

Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen Thuiswinkel

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der niederländischen Thuiswinkel-Organisation (nachfolgend: Thuiswinkel.org) wurden in Absprache mit der Verbrauchervereinigung im Rahmen der Koordinationsgruppe Selbstregulierungskonsultation (CZ) des Sozial-Ökonomischen Rates erstellt und treten am 1. Juni 2014 in Kraft.

Inhaltsverzeichnis

Artikel 1 - Definitionen

Artikel 2 - Identität des Unternehmers

Artikel 3 - Anwendbarkeit

Artikel 4 - Das Angebot

Artikel 5 - Die Vereinbarung

Artikel 6 - Widerrufsrecht

Artikel 7 - Pflichten des Verbrauchers während der Widerrufsfrist

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

Artikel 9 - Pflichten des Unternehmers im Falle des Widerrufs

Artikel 10 - Ausschluss des Widerrufsrechts

Artikel 11 - Der Preis

Artikel 12 - Konformität und zusätzliche Gewährleistung

Artikel 13 - Lieferung und Ausführung

Artikel 14 - Dauergeschäfte: Dauer, Kündigung und Verlängerung

Artikel 15 - Zahlung

Artikel 16 - Beschwerdeverfahren

Artikel 17 - Streitigkeiten

Artikel 18 - Branchengarantie

Artikel 19 - Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen

Artikel 20 - Änderungen der Thuiswinkel Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Artikel 1 - Definitionen

In diesen Bedingungen gelten die folgenden Definitionen:

Zusatzvereinbarung: Eine Vereinbarung, durch die der Verbraucher Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag erwirbt und diese Waren, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen vom Unternehmer oder von einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer geliefert werden;

Widerrufsfrist: Der Zeitraum, innerhalb dessen der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;

Verbraucher: Die natürliche Person, die nicht für Zwecke handelt, die mit ihrer Handels-, Geschäfts-, Handwerks- oder Berufstätigkeit in Verbindung stehen;

Tag: Kalendertag;

Digitale Inhalte: In digitaler Form produzierte und gelieferte Daten;

Dauervertrag: Eine Vereinbarung, die sich auf die regelmäßige Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten über einen bestimmten Zeitraum erstreckt;

Dauerhafter Datenträger: Jedes Werkzeug - einschließlich E-Mail -, das es dem Verbraucher oder Unternehmer ermöglicht, Informationen, die persönlich an ihn adressiert sind, so zu speichern, dass sie zukünftig eingesehen oder für einen für den vorgesehenen Zweck angemessenen Zeitraum verwendet werden können, und das eine unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht;

Widerrufsrecht: Die Möglichkeit des Verbrauchers, den Fernabsatzvertrag innerhalb der Widerrufsfrist zu kündigen;

Unternehmer: Die natürliche oder juristische Person, die Mitglied von Thuiswinkel.org ist und Produkte, (Zugang zu) digitale Inhalten und/oder Dienstleistungen fernmündlich an Verbraucher anbietet;

Fernabsatzvertrag: Eine Vereinbarung zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher im Rahmen eines organisierten Systems für den Fernabsatz von Produkten, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen, bei dem ausschließlicher oder gemeinsamer

Gebrauch bis zum Abschluss der Vereinbarung unter Einsatz einer oder mehrerer Techniken der Fernkommunikation erfolgt;

Muster-Widerrufsformular: Das europäische Muster-Widerrufsformular gemäß Anhang I dieser Bedingungen. Anhang I muss nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn der Verbraucher hinsichtlich seiner Bestellung kein Widerrufsrecht hat;

Fernkommunikationstechnologie: Mittel, die zur Abschluss einer Vereinbarung verwendet werden können, ohne dass der Verbraucher und der Unternehmer sich im selben Raum zur selben Zeit treffen müssen.

Artikel 2 - Identität des Unternehmers

Decorazzi B.V.

Goeman Borgesiuslaan 77

3515ET Utrecht

Telefonnummer: +31 30 276 1866

E-Mail-Adresse: info@decorazzi.com

Handelsregister-Nummer: 91415470

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: NL856611219B01

Falls die Tätigkeit des Unternehmers einem relevanten Lizenzsystem unterliegt: die Informationen über die Aufsichtsbehörde.

Falls der Unternehmer einen reglementierten Beruf ausübt:

- Die Berufsvereinigung oder Organisation, der er angehört;
- Der Berufstitel, der Ort in der EU oder im Europäischen Wirtschaftsraum, an dem er verliehen wurde;
- Ein Verweis auf die berufsrechtlichen Regelungen, die in den Niederlanden gelten, sowie Anweisungen, wo und wie diese berufsrechtlichen Regelungen eingesehen werden können.

Artikel 3 - Anwendbarkeit

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers und für jeden Fernabsatzvertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher geschlossen wird.

Vor Abschluss des Fernabsatzvertrags wird der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher zur Verfügung gestellt. Ist dies nicht vernünftigerweise möglich, wird der Unternehmer vor Abschluss des Fernabsatzvertrags anzeigen, wie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen beim Unternehmer eingesehen werden können, und dass sie auf Anfrage des Verbrauchers kostenlos so bald wie möglich übersandt werden.

Für den Fall, dass neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch spezifische Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen gelten, gelten die Absätze zwei und drei entsprechend, und im Falle widersprüchlicher Bedingungen kann der Verbraucher sich immer auf die anwendbare Bestimmung berufen, die für ihn am günstigsten ist.

Artikel 4 - Das Angebot

Falls ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder Bedingungen unterliegt, wird dies im Angebot ausdrücklich angegeben.

Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausreichend detailliert, um dem Verbraucher eine gute Beurteilung des Angebots zu ermöglichen. Falls der Unternehmer Bilder verwendet, entsprechen diese einer wahren Darstellung der angebotenen Produkte, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte. Offensichtliche Fehler oder Irrtümer im Angebot binden den Unternehmer nicht.

Jedes Angebot enthält Informationen, aus denen für den Verbraucher klar hervorgeht, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

Artikel 5 - Die Vereinbarung

Die Vereinbarung kommt, vorbehaltlich der Bestimmungen von Absatz 4, im Moment der Annahme des Angebots durch den Verbraucher und Einhaltung der festgelegten Bedingungen zustande.

Wenn der Verbraucher das Angebot elektronisch angenommen hat, wird der Unternehmer den Eingang der Annahme des Angebots unverzüglich elektronisch bestätigen. Solange der Eingang dieser Annahme nicht vom Unternehmer bestätigt wurde, kann der Verbraucher die Vereinbarung kündigen.

Wenn die Vereinbarung elektronisch zustande kommt, wird der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um die elektronische Übertragung von Daten zu sichern und eine sichere Webumgebung zu gewährleisten.

Falls der Verbraucher elektronisch zahlen kann, wird der Unternehmer geeignete Sicherheitsmaßnahmen ergreifen.

Der Unternehmer kann sich im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften darüber informieren, ob der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommen kann, sowie über alle Tatsachen und Faktoren, die für einen verantwortungsbewussten Abschluss des Fernabsatzvertrags wichtig sind. Hat der Unternehmer aufgrund dieser Untersuchung gute Gründe, nicht in die Vereinbarung einzutreten, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage mit Gründen abzulehnen oder besondere Bedingungen für die Ausführung anzufügen.

Der Unternehmer sendet dem Verbraucher spätestens bei Lieferung des Produkts, der Dienstleistung oder des digitalen Inhalts die folgenden Informationen schriftlich zu oder in einer Weise, die vom Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger zugänglich aufbewahrt werden kann:

- die Besuchsadresse der Niederlassung des Unternehmers, an die der Verbraucher sich bei Beschwerden wenden kann;
- die Bedingungen, unter denen und die Art und Weise, wie der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann, oder eine klare Erklärung zum Ausschluss des Widerrufsrechts;
- Informationen über Garantien und bestehenden Kundendienst;
- den Preis einschließlich aller Steuern des Produkts, der Dienstleistung oder des digitalen Inhalts; gegebenenfalls die Lieferkosten; und die Zahlungsmethode, die Lieferung oder Ausführung des Fernabsatzvertrags betreffend;
- die Anforderungen für die Kündigung der Vereinbarung, wenn die Vereinbarung länger als ein Jahr dauert oder von unbestimmter Dauer ist;
- falls der Verbraucher ein Widerrufsrecht hat, das Muster-Widerrufsformular.

Im Fall einer Dauervereinbarung gilt die Bestimmung im vorherigen Absatz nur für die erste Lieferung.

Artikel 6 – Widerrufsrecht

Für Produkte:

Der Verbraucher kann einen Vertrag über den Kauf eines Produkts während einer Widerrufsfrist von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen kündigen. Der

Unternehmer kann den Verbraucher nach dem Grund für den Widerruf fragen, darf ihn jedoch nicht verpflichten, seine Gründe anzugeben.

Die in Absatz 1 genannte Widerrufsfrist beginnt am Tag nachdem der Verbraucher oder eine im Voraus benannte von ihm benannte dritte Person, die nicht der Beförderer ist, das Produkt erhalten hat, oder:

- für Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden:

- wenn der Verbraucher mehrere Produkte in derselben Bestellung bestellt hat: am Tag, an dem der Verbraucher oder eine von ihm benannte dritte Person das letzte Produkt erhalten hat. Der Unternehmer kann eine Bestellung für mehrere Produkte mit unterschiedlichen Lieferzeiten ablehnen, sofern er den Verbraucher dies vor dem Bestellvorgang klar mitgeteilt hat.

- wenn die Lieferung eines Produkts aus mehreren Sendungen oder Teilen besteht: am Tag, an dem der Verbraucher oder eine von ihm benannte dritte Person die letzte Sendung oder den letzten Teil erhalten hat;

- im Fall von Vereinbarungen über die regelmäßige Lieferung von Produkten über einen bestimmten Zeitraum: am Tag, an dem der Verbraucher oder eine von ihm benannte dritte Person das erste Produkt erhalten hat.

Der Verbraucher kann einen Dienstleistungsvertrag und einen Vertrag über die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert wurden, ohne Angabe von Gründen für mindestens 14 Tage kündigen. Der Unternehmer kann den Verbraucher nach dem Grund für den Widerruf fragen, darf ihn jedoch nicht verpflichten, seine Gründe anzugeben.

Die in Absatz 3 genannte Widerrufsfrist beginnt am Tag nach dem Abschluss des Vertrags. Verlängerte Widerrufsfrist für Produkte, Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden, wenn der Verbraucher sich nicht über das Widerrufsrecht informiert:

Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich erforderlichen Informationen über das Widerrufsrecht oder das Muster-Widerrufsformular nicht zur Verfügung gestellt hat, endet die Widerrufsfrist zwölf Monate nach Ablauf der ursprünglichen Widerrufsfrist gemäß den vorherigen Absätzen dieses Artikels.

Hat der Unternehmer dem Verbraucher die in dem vorherigen Absatz genannten Informationen innerhalb von zwölf Monaten nach dem Beginn der ursprünglichen Widerrufsfrist zur Verfügung gestellt, endet die Widerrufsfrist 14 Tage nach dem Tag, an dem der Verbraucher diese Informationen erhalten hat.

Artikel 7 - Pflichten des Verbrauchers während der Widerrufsfrist

Während der Widerrufsfrist wird der Verbraucher das Produkt und die Verpackung sorgfältig behandeln. Er wird das Produkt nur auspacken oder verwenden, soweit dies notwendig ist, um die Art, Eigenschaften und Funktionsweise des Produkts festzustellen. Der Grundsatz hierbei ist, dass der Verbraucher das Produkt nur so behandeln und prüfen darf, wie er es in einem Geschäft tun würde.

Der Verbraucher haftet nur für eine Wertminderung des Produkts, die auf eine Handhabung des Produkts zurückzuführen ist, die über das hinausgeht, was in Absatz 1 erlaubt ist.

Der Verbraucher haftet nicht für die Wertminderung des Produkts, wenn der Unternehmer ihm vor oder zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht alle gesetzlich erforderlichen Informationen über das Widerrufsrecht bereitgestellt hat.

Artikel 8 - Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und die damit verbundenen Kosten

Wenn der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausübt, muss er dies dem Unternehmer innerhalb der Widerrufsfrist mittels des Muster-Widerrufsformulars oder auf andere eindeutige Weise mitteilen.

So schnell wie möglich, jedoch spätestens 14 Tage nach dem Tag nach der Mitteilung gemäß Absatz 1, gibt der Verbraucher das Produkt zurück oder übergibt es an (einen bevollmächtigten Vertreter) des Unternehmers. Dies ist nicht erforderlich, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen. Der Verbraucher hat auf jeden Fall die Rückgabefrist eingehalten, wenn er das Produkt vor Ablauf der Widerrufsfrist zurücksendet.

Der Verbraucher gibt das Produkt mit allen mitgelieferten Zubehörteilen zurück, wenn dies vernünftigerweise möglich ist, im Originalzustand und in der Verpackung, und gemäß den vernünftigen und klaren Anweisungen, die der Unternehmer bereitgestellt hat.

Das Risiko und die Beweislast für die ordnungsgemäße und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts liegt beim Verbraucher.

Der Verbraucher trägt die direkten Kosten für die Rücksendung des Produkts. Wenn der Unternehmer nicht angegeben hat, dass der Verbraucher diese Kosten tragen muss, oder wenn der Unternehmer angibt, dass er die Kosten selbst tragen wird, muss der Verbraucher die Kosten für die Rücksendung nicht tragen.

Wenn der Verbraucher widerruft, nachdem er zuvor ausdrücklich darum gebeten hat, dass die Leistung des Dienstes oder die Lieferung von Gas, Wasser oder Elektrizität, die nicht für den Verkauf in begrenztem Volumen oder spezifischer Menge vorbereitet sind, während der Widerrufsfrist beginnt, ist der Verbraucher den Unternehmer geschuldet. Betrag, der diesem Teil der vom Unternehmer zum Zeitpunkt des Widerrufs erfüllten Verpflichtung proportional ist, verglichen mit der vollständigen Erfüllung der Verpflichtung.

Der Verbraucher trägt keine Kosten für die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Elektrizität, die nicht für den Verkauf in begrenztem Volumen oder Menge vorbereitet sind, oder für die Lieferung von Fernwärme, wenn:

- der Unternehmer dem Verbraucher nicht die gesetzlich erforderlichen Informationen über das Widerrufsrecht, die Kostenrückerstattung im Falle des Widerrufs oder das Musterformular für den Widerruf zur Verfügung gestellt hat; oder
- der Verbraucher nicht ausdrücklich die Aufnahme der Leistung oder Lieferung von Gas, Wasser, Elektrizität oder Fernwärme während der Widerrufsfrist angefordert hat.

Der Verbraucher trägt keine Kosten für die vollständige oder teilweise Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden, wenn:

- er vor ihrer Lieferung nicht ausdrücklich der vorzeitigen Erfüllung des Vertrags zugestimmt hat;
- er nicht anerkannt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, wenn er seine Zustimmung erteilt; oder
- der Unternehmer diese Erklärung des Verbrauchers nicht bestätigt hat.

Wenn der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausübt, werden alle zusätzlichen Vereinbarungen automatisch aufgehoben.

Artikel 9 - Verpflichtungen des Unternehmers im Falle des Widerrufs

Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die Möglichkeit bietet, den Widerruf elektronisch mitzuteilen, wird er unverzüglich eine Bestätigung des Eingangs nach Erhalt dieser Mitteilung senden.

Der Unternehmer erstattet alle vom Verbraucher geleisteten Zahlungen, einschließlich etwaiger Lieferkosten, die der Unternehmer für das zurückgesandte Produkt in Rechnung gestellt hat, unverzüglich, jedoch innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, an dem der Verbraucher ihn über den Widerruf informiert hat. Es sei denn, der Unternehmer bietet an, das Produkt selbst abzuholen, dann kann er mit der Erstattung warten, bis er das Produkt erhalten hat oder bis der Verbraucher nachweist, dass er das Produkt zurückgesandt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Der Unternehmer verwendet die gleiche Zahlungsmethode, die der Verbraucher für die Rückerstattung verwendet hat, es sei denn, der Verbraucher stimmt einer anderen Methode zu. Die Rückerstattung ist für den Verbraucher kostenlos.

Wenn der Verbraucher sich für eine teurere Versandmethode als die günstigste Standardversandmethode entschieden hat, muss der Unternehmer die zusätzlichen Kosten für die teurere Methode nicht erstatten.

Artikel 10 - Ausschluss des Widerrufsrechts

Der Unternehmer kann die folgenden Produkte und Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausschließen, jedoch nur, wenn der Unternehmer dies im Angebot klar angegeben hat, spätestens zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses:

- Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können;
- Vereinbarungen, die bei einer öffentlichen Auktion abgeschlossen wurden. Eine öffentliche Auktion ist definiert als eine Verkaufsmethode, bei der Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen vom Unternehmer dem persönlich anwesenden Verbraucher oder demjenigen, der die Möglichkeit hat, persönlich an der Auktion teilzunehmen, unter Aufsicht eines Auktionators angeboten werden, und bei der der erfolgreiche Bieter verpflichtet ist, die Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen zu erwerben;
- Dienstleistungsverträge, nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, jedoch nur, wenn:

- die Leistung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat; und
- der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer die Vereinbarung vollständig erfüllt hat;
- Pauschalreisen im Sinne von Artikel 7:500 des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuchs und Beförderungsverträge für Personen;
- Dienstleistungsverträge zur Erbringung von Unterkunft, wenn der Vertrag ein bestimmtes Datum oder einen Zeitraum der Leistung vorsieht und dies nicht zu Wohnzwecken ist, Frachttransport, Autovermietungsdienste und Gastronomie;
- Vereinbarungen über Freizeitaktivitäten, wenn der Vertrag ein bestimmtes Datum oder einen Ausführungszeitraum vorsieht;
- Produkte, die nach den Vorgaben des Verbrauchers hergestellt wurden, die nicht vorgefertigt sind und die aufgrund einer individuellen Wahl oder Entscheidung des Verbrauchers hergestellt wurden oder die eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt sind;
- Produkte, die schnell verderben oder eine begrenzte Haltbarkeit haben;
- Versiegelte Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung gebrochen wurde;
- Produkte, die aufgrund ihrer Natur nach der Lieferung untrennbar mit anderen Produkten vermischt wurden;
- Alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, deren Lieferung jedoch erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren tatsächlicher Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
- Versiegelte Audio-, Videoaufnahmen und Computersoftware, deren Versiegelung nach der Lieferung gebrochen wurde;
- Zeitungen, Zeitschriften oder Magazine, mit Ausnahme von Abonnements dafür;
- Die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger erfolgt, jedoch nur, wenn:
 - die Leistung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat; und

- der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht dadurch verliert.

Artikel 11 - Der Preis

Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, es sei denn, es kommt zu Preisänderungen aufgrund von Änderungen der Mehrwertsteuersätze.

Ungeachtet des vorherigen Absatzes kann der Unternehmer Produkte oder Dienstleistungen mit variablen Preisen anbieten, deren Preise Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegen und auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat. Diese Anfälligkeit für Schwankungen und die Tatsache, dass etwaige angegebene Preise Zielwerte sind, werden im Angebot angegeben.

Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach dem Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn sie das Ergebnis gesetzlicher Vorschriften oder Bestimmungen sind.

Preiserhöhungen ab 3 Monaten nach dem Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn der Unternehmer dies festgelegt hat und:

- diese das Ergebnis gesetzlicher Vorschriften oder Bestimmungen sind; oder
- der Verbraucher das Recht hat, den Vertrag mit Wirkung ab dem Tag zu kündigen, an dem die Preiserhöhung in Kraft tritt.

Die in dem Angebot von Produkten oder Dienstleistungen angegebenen Preise enthalten die Mehrwertsteuer.

Artikel 12 - Erfüllung des Vertrags und zusätzliche Garantie

Der Unternehmer garantiert, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den in dem Angebot angegebenen Spezifikationen, den vernünftigen Anforderungen an Zuverlässigkeit und/oder Benutzerfreundlichkeit sowie den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bestehenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder staatlichen Vorschriften entsprechen. Wenn vereinbart, garantiert der Unternehmer auch, dass das Produkt für einen anderen als den normalen Gebrauch geeignet ist.

Eine vom Unternehmer, seinem Lieferanten, Hersteller oder Importeur gewährte zusätzliche Garantie schränkt niemals die gesetzlichen Rechte und Ansprüche ein, die der Verbraucher gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann, wenn der Unternehmer seinen Teil des Vertrags nicht erfüllt hat.

Eine zusätzliche Garantie bedeutet jede Verpflichtung des Unternehmers, seines Lieferanten, Importeurs oder Herstellers, bei der er dem Verbraucher bestimmte Rechte oder Ansprüche gewährt, die über das hinausgehen, wozu er gesetzlich verpflichtet ist, wenn er seinen Teil des Vertrags nicht erfüllt hat.

Artikel 13 - Lieferung und Ausführung

Der Unternehmer wird größte Sorgfalt bei der Entgegennahme und Ausführung von Bestellungen für Produkte sowie bei der Beurteilung von Anträgen auf Erbringung von Dienstleistungen walten lassen.

Der Lieferort ist die Adresse, die der Verbraucher dem Unternehmer mitgeteilt hat.

Unter Berücksichtigung von Artikel 4 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen wird der Unternehmer angenommene Bestellungen zügig, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen, ausführen, sofern keine abweichende Lieferfrist vereinbart wurde. Bei Lieferverzögerungen oder wenn eine Bestellung nicht erfüllt werden kann oder nur teilweise erfüllt werden kann, wird der Verbraucher spätestens 30 Tage nach Auftragserteilung darüber informiert. In diesem Fall hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag ohne Kosten zu kündigen und hat Anspruch auf gegebenenfalls geleistete Entschädigungen.

Nach Auflösung gemäß dem vorherigen Absatz wird der Unternehmer dem Verbraucher unverzüglich den gezahlten Betrag zurückerstatten.

Das Risiko von Schäden und/oder Verlust der Produkte liegt beim Unternehmer bis zum Zeitpunkt der Lieferung an den Verbraucher oder einen im Voraus benannten und dem Unternehmer bekannt gegebenen Vertreter, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

Artikel 14 - Dauergeschäfte: Dauer, Kündigung und Verlängerung

Kündigung:

Der Verbraucher kann eine Vereinbarung, die für eine unbestimmte Zeit abgeschlossen wurde und sich auf die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen erstreckt, jederzeit unter Berücksichtigung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.

Der Verbraucher kann eine Vereinbarung, die für eine feste Laufzeit abgeschlossen wurde und sich auf die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen erstreckt, jederzeit am Ende der festen Laufzeit unter Berücksichtigung

der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von mindestens einem Monat kündigen.

Der Verbraucher kann die in den vorherigen Absätzen genannten Vereinbarungen:

- jederzeit kündigen und nicht auf eine Kündigung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in einem bestimmten Zeitraum beschränkt sein;
- mindestens auf die gleiche Weise kündigen, wie sie von ihm abgeschlossen wurden;
- immer mit der gleichen Kündigungsfrist kündigen, die der Unternehmer für sich selbst vereinbart hat.

Eine für einen bestimmten Zeitraum abgeschlossene Vereinbarung, die sich auf die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen erstreckt, darf nicht stillschweigend verlängert oder erneuert werden.

Ungeachtet des vorherigen Absatzes kann eine für einen bestimmten Zeitraum abgeschlossene Vereinbarung, die sich auf die regelmäßige Lieferung von täglichen Nachrichten sowie Wochenzeitungen und Zeitschriften erstreckt, stillschweigend um einen festen Zeitraum von bis zu drei Monaten verlängert werden, wenn der Verbraucher dieser Verlängerung nicht zustimmt. Er kann die Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat beenden.

Eine für einen bestimmten Zeitraum abgeschlossene Vereinbarung, die sich auf die regelmäßige Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen erstreckt, darf nur stillschweigend auf unbestimmte Zeit verlängert werden, wenn der Verbraucher jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann. Die Kündigungsfrist beträgt höchstens drei Monate, wenn die Vereinbarung die regelmäßige Lieferung von täglichen Nachrichten, aber weniger als einmal im Monat, Wochenzeitungen und Zeitschriften vorsieht.

Eine auf eine bestimmte Zeit begrenzte Vereinbarung für die regelmäßige Lieferung von täglichen Nachrichten sowie Wochenzeitungen und Zeitschriften zu Einführungszwecken (Probe- oder Einführungsabonnement) wird nicht stillschweigend fortgesetzt und endet automatisch nach Ablauf der Probe- oder Einführungsfrist.

Dauer:

Wenn eine Vereinbarung eine Laufzeit von mehr als einem Jahr hat, kann der Verbraucher die Vereinbarung jederzeit nach einem Jahr mit einer Kündigungsfrist von

höchstens einem Monat kündigen, es sei denn, die Vernunft und Billigkeit stehen einer Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit entgegen.

Artikel 15 - Zahlung

Sofern im Vertrag oder in zusätzlichen Bedingungen nicht anders angegeben ist, müssen die vom Verbraucher geschuldeten Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der Widerrufsfrist oder, falls keine Widerrufsfrist besteht, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss bezahlt werden. Im Falle einer Vereinbarung zur Erbringung einer Dienstleistung beginnt diese Frist am Tag nachdem der Verbraucher die Bestätigung des Vertrags erhalten hat.

Beim Verkauf von Produkten an Verbraucher kann der Verbraucher in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen niemals verpflichtet werden, mehr als 50% im Voraus zu zahlen. Wenn eine Vorauszahlung vereinbart wurde, kann der Verbraucher keine Rechte bezüglich der Ausführung der entsprechenden Bestellung oder Dienstleistung geltend machen, bevor die vereinbarte Vorauszahlung erfolgt ist.

Der Verbraucher hat die Verpflichtung, dem Unternehmer Unrichtigkeiten in den bereitgestellten oder angegebenen Zahlungsdetails unverzüglich zu melden.

Erfüllt der Verbraucher seine Zahlungsverpflichtungen nicht rechtzeitig, ist er nachdem der Unternehmer ihn über die Zahlungsverzögerung informiert hat und der Unternehmer dem Verbraucher eine Frist von 14 Tagen eingeräumt hat, um seine Zahlungsverpflichtungen noch zu erfüllen, nach Ablauf dieser 14-tägigen Frist gesetzliche Zinsen auf den noch ausstehenden Betrag schuldig und der Unternehmer ist berechtigt, die außergerichtlichen Inkassokosten, die ihm entstanden sind, zu berechnen. Diese Inkassokosten belaufen sich auf höchstens: 15% auf ausstehende Beträge bis zu 2.500 €; 10% auf die nächsten 2.500 € und 5% auf die nächsten 5.000 € mit einem Minimum von 40 €. Der Unternehmer kann von den genannten Beträgen und Prozentsätzen zugunsten des Verbrauchers abweichen.

Artikel 16 - Beschwerdeverfahren

Der Unternehmer verfügt über ein ausreichend bekannt gemachtes Beschwerdeverfahren und bearbeitet die Beschwerde gemäß diesem Beschwerdeverfahren.

Beschwerden über die Ausführung des Vertrags müssen vollständig und klar beschrieben innerhalb einer angemessenen Zeit nach Entdeckung durch den Verbraucher beim Unternehmer eingereicht werden.

Beschwerden, die beim Unternehmer eingereicht werden, werden innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum des Eingangs beantwortet. Erfordert eine Beschwerde eine absehbar längere Bearbeitungszeit, wird der Unternehmer innerhalb von 14 Tagen mit einer Eingangsbestätigung und einem Hinweis darauf antworten, wann der Verbraucher eine detailliertere Antwort erwarten kann.

Eine Beschwerde über ein Produkt, eine Dienstleistung oder die Dienstleistung des Unternehmers kann auch über ein Beschwerdeformular auf der Verbraucherseite der Thuiswinkel.org-Website eingereicht werden. Die Beschwerde wird dann sowohl an den betreffenden Unternehmer als auch an Thuiswinkel.org gesendet.

Der Verbraucher muss dem Unternehmer mindestens 4 Wochen Zeit geben, um die Beschwerde in gegenseitigem Einvernehmen zu lösen. Nach Ablauf dieser Frist entsteht ein Streit, der dem Schlichtungsverfahren unterliegt.

Artikel 17 - Streitigkeiten

Vereinbarungen zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, auf die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung finden, unterliegen ausschließlich niederländischem Recht. Wenn der Unternehmer seine Aktivitäten auf das Land richtet, in dem der Verbraucher lebt, kann der Verbraucher immer auf das zwingende Verbraucherrecht seines Landes vertrauen.

Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer im Zusammenhang mit dem Abschluss oder der Durchführung von Vereinbarungen über vom Unternehmer zu liefernde oder gelieferte Produkte und Dienstleistungen können sowohl vom Verbraucher als auch vom Unternehmer dem Thuiswinkel Disputes Committee unterbreitet werden, unter Beachtung der unten stehenden Bestimmungen. , Postfach 90600, 2509 LP in Den Haag (sgc.nl).

Ein Streit wird nur vom Disputes Committee bearbeitet, wenn der Verbraucher seine Beschwerde zuerst innerhalb angemessener Zeit beim Unternehmer eingereicht hat.

Führt die Beschwerde nicht zu einer Lösung, muss der Streit spätestens 12 Monate nach dem Datum, an dem der Verbraucher die Beschwerde beim Unternehmer eingereicht hat, schriftlich oder in einer anderen Form, die von der Kommission festzulegen ist, dem Disputes Committee vorgelegt werden.

Möchte der Unternehmer einen Streit dem Disputes Committee vorlegen, muss der Verbraucher schriftlich innerhalb von fünf Wochen nach einer schriftlichen Aufforderung des Unternehmers mitteilen, ob er dies wünscht oder ob er möchte, dass der Streit vor

dem zuständigen Gericht behandelt wird. Wenn der Unternehmer innerhalb der Frist von fünf Wochen keine Entscheidung des Verbrauchers erfährt, ist der Unternehmer berechtigt, den Streit dem zuständigen Gericht vorzulegen.

Das Disputes Committee trifft seine Entscheidung unter den in den Regeln des Disputes Committee (degeschilcommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel) festgelegten Bedingungen. Die Entscheidungen des Disputes Committee erfolgen in Form einer bindenden Empfehlung.

Das Disputes Committee wird einen Streit nicht bearbeiten oder die Bearbeitung einstellen, wenn dem Unternehmer eine Zahlungsaufschub gewährt wurde, er zahlungsunfähig geworden ist oder seine Geschäftstätigkeit tatsächlich vor der Bearbeitung eines Streits durch das Gremium in der Anhörung und einer endgültigen Entscheidung beendet hat wurde darauf hingewiesen.

Wenn neben dem Thuiswinkel Disputes Committee ein anderes anerkanntes Streitbeilegungsgremium oder eines, das mit der Stichting Disputes Committees for Consumer Affairs (SGC) oder dem Financial Services Complaints Institute (Kifid) verbunden ist, zuständig ist, ist das Thuiswinkel Disputes Committee vorzugsweise für Streitigkeiten zuständig, die hauptsächlich die Methode des Fernabsatzes oder der Dienstleistungserbringung betreffen. Für alle anderen Streitigkeiten ist das andere anerkannte Streitbeilegungsgremium, das mit SGC oder Kifid verbunden ist.

Artikel 18 - Branchengarantie

Thuiswinkel.org garantiert die Einhaltung der verbindlichen Empfehlung des Thuiswinkel Disputes Committee durch seine Mitglieder, es sei denn, das Mitglied entscheidet sich, die verbindliche Empfehlung innerhalb von zwei Monaten nach deren Zusendung vor Gericht zu überprüfen. Diese Garantie wird wiederhergestellt, wenn die verbindliche Empfehlung nach der Überprüfung durch das Gericht aufrechterhalten wurde und das dies belegende Urteil rechtskräftig und endgültig geworden ist. Bis zu einem Höchstbetrag von 10.000 € pro verbindlicher Empfehlung wird dieser Betrag vom Thuiswinkel.org an den Verbraucher ausgezahlt. Für Beträge über 10.000 € pro verbindlicher Empfehlung werden 10.000 € ausgezahlt. Für den Überschuss hat Thuiswinkel.org die Verpflichtung, sich nach besten Kräften zu bemühen, sicherzustellen, dass das Mitglied der verbindlichen Empfehlung nachkommt.

Um diese Garantie geltend zu machen, ist erforderlich, dass der Verbraucher schriftlich bei Thuiswinkel.org Einspruch einlegt und seine Forderung gegen den Unternehmer an

Thuiswinkel.org abtritt. Wenn die Forderung gegen den Unternehmer mehr als 10.000 € beträgt, wird dem Verbraucher angeboten, seine Forderung insoweit, als sie den Betrag von 10.000 € übersteigt, an Thuiswinkel.org zu übertragen, woraufhin diese Organisation die Zahlung in eigenem Namen und auf eigene Kosten vornehmen wird und dies rechtlich durchsetzen wird, um den Verbraucher zu befriedigen.

Artikel 19 - Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen

Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen dürfen nicht zu Lasten des Verbrauchers gehen und müssen schriftlich oder in einer Weise festgehalten werden, die es dem Verbraucher ermöglicht, sie auf einem dauerhaften Datenträger zugänglich zu speichern.

Artikel 20 - Änderungen der Thuiswinkel-AGB

Thuiswinkel.org wird diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ohne Absprache mit dem Verbraucherverband ändern.

Änderungen dieser Bedingungen treten erst in Kraft, nachdem sie in angemessener Weise veröffentlicht wurden, wobei im Falle von anwendbaren Änderungen während der Laufzeit eines Angebots die für den Verbraucher günstigste Bestimmung Vorrang hat.

Thuiswinkel.org www.thuiswinkel.org Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede Postfach 7001, 6710 CB Ede