerhalb einer angemessenen Zeit vollständig und eindeutig beschrieben an den Händler eingereicht werden, nachdem der Verbraucher die Mängel entdeckt hat.
3. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb von 14 Tagen ab Eingang der Beschwerde beantwortet. Falls absehbar ist, dass eine Beschwerde eine längere Bearbeitungszeit erfordert, wird der Unternehmer dies innerhalb der Frist von 14 Tagen mit einer Empfangsbestätigung und der Angabe der voraussichtlichen Bearbeitungszeit gegenüber dem Verbraucher anzeigen.
4. Eine Beschwerde über ein Produkt, eine Dienstleistung oder den Service des Unternehmers kann ebenfalls über ein Beschwerdelformular auf der Verbraucherseite der Website von Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org eingereicht werden. Die Beschwerde wird dann sowohl an den betreffenden Unternehmer als auch an Thuiswinkel.org gesendet.
5. Der Verbraucher ist verpflichtet dem Unternehmer vier Wochen lang Zeit zu geben um die Beschwerde in gegenseitigem Einverständnis beizulegen. Kann die Beschwerde nicht in gegenseitigem Einverständnis gelöst werden, kommt es zu einem Konflikt, der gemäß der Konfliktbestimmungen behandelt werden wird.

Artikel 17 - Streitigkeiten

1. Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, auf welche diese allgemeinen Geschäftsbedingungen angewendet werden, unterliegen ausschließlich niederländischem Recht.
2. Streitigkeiten zwischen Verbraucher und Unternehmer über das Zustandekommen oder die Ausführung von Verträgen in Bezug auf durch diesen Unternehmer zu liefernde oder gelieferte Dienstleistungen und Waren können sowohl vom Verbraucher als auch vom Unternehmer an die Schiedskommission Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, Niederlande, (www.sgc.nl) gerichtet werden.
3. Eine Streitigkeit wird von der Schiedskommission nur dann bearbeitet, wenn der Verbraucher seine Beschwerde zunächst innerhalb eines akzeptablen Zeitraums beim Unternehmer eingereicht hat.
4. Führt die Beschwerde nicht zu einer Lösung, muss die Streitigkeit innerhalb von 12 Monaten nach dem Datum, an dem der Verbraucher die Beschwerde beim Unternehmer einreichte, schriftlich oder in einer anderen von der Kommission festzulegenden Weise bei der Schiedskommission bekannt machen.
5. Wenn der Verbraucher eine Streitigkeit vor die Schiedskommission bringt, ist der Unternehmer durch diese Wahl gebunden. Vorzugsweise meldet der Verbraucher dies erst dem Unternehmer.
6. Wenn der Unternehmer der Schiedskommission eine Streitigkeit vorlegen möchte, wird der Verbraucher innerhalb von fünf Wochen nach einer vom Unternehmer schriftlich erfolgten Aufforderung, eine schriftliche Erklärung darüber abgeben ob er diese Streitigkeit ebenfalls durch den dazu befugten Richter klären lassen möchte. Erhält der Unternehmer nicht innerhalb von fünf Wochen eine Erklärung des Verbrauchers, ist der Unternehmer berechtigt, die Streitigkeit dem befugten Richter vorzulegen.
7. Die Schiedskommission fällt ihr Urteil in Übereinkunft mit den in der Satzung der Schiedskommission (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel) festgelegten Bedingungen. Die Urteile der Schiedskommission finden auf Grundlage dieser Satzung durch eine bindende Empfehlung statt.
8. Die Schiedskommission wird eine Streitigkeit nicht behandeln oder die Behandlung einstellen im Fall, dass dem Unternehmer ein Zahlungsaufschub gewährt wurde, dieser Konkurs angemeldet hat oder seine Betriebsaktivitäten tatsächlich eingestellt hat, ehe eine Streitigkeit durch die Kommission in einer Sitzung behandelt wurde und ein Richterspruch erfolgt ist.
9. Wird neben der Schiedskommission Thuiswinkel eine andere anerkannte oder bei der Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) oder dem Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) angeschlossene Schiedskommission berufen, ist für Streitigkeiten bei denen die hauptsächliche Verkaufsmethode oder Dienstleistung im Fernabsatz erfolgt die Geschillenkommission Thuiswinkel bevorzugt berechtigt. Für alle anderen Streitigkeiten die andere bei der SGC oder Kifid anerkannte Schiedskommission.

Artikel 18 - Branchengarantie

1 Thuiswinkel.nl garantiert die Erfüllung der bindenden Empfehlungen der Schiedskommission Thuiswinkel durch ihre Mitglieder, es sei denn, das Mitglied beschließt, die bindende Empfehlung innerhalb von zwei Monaten nach dem Versand dieser einem Richter zur Prüfung vorzulegen. Diese Garantie wird erneuert, wenn die bindende Empfehlung nach Prüfung durch den Richter weiter besteht und das Urteil, aus dem dies hervorgeht, in Kraft getreten ist. Pro bindender Empfehlung wird ein Betrag bis zu einem Maximalbetrag von €10.000,- durch Thuiswinkel.org an den Verbraucher ausgezahlt. Übersteigt der Betrag pro bindender Empfehlung die Summe von €10.000,-, werden €10.000,- ausgezahlt. Im Weiteren ist Thuiswinkel.org verpflichtet sicherzustellen, dass das Mitglied der verbindlichen Empfehlung nachkommt.

2. Zur Inanspruchnahme dieser Garantie ist der Verbraucher verpflichtet, sich in schriftlicher Form bei Thuiswinkel.org auf diese zu berufen und seine Forderung an den Unternehmer an Thuiswinkel.org zu übertragen. Übersteigt die Forderung an den Unternehmer die Summe von €10.000,-, wird dem Verbraucher die Möglichkeit angeboten, seine Forderungen die die Summe von €10.000,- übersteigen an Thuiswinkel.org zu übertragen, wonach diese Organisation auf eigenen Namen die Kosten und die Zahlung dieser zur Vollstreckung an den Verbraucher gerichtlich beantragen wird.

Artikel 13 - Zusätzliche oder abweichende Bedingungen

Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen zu diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen können nicht zum Nachteil der Verbraucher sein und sollten schriftlich oder in einer Weise, in der sie durch den Verbraucher in einer zugänglichen Weise auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden können, festgelegt werden.

Artikel 20 - Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Thuiswinkel

1. Thuiswinkel.org wird diese allgemeinen Geschäftsbedingungen ausschließlich in Absprache mit dem Consumentenbond ändern.
2. Änderungen in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen treten nur dann in Kraft, wenn sie in dazu geeigneter Weise veröffentlicht wurden im Verständnis, das bei zutreffenden Änderungen während der Laufzeit eines Angebotes die für den Verbraucher günstigste Bestimmung Vorrang hat.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede, Niederlande

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Beilage I: Musterformular für Widerruf

Musterformular für Widerruf

(dieses Formular nur ausfüllen und zurücksenden falls Sie den Vertrag widerrufen wollen)

a. An: [Name des Händlers]
[geographische Adresse des Unternehmers]
[Faxnummer des Unternehmers, sofern vorhanden]
[E-Mail-Adresse oder elektronische Adresse des Unternehmers]

b. Ich/Wir* teile/teilen* Ihnen hiermit mit, dass ich/wir unseren Vertrag bezüglich des Verkaufs der folgenden Produkte [Name der Produkte]*
die Lieferung der folgenden digitalen Inhalte [Name der digitalen Inhalte]*
die Ausführung folgender Dienstleistung [Name der Dienstleistung]*,
widerrufe/widerrufen*

c. Bestellt am*/erhalten am* [Datum der Bestellung bei Dienstleistungen oder Empfang bei Produkten]
d. [Name des Verbrauchers/der Verbraucher]
e. [Adresse des Verbrauchers/der Verbraucher]
f. [Unterschrift des Verbrauchers/der Verbraucher] (nur erforderlich wenn dieses Formular schriftlich auf Papier eingereicht wird)