

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Thuiswinkel.org

### Inhaltsverzeichnis:

Article 1 – Begriffsbestimmungen

Article 2 – Identität des Unternehmers

Article 3 – Anwendbarkeit

Article 4 – Das Angebot

Article 5 – Der Vertrag

Article 6 – Widerrufsrecht

Article 7 – Pflichten der Kunden im Falle eines Widerrufs

Article 8 – Kunden, die ihr Widerrufsrecht ausüben, und die damit verbundenen Kosten

Article 9 – Pflichten des Unternehmers im Falle eines Widerrufs

Article 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts

Article 11 – Der Preis

Article 12 – Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie

Article 13 – Lieferung und Ausführung

Article 14 – Dauerschuldverhältnisse: Dauer, Kündigung und Verlängerung

Article 15 – Zahlung

Article 16 – Beschwerdeverfahren

Article 17 – Streitigkeiten

Article 18 – Branchengarantie

Article 19 – Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen

Article 20 – Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thuiswinkel.org

### Article 1 – Begriffsbestimmungen

Die folgenden Begriffsbestimmungen gelten in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen:

1. **Zusatzvereinbarung:** eine Vereinbarung, bei der ein Verbraucher Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen über einen Fernabsatzvertrag erwirbt und der Unternehmer oder ein Dritter diese Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen gemäß einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer liefert;
2. **Widerrufsfrist:** die Frist, innerhalb derer ein Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;
3. **Verbraucher:** eine natürliche Person, die nicht zu Zwecken handelt, die überwiegend ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können;
4. **Tag:** Kalendertag;
5. **Digitale Inhalte:** Daten, die in digitaler Form erstellt und bereitgestellt werden;
6. **Dauerschuldverhältnis:** ein Fernabsatzvertrag über eine Reihe von Produkten und/oder Dienstleistungen, bei dem sich die Verpflichtung zur Lieferung und/oder zum Erwerb über einen Zeitraum erstreckt;

7. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Medium – einschließlich E-Mails – das es einem Verbraucher oder Unternehmer ermöglicht, an ihn persönlich gerichtete Informationen so zu speichern, dass sie für eine dem Zweck der Informationen angemessene Dauer zugänglich bleiben, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht;
8. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit für einen Verbraucher, innerhalb der Widerrufsfrist von einem Fernabsatzvertrag zurückzutreten;
9. **Unternehmer:** eine natürliche oder juristische Person, die Mitglied von Thuiswinkel.org ist und Verbrauchern aus der Ferne Produkte, (Zugang zu) digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen anbietet;
10. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag, der zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher im Rahmen eines organisierten Systems für den Fernabsatz von Produkten, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen geschlossen wird, wobei bis einschließlich zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses ausschließlich oder teilweise eine oder mehrere Fernkommunikationstechniken verwendet werden;
11. **Muster-Widerrufsformular:** das europäische Muster-Widerrufsformular, das in Anhang I dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten ist. Der Unternehmer ist nicht verpflichtet, Anhang I bereitzustellen, wenn dem Verbraucher hinsichtlich seiner Bestellung kein Widerrufsrecht zusteht;
12. **Fernkommunikationstechnik:** Mittel, die zur Kommunikation über das vom Unternehmer unterbreitete Angebot und zum Abschluss eines Vertrags verwendet werden können, ohne dass Verbraucher und Unternehmer sich gleichzeitig am selben Ort befinden müssen.

## Article 2 – Identität des Unternehmers

**Name des Unternehmers:** Dexxon Data Media and Storage B.V.

**Handelsname(n):**

Philips Media

**Eingetragene Anschrift:**

Curieweg 15, 2408 BZ, Alphen aan den Rijn  
Niederlande

**Telefonnummer:** +31 172 636666

**Erreichbarkeit:**

Montag bis Freitag von 08:30 bis 17:30

**E-Mail-Adresse:** [info@philips-media.com](mailto:info@philips-media.com)

**Handelsregisternummer:** 29031645

**USt-IdNr.:** NL007533536B01

## Article 3 – Anwendbarkeit

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot eines Unternehmers und für jeden Fernabsatzvertrag, der zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher zustande gekommen ist.
2. Vor Abschluss eines Fernabsatzvertrags wird dem Verbraucher der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Ist dies nicht zumutbar möglich, wird der Unternehmer vor Abschluss des Fernabsatzvertrags angeben, auf welche Weise die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in den Geschäftsräumen des Unternehmers eingesehen werden können, und dass sie dem Verbraucher auf dessen Wunsch so schnell wie möglich kostenlos zugesandt werden.

3. Wird der Fernabsatzvertrag elektronisch geschlossen, so erhält der Verbraucher – abweichend vom vorstehenden Absatz und vor Abschluss des Fernabsatzvertrags – den Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf elektronischem Wege in einer Weise, dass der Verbraucher ihn leicht auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann. Ist dies nicht zumutbar möglich, wird der Unternehmer vor Abschluss des Fernabsatzvertrags angeben, wo die Allgemeinen Geschäftsbedingungen elektronisch eingesehen werden können, und dass sie dem Verbraucher auf dessen Wunsch kostenlos entweder elektronisch oder auf andere Weise zugesandt werden.
4. Falls neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zusätzlich besondere produkt- oder dienstleistungsbezogene Bedingungen gelten, finden die Absätze 2 und 3 entsprechende Anwendung, und der Verbraucher kann sich im Falle widersprüchlicher Bedingungen stets auf die für ihn günstigste anwendbare Bestimmung berufen.

#### **Article 4 – Das Angebot**

1. Wenn ein Angebot nur für einen begrenzten Zeitraum gültig ist oder unter Bedingungen erfolgt, wird dies im Angebot ausdrücklich angegeben.
2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist hinreichend detailliert, damit der Verbraucher das Angebot angemessen beurteilen kann. Verwendet der Unternehmer Abbildungen, so stellen diese eine wahrheitsgetreue Darstellung der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen dar. Offensichtliche Irrtümer oder Fehler im Angebot binden den Unternehmer nicht.
3. Jedes Angebot enthält Informationen, aus denen für den Verbraucher klar hervorgeht, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

#### **Article 5 – Der Vertrag**

1. Der Vertrag kommt – vorbehaltlich dessen, was in Absatz 4 bestimmt ist – in dem Moment zustande, in dem der Verbraucher das Angebot annimmt und die dabei festgelegten Bedingungen erfüllt sind.
2. Hat der Verbraucher das Angebot elektronisch angenommen, bestätigt der Unternehmer den Eingang der Annahme unverzüglich elektronisch. Der Verbraucher kann den Vertrag auflösen, solange diese Annahme vom Unternehmer noch nicht bestätigt wurde.
3. Wird der Vertrag elektronisch geschlossen, trifft der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Datenübertragung und gewährleistet eine sichere Web-Umgebung. Wenn der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, trifft der Unternehmer geeignete Sicherheitsmaßnahmen.
4. Der Unternehmer kann – innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen – Informationen über die Fähigkeit des Verbrauchers einholen, seinen Zahlungsverpflichtungen nachzukommen, sowie über Tatsachen und Faktoren, die für einen verantwortungsvollen Abschluss des Fernabsatzvertrags wichtig sind. Ergibt diese Prüfung für den Unternehmer begründete Anhaltspunkte, den Vertrag nicht abzuschließen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage unter Angabe von Gründen abzulehnen oder deren Ausführung an besondere Bedingungen zu knüpfen.
5. Der Unternehmer übermittelt dem Verbraucher spätestens bei Lieferung eines Produkts, einer Dienstleistung oder digitaler Inhalte die folgenden Informationen schriftlich oder in einer Weise, dass der Verbraucher sie auf einem zugänglichen dauerhaften Datenträger speichern kann:
6. die Geschäftsadresse des Unternehmers, an die der Verbraucher Beschwerden richten kann;

7. die Bedingungen, unter denen der Verbraucher das Widerrufsrecht ausüben kann, und die Art und Weise der Ausübung, oder eine klare Erklärung über den Ausschluss des Widerrufsrechts;
8. Informationen über Garantien und vorhandenen Kundendienst;
9. den Preis einschließlich aller Steuern für das Produkt, die Dienstleistung oder die digitalen Inhalte; gegebenenfalls die Lieferkosten sowie die Zahlungs-, Liefer- oder Ausführungsmodalitäten des Fernabsatzvertrags;
10. die Voraussetzungen für die Kündigung des Vertrags, wenn die Vertragsdauer ein Jahr überschreitet oder der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen wurde;
11. sofern dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zusteht, das Muster-Widerrufsformular.
12. Bei einem Dauerschuldverhältnis gilt die Bestimmung des vorstehenden Absatzes nur für die erste Lieferung.

## **Article 6 – Widerrufsrecht**

### *Bei Lieferung von Produkten*

1. Beim Kauf von Produkten hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag innerhalb einer Frist von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Der Unternehmer darf den Verbraucher nach dem Grund des Widerrufs fragen, der Verbraucher ist jedoch nicht verpflichtet, seine Gründe anzugeben.
2. Die in Absatz 1 genannte Frist beginnt am Tag nach dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, das Produkt erhalten hat, oder:
  1. wenn der Verbraucher mehrere Produkte bestellt hat: am Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter das letzte Produkt erhalten hat. Der Unternehmer kann eine einheitliche Bestellung mehrerer Produkte mit unterschiedlichen Lieferterminen ablehnen, sofern er den Verbraucher hierüber vor dem Bestellvorgang klar informiert hat.
  2. wenn die Lieferung eines Produkts aus mehreren Teillieferungen oder Teilen besteht: am Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die letzte Teillieferung oder das letzte Teil erhalten hat;
  3. bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Produkten während eines festgelegten Zeitraums: am Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter das letzte Produkt erhalten hat.

### *Bei Lieferung von Dienstleistungen und digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden:*

3. Der Verbraucher hat das Recht, einen Vertrag über die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, innerhalb einer Frist von mindestens vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Der Unternehmer darf den Verbraucher nach dem Grund des Widerrufs fragen, der Verbraucher ist jedoch nicht verpflichtet, seine Gründe anzugeben.
4. Die in Absatz 3 genannte Frist beginnt am Tag nach dem Vertragsabschluss.

### *Verlängerte Widerrufsfrist für Produkte, Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, falls der Verbraucher nicht über das Widerrufsrecht informiert wurde:*

5. Hat der Unternehmer dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht nicht erteilt oder wurde das Muster-Widerrufsformular nicht bereitgestellt,

endet die Widerrufsfrist zwölf Monate nach Ablauf der ursprünglich vorgesehenen Widerrufsfrist gemäß den vorstehenden Absätzen dieses Artikels.

6. Hat der Unternehmer dem Verbraucher die im vorstehenden Absatz genannten Informationen innerhalb von zwölf Monaten nach Beginn der ursprünglichen Widerrufsfrist erteilt, endet die Widerrufsfrist 14 Tage nach dem Tag, an dem der Verbraucher diese Informationen erhalten hat.

#### **Article 7 – Pflichten der Verbraucher während der Widerrufsfrist**

1. Während der Widerrufsfrist hat der Verbraucher das Produkt und die Verpackung sorgfältig zu behandeln. Er darf das Produkt nur auspacken oder benutzen, soweit dies erforderlich ist, um die Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise des Produkts zu prüfen. Maßgeblich ist, dass der Verbraucher das Produkt nur so handhaben und prüfen darf, wie es ihm in einem Ladengeschäft möglich wäre.
2. Der Verbraucher haftet nur für einen Wertverlust des Produkts, der auf einen Umgang mit dem Produkt zurückzuführen ist, der über das im Absatz 1 Erlaubte hinausgeht.
3. Der Verbraucher haftet nicht für einen Wertverlust des Produkts, wenn der Unternehmer ihm vor Vertragsabschluss nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht erteilt hat.

#### **Article 8 – Verbraucher, die ihr Widerrufsrecht ausüben, und die damit verbundenen Kosten**

1. Ein Verbraucher, der sein Widerrufsrecht ausüben möchte, teilt dies dem Unternehmer innerhalb der Widerrufsfrist mittels des Muster-Widerrufsformulars oder auf andere eindeutige Weise mit.
2. So schnell wie möglich, spätestens jedoch 14 Tage nach dem Tag der Mitteilung gemäß Absatz 1, hat der Verbraucher das Produkt zurückzusenden oder an den Unternehmer bzw. dessen Bevollmächtigten zu übergeben. Dies ist nicht erforderlich, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen. Der Verbraucher hat die Rücksendefrist in jedem Fall gewahrt, wenn er das Produkt vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.
3. Der Verbraucher sendet das Produkt mit sämtlichem Zubehör zurück, soweit vernünftigerweise möglich im Originalzustand und in der Originalverpackung sowie gemäß den angemessenen und klaren Anweisungen des Unternehmers.
4. Das Risiko und die Beweislast für die richtige und fristgerechte Ausübung des Widerrufsrechts liegen beim Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung des Produkts. Hat der Unternehmer nicht erklärt, dass der Verbraucher diese Kosten zu tragen hat, oder erklärt der Unternehmer seine Bereitschaft, diese Kosten selbst zu tragen, so muss der Verbraucher die Rücksendekosten nicht tragen.
6. Übt der Verbraucher sein Widerrufsrecht aus, nachdem er zuvor ausdrücklich verlangt hat, dass die Dienstleistung oder die Lieferung von nicht zum Verkauf vorbereiteten Gas-, Wasser- oder Stromlieferungen in begrenztem Umfang oder in bestimmter Menge während der Widerrufsfrist beginnen soll, schuldet der Verbraucher dem Unternehmer einen Betrag, der dem Anteil der bis zum Zeitpunkt des Widerrufs erbrachten Leistung im Vergleich zur vollständigen Vertragserfüllung entspricht.
7. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von nicht zum Verkauf vorbereiteten Wasser-, Gas- oder Stromlieferungen – in begrenztem Umfang oder bestimmter Menge – oder für die Lieferung von Fernwärme, wenn:

8. der Unternehmer dem Verbraucher nicht die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht, die im Widerrufsfall zu zahlenden Kosten oder das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung gestellt hat; oder:
9. der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, dass die Ausführung der Dienstleistung oder die Lieferung von Gas, Wasser, Strom oder Fernwärme während der Widerrufsfrist beginnen soll.
10. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die vollständige oder teilweise Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, wenn:
11. er vor der Lieferung nicht ausdrücklich zugestimmt hat, dass mit der Vertragserfüllung vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird;
12. er nicht zur Kenntnis genommen hat, dass er durch seine Zustimmung sein Widerrufsrecht verliert; oder
13. der Unternehmer es versäumt hat, diese Erklärung des Verbrauchers zu bestätigen.
14. Übt ein Verbraucher sein Widerrufsrecht aus, werden alle Zusatzvereinbarungen kraft Gesetzes aufgelöst.

#### **Article 9 – Pflichten des Unternehmers im Falle eines Widerrufs**

1. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher ermöglicht, den Widerruf elektronisch zu erklären, sendet er nach Eingang einer solchen Erklärung unverzüglich eine Empfangsbestätigung.
2. Der Unternehmer erstattet dem Verbraucher unverzüglich alle Zahlungen, einschließlich etwaiger Lieferkosten, die der Unternehmer für das zurückgesandte Produkt berechnet hat, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag, an dem der Verbraucher den Widerruf mitgeteilt hat. Sofern der Unternehmer nicht angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen, kann er die Erstattung verweigern, bis er das Produkt zurückerhalten hat oder bis der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er das Produkt zurückgesandt hat – je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.
3. Für jede Erstattung verwendet der Unternehmer dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, der Verbraucher stimmt ausdrücklich einer anderen Zahlungsart zu. Die Erstattung ist für den Verbraucher kostenfrei.
4. Hat der Verbraucher eine teurere Art der Lieferung als die günstigste Standardlieferung gewählt, ist der Unternehmer nicht verpflichtet, die zusätzlichen Kosten der teureren Lieferart zu erstatten.

#### **Article 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts**

Der Unternehmer kann das Widerrufsrecht für die folgenden Produkte und Dienstleistungen ausschließen, jedoch nur, wenn der Unternehmer dies bei Abgabe des Angebots klar angegeben hat oder zumindest rechtzeitig vor Vertragsabschluss:

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können;
2. Verträge, die im Rahmen einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden. Eine öffentliche Versteigerung ist eine Verkaufsmethode, bei der ein Unternehmer Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen unter der Leitung eines Versteigerers anbietet und bei der der Höchstbietende verpflichtet ist, die Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen zu erwerben;
3. Dienstleistungsverträge nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, jedoch nur, wenn:

4. die Ausführung mit der ausdrücklichen vorherigen Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat; und
5. der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat;
6. Pauschalreisen, Pauschalurlaube und Pauschalreisen im Sinne von Artikel 7:500 BW sowie Verträge über Personenbeförderung;
7. Dienstleistungsverträge über die Bereitstellung von Unterkünften, wenn der Vertrag bereits ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum der Ausführung vorsieht und soweit es sich nicht um Beherbergungszwecke handelt, sowie Verträge über Gütertransport, Autovermietung und Catering;
8. Verträge über Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag bereits ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum der Ausführung vorsieht;
9. Produkte, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden, nicht vorgefertigt sind und auf einer individuellen Auswahl oder Entscheidung des Verbrauchers beruhen oder eindeutig auf eine bestimmte Person zugeschnitten sind;
10. Produkte, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde;
11. Versiegelte Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
12. Produkte, die aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Produkten vermischt wurden;
13. Alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die jedoch erst nach 30 Tagen geliefert werden können und deren tatsächlicher Wert von Marktschwankungen abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
14. Versiegelte Audio-/Videoaufnahmen und Computer-Software, deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
15. Die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, jedoch nur, wenn:
16. die Lieferung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat und
17. der Verbraucher erklärt hat, dass dies bedeutet, dass er sein Widerrufsrecht verliert.

#### **Article 11 – Der Preis**

1. Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, ausgenommen Preisänderungen aufgrund geänderter Mehrwertsteuersätze.
2. Abweichend vom vorstehenden Absatz kann der Unternehmer Produkte oder Dienstleistungen zu variablen Preisen anbieten, wenn diese Preise von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängen, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat. Das Angebot muss auf diesen Zusammenhang mit Schwankungen hinweisen sowie darauf, dass angegebene Preise Richtpreise sind.
3. Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsschluss sind nur zulässig, wenn sie auf gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen beruhen.
4. Preiserhöhungen mehr als 3 Monate nach Vertragsschluss sind nur zulässig, wenn der Unternehmer dies vereinbart hat und:
5. sie auf gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen beruhen; oder

6. der Verbraucher berechtigt ist, den Vertrag am Tag des Inkrafttretens der Preiserhöhung zu kündigen.
7. Die in Angeboten für Produkte oder Dienstleistungen genannten Preise enthalten die Mehrwertsteuer.

#### **Article 12 – Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie**

1. Der Unternehmer gewährleistet, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot genannten Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an Zuverlässigkeit und/oder Gebrauchstauglichkeit sowie den gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses galten. Sofern vereinbart, gewährleistet der Unternehmer außerdem, dass das Produkt für einen anderen als den gewöhnlichen Verwendungszweck geeignet ist.
2. Eine zusätzliche Garantie, die vom Unternehmer, Hersteller oder Importeur angeboten wird, berührt niemals die gesetzlichen Rechte und Ansprüche, die ein Verbraucher gegenüber dem Unternehmer aus dem Vertrag geltend machen kann, wenn der Unternehmer seinen Teil des Vertrags nicht erfüllt hat.
3. Als zusätzliche Garantie gilt jede Verpflichtung eines Unternehmers, seines Lieferanten, Importeurs oder Herstellers, die dem Verbraucher Rechte oder Ansprüche einräumt, die über die gesetzlichen Rechte hinausgehen, für den Fall, dass der Unternehmer seinen Teil des Vertrags nicht erfüllt.

#### **Article 13 – Lieferung und Ausführung**

1. Der Unternehmer wird bei der Entgegennahme und Ausführung von Bestellungen für Produkte sowie bei der Prüfung von Anträgen auf Erbringung von Dienstleistungen größtmögliche Sorgfalt walten lassen.
2. Als Lieferort gilt die vom Verbraucher dem Unternehmen mitgeteilte Adresse.
3. Unter Berücksichtigung der Bestimmungen in Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen führt das Unternehmen angenommene Bestellungen zügig aus, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen, sofern keine andere Lieferfrist vereinbart wurde. Kommt es zu einer Verzögerung der Lieferung oder kann die Lieferung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden, wird der Verbraucher spätestens 30 Tage nach Abgabe der Bestellung darüber informiert. In diesem Fall hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag kostenlos aufzulösen, sowie ein Recht auf etwaigen Schadensersatz.
4. Nach Auflösung gemäß dem vorstehenden Absatz erstattet der Unternehmer dem Verbraucher unverzüglich den von ihm gezahlten Betrag.
5. Das Risiko von Beschädigung und/oder Verlust der Produkte trägt der Unternehmer bis zum Zeitpunkt der Lieferung an den Verbraucher oder an einen vom Verbraucher zuvor benannten und dem Unternehmer mitgeteilten Vertreter, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

#### **Article 14 – Dauerschuldverhältnisse: Dauer, Kündigung und Verlängerung**

##### *Kündigung*

1. Der Verbraucher hat jederzeit das Recht, einen auf unbestimmte Zeit geschlossenen Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat zu kündigen.
2. Der Verbraucher hat jederzeit das Recht, einen befristeten Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen zum Ende der



Befristung unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat zu kündigen.

3. In Bezug auf die in den ersten beiden Absätzen beschriebenen Verträge kann der Verbraucher:

- sie jederzeit kündigen und nicht auf eine Kündigung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines bestimmten Zeitraums beschränkt sein;
- sie auf die gleiche Weise kündigen, wie sie geschlossen wurden;
- sie stets unter Einhaltung derselben Kündigungsfrist kündigen, die auch für den Unternehmer gilt.

#### *Verlängerung*

4. Ein befristeter Vertrag, der zur regelmäßigen Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen geschlossen wurde, darf nicht automatisch für eine bestimmte Dauer verlängert oder erneuert werden.
5. Abweichend vom vorstehenden Absatz darf ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages- oder Wochenzeitungen oder Zeitschriften automatisch um eine befristete Dauer von höchstens drei Monaten verlängert werden, sofern der Verbraucher diesen verlängerten Vertrag zum Ende der Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.
6. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen darf nur dann automatisch auf unbestimmte Zeit verlängert werden, wenn der Verbraucher jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann; bei einem Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages- oder Wochenzeitungen oder Zeitschriften weniger als einmal pro Monat darf die Frist höchstens drei Monate betragen.
7. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages- oder Wochenzeitungen oder Zeitschriften zu Einführungszwecken (Probeabonnements oder Einführungsabonnements) wird nicht automatisch verlängert und endet automatisch mit Ablauf der Probe- oder Einführungszeit.

#### *Dauer*

8. Übersteigt die Befristung eines Vertrags ein Jahr, so hat der Verbraucher nach einem Jahr jederzeit das Recht, den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat zu kündigen, es sei denn, Billigkeit und Angemessenheit gebieten, dass eine vorzeitige Kündigung des Vertrags unzumutbar wäre.

#### **Article 15 – Zahlung**

1. Soweit im Vertrag oder in ergänzenden Bedingungen kein anderer Zeitpunkt bestimmt ist, sind vom Verbraucher geschuldete Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der Widerrufsfrist zu zahlen oder, falls keine Widerrufsfrist besteht, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsschluss. Bei einem Vertrag über die Erbringung einer Dienstleistung beginnt diese 14-Tage-Frist am Tag nach dem Tag, an dem der Verbraucher die Vertragsbestätigung erhalten hat.
2. Beim Verkauf von Produkten an Verbraucher dürfen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen niemals eine Vorauszahlung von mehr als 50 % vorsehen. Wenn eine Vorauszahlung vereinbart ist, kann der Verbraucher keinerlei Rechte in Bezug auf die Ausführung der betreffenden Bestellung oder Dienstleistung(en) geltend machen, bevor die vereinbarte Vorauszahlung geleistet wurde.
3. Der Verbraucher ist verpflichtet, dem Unternehmer unverzüglich etwaige Unrichtigkeiten in den angegebenen oder mitgeteilten Zahlungsdaten zu melden.

4. Kommt der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nicht rechtzeitig nach, ist der Verbraucher – nachdem der Unternehmer ihn auf den Zahlungsverzug hingewiesen hat – berechtigt, seine Zahlungsverpflichtung innerhalb von 14 Tagen zu erfüllen; erfolgt die Zahlung nicht innerhalb dieser 14-Tage-Frist, sind gesetzliche Zinsen auf den geschuldeten Betrag zu zahlen und der Unternehmer ist berechtigt, angemessene außergerichtliche Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese Inkassokosten betragen höchstens: 15 % der offenen Beträge bis 2.500 €; 10 % der nächsten 2.500 €; und 5 % der nächsten 5.000 €, mindestens jedoch 40 €. Der Unternehmer kann von diesen Beträgen und Prozentsätzen zugunsten des Verbrauchers abweichen.

#### **Article 16 – Beschwerdeverfahren**

1. Der Unternehmer stellt ein Beschwerdeverfahren bereit, das ausreichend bekannt gemacht wurde, und wird eine Beschwerde gemäß diesem Beschwerdeverfahren behandeln.
2. Ein Verbraucher, der Mängel bei der Ausführung eines Vertrags festgestellt hat, muss Beschwerden unverzüglich, vollständig und klar beschrieben beim Unternehmer einreichen.
3. Eine Antwort auf beim Unternehmer eingereichte Beschwerden erfolgt innerhalb von 14 Tagen ab Eingangsdatum. Ist absehbar, dass eine Beschwerde eine längere Bearbeitungszeit erfordert, antwortet der Unternehmer innerhalb von 14 Tagen mit einer Eingangsbestätigung und teilt mit, wann der Verbraucher mit einer ausführlicheren Antwort rechnen kann.
4. Eine Beschwerde über ein Produkt, eine Dienstleistung oder den Service des Unternehmers kann auch über ein Beschwerdeformular auf der Verbraucherseite der Website von Thuiswinkel.org, [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org), eingereicht werden.

Die Beschwerde wird dann sowohl an den betreffenden Unternehmer als auch an Thuiswinkel.org weitergeleitet.

5. Der Verbraucher sollte dem Unternehmer eine Frist von mindestens 4 Wochen einräumen, um die Beschwerde im gemeinsamen Einvernehmen zu lösen. Nach Ablauf dieser Frist wird die Beschwerde zu einer Streitigkeit, die dem Streitbeilegungsverfahren unterliegt.

#### **Article 17 – Streitigkeiten**

1. Verträge, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher geschlossen werden und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen, unterliegen ausschließlich niederländischem Recht.
2. Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer über den Abschluss oder die Ausführung von Verträgen über Produkte und Dienstleistungen, die von diesem Unternehmer zu liefern sind, können dem Thuiswinkel-Streitbeilegungsausschuss, P.O. Box 90600, 2509 LP Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)), entweder vom Verbraucher oder vom Unternehmer unter Beachtung der nachstehenden Bestimmungen vorgelegt werden.
3. Der Streitbeilegungsausschuss behandelt eine Streitigkeit nur, wenn der Verbraucher seine Beschwerde zuvor unverzüglich beim Unternehmer eingereicht hat.
4. Führt die Beschwerde nicht zu einer Lösung, ist die Streitigkeit dem Streitbeilegungsausschuss spätestens 12 Monate nach Einreichung der Beschwerde beim Unternehmer vorzulegen.
5. Wenn der Verbraucher eine Streitigkeit dem Streitbeilegungsausschuss vorlegen möchte, ist der Unternehmer an diese Wahl gebunden. Vorzugsweise informiert der Verbraucher den Unternehmer zuerst.
6. Möchte der Unternehmer eine Streitigkeit dem Streitbeilegungsausschuss vorlegen, so teilt der Verbraucher dem Unternehmer auf eine schriftliche Anfrage hin mit, ob er dem zustimmt oder ob er es vorzieht, die Streitigkeit durch das zuständige Gericht entscheiden zu lassen.

Teilt der Verbraucher dem Unternehmer seine Wahl nicht innerhalb von fünf Wochen mit, ist der Unternehmer berechtigt, die Streitigkeit dem zuständigen Gericht vorzulegen.

7. Entscheidungen des Streitbeilegungsausschusses unterliegen den Bedingungen, wie sie in dessen Regelwerk festgelegt sind. Entscheidungen des Streitbeilegungsausschusses erfolgen in Form einer verbindlichen Empfehlung.
8. Der Streitbeilegungsausschuss behandelt eine Streitigkeit nicht – oder beendet seine Intervention –, wenn dem Unternehmer ein Zahlungsaufschub gewährt wurde, er insolvent geworden ist oder seine Geschäftstätigkeit tatsächlich eingestellt hat, bevor der Ausschuss die Streitigkeit in einer Sitzung behandelt und eine endgültige Entscheidung getroffen hat.
9. Wenn neben dem Thuiswinkel-Streitbeilegungsausschuss ein anderer zuständiger, anerkannter Streitbeilegungsausschuss besteht oder ein solcher, der der Stiftung Streitbeilegungsausschüsse für Verbraucherangelegenheiten (SGC) oder dem Beschwerdeinstitut Finanzdienstleistungen (Kifid) angeschlossen ist, ist der Thuiswinkel-Streitbeilegungsausschuss vorzugsweise zuständig für Streitigkeiten, die hauptsächlich die Verkaufsmethode oder die Erbringung von Fernabsatzdienstleistungen betreffen. Für alle anderen Streitigkeiten ist dies der andere von der SGC anerkannte oder dem Kifid angeschlossene Streitbeilegungsausschuss.

#### **Article 18 – Branchengarantie**

1. Thuiswinkel.org garantiert die Erfüllung der Verpflichtungen ihrer Mitglieder in Bezug auf verbindliche Empfehlungen, die ihnen vom Thuiswinkel-Streitbeilegungsausschuss auferlegt werden, es sei denn, das Mitglied entscheidet, die verbindliche Empfehlung innerhalb von zwei Monaten nach dem Datum dieser Empfehlung einem Gericht zur Überprüfung vorzulegen. Im Falle einer gerichtlichen Überprüfung endet die Aussetzung der Garantie, und die Garantie tritt wieder in Kraft, sobald das Gerichtsurteil endgültig und rechtskräftig geworden ist, wobei das Gericht festgestellt hat, dass die verbindliche Empfehlung verbindlich ist. Bis zu einem Höchstbetrag von 10.000 € pro verbindlicher Empfehlung zahlt Thuiswinkel.org diesen Betrag an den Verbraucher. Bei Beträgen über 10.000 € pro verbindlicher Empfehlung wird der Betrag von 10.000 € gezahlt. Soweit der Betrag 10.000 € übersteigt, ist Thuiswinkel.org verpflichtet, angemessene und geeignete Anstrengungen zu unternehmen, um das Mitglied zur Erfüllung der verbindlichen Empfehlung zu bewegen.
2. Die Inanspruchnahme dieser Garantie setzt voraus, dass der Verbraucher Thuiswinkel.org schriftlich anruft und seine Forderung gegen den Unternehmer an Thuiswinkel.org abtritt. Soweit die Forderung gegen den Unternehmer den Betrag von 10.000 € übersteigt, wird dem Verbraucher die Möglichkeit angeboten, den über 10.000 € hinausgehenden Teil seiner Forderung gegen den Unternehmer an Thuiswinkel.org abzutreten, woraufhin diese Organisation die Zahlung der Forderung in eigenem Namen und auf eigene Kosten gerichtlich verfolgt.

#### **Article 19 – Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen**

Zusätzliche Bestimmungen oder Bestimmungen, die von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen, dürfen für den Verbraucher nicht nachteilig sein und müssen schriftlich festgehalten werden oder in einer Weise, dass Verbraucher sie auf einem dauerhaften Datenträger leicht zugänglich speichern können.

#### **Article 20 – Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thuiswinkel.org**

1. Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen treten erst in Kraft, nachdem sie in geeigneter Weise veröffentlicht wurden, wobei gilt, dass, wenn Änderungen während der Gültigkeitsdauer eines Angebots Anwendung finden, die für den Verbraucher günstigste Bestimmung Vorrang hat.

Thuiswinkel.org

P.O. Box 7001, 6710 CB EDE, Niederlande.

Rechte können nur auf Grundlage der niederländischen Version dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgeleitet werden.

## **Anhang I: Muster-Widerrufsformular**

### **Muster-Widerrufsformular**

(Dieses Formular ist nur auszufüllen und zurückzusenden, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten möchten)

– An: [Name des Unternehmers]

[geografische Anschrift des Unternehmers]

[Faxnummer des Unternehmers, falls vorhanden]

[E-Mail-Adresse des Unternehmers oder elektronische Adresse]

– Hiermit informiere(n) ich/wir\* Sie, dass ich/wir\* hinsichtlich unseres Vertrags über den Verkauf der folgenden Produkte: [Beschreibung des Produkts]\*

die Lieferung der folgenden digitalen Inhalte: [Beschreibung der digitalen Inhalte]\*

die Erbringung der folgenden Dienstleistung: [Beschreibung der Dienstleistung]\*

von meinem/unserem\* Widerrufsrecht Gebrauch mache(n).

– Bestellt am\*/erhalten am\* [Datum der Bestellung von Dienstleistungen oder des Erhalts der Waren]

– Name des/der Verbraucher(s)

– Anschrift des/der Verbraucher(s)

– Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

\*Unzutreffendes streichen oder ergänzen, soweit zutreffend.