

Allgemeine Geschäftsbedingungen – Webshop

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen wurden in Absprache mit Thuiswinkel.org erstellt.

Artikel 1 – Definitionen

In diesen Bedingungen gelten folgende Definitionen:

- **Zusatzvereinbarung:** Eine Vereinbarung, bei der der Verbraucher Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag erwirbt und diese Waren, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen vom Unternehmer geliefert oder von einem Dritten auf Grundlage einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer erbracht werden.
- **Bedenkzeit:** Der Zeitraum, innerhalb dessen der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann.
- **Verbraucher:** Eine natürliche Person, die nicht zu Zwecken handelt, die mit ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit zusammenhängen.
- **Tag:** Kalendertag.
- **Digitale Inhalte:** Daten, die in digitaler Form erstellt und geliefert werden.
- **Dauerschuldverhältnis:** Ein Vertrag, der die regelmäßige Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten über einen bestimmten Zeitraum hinweg vorsieht.
- **Dauerhafter Datenträger:** Jedes Medium – einschließlich E-Mail –, das es dem Verbraucher oder Unternehmer ermöglicht, an ihn persönlich gerichtete Informationen so zu speichern, dass sie für eine zukünftige Einsichtnahme oder Nutzung während eines Zeitraums zugänglich sind, der für die Zwecke der Informationen angemessen ist, und das eine unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht.
- **Widerrufsrecht:** Die Möglichkeit des Verbrauchers, innerhalb der Bedenkzeit von einem Fernabsatzvertrag zurückzutreten.
- **Unternehmer:** Eine natürliche oder juristische Person, die Produkte, (Zugang zu) digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen im Fernabsatz an Verbraucher anbietet.
- **Fernabsatzvertrag:** Ein Vertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher im Rahmen eines organisierten Systems für den Fernabsatz von Produkten, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen geschlossen wird, wobei bis zum Abschluss des Vertrags ausschließlich oder teilweise eine oder mehrere Techniken der Fernkommunikation verwendet werden.
- **Muster-Widerrufsformular:** Das in Anhang I dieser Bedingungen enthaltene europäische Muster-Widerrufsformular. Anhang I muss nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn der Verbraucher kein Widerrufsrecht für seine Bestellung hat.
- **Technik der Fernkommunikation:** Ein Mittel, das zum Abschluss eines Vertrags verwendet werden kann, ohne dass Verbraucher und Unternehmer gleichzeitig physisch am selben Ort anwesend sein müssen.

Artikel 2 – Identität des Unternehmers

Van Cranenbroek E-commerce

Bürositz: Ant. Fokkerstraat 11, 6021 PP Budel | Sitz der Gesellschaft: Reusel

Telefonnummer: 0495 870 280 (Mo–Fr 9.00–17.00 Uhr)

E-Mail-Adresse: webshop@vancranenbroek.com

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: NL800450358B02

Handelsregisternummer: 17073974

Artikel 3 – Anwendbarkeit

- Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers und für jeden geschlossenen Fernabsatzvertrag zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher.
- Bevor der Fernabsatzvertrag geschlossen wird, wird der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher zur Verfügung gestellt. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, wird der Unternehmer vor Abschluss des Fernabsatzvertrags angeben, auf welche Weise die Allgemeinen Geschäftsbedingungen beim Unternehmer eingesehen werden können und dass sie dem Verbraucher auf dessen Verlangen unverzüglich und kostenlos zugesandt werden.
- Wenn der Fernabsatzvertrag elektronisch geschlossen wird, kann abweichend von Absatz 2 und vor Abschluss des Fernabsatzvertrags der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher auf elektronischem Wege in einer Weise zur Verfügung gestellt werden, dass dieser sie auf einfache Weise auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann. Ist dies vernünftigerweise nicht möglich, wird vor Abschluss des Fernabsatzvertrags angegeben, wo die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf elektronischem Wege eingesehen werden können und dass sie dem Verbraucher auf dessen Verlangen auf elektronischem Wege oder auf andere Weise kostenlos zugesandt werden.
- Falls neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch spezifische Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen gelten, sind die Absätze 2 und 3 entsprechend anwendbar. Im Falle widersprüchlicher Bedingungen kann sich der Verbraucher stets auf die für ihn günstigste anwendbare Bestimmung berufen.

Artikel 4 – Das Angebot

- Wenn ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder unter Bedingungen erfolgt, wird dies im Angebot ausdrücklich erwähnt.
- Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausreichend detailliert, um eine fundierte Beurteilung des Angebots durch den Verbraucher zu ermöglichen. Wenn der Unternehmer Bilder verwendet, sind diese eine wahrheitsgetreue Darstellung der angebotenen Produkte, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte. Offensichtliche Irrtümer oder offensichtliche Fehler im Angebot binden den Unternehmer nicht.

- Jedes Angebot enthält ausreichende Informationen, sodass für den Verbraucher klar ist, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

Artikel 5 – Der Vertrag

- Der Vertrag kommt unter Vorbehalt des in Absatz 4 Bestimmten zustande, sobald der Verbraucher das Angebot annimmt und die damit verbundenen Bedingungen erfüllt.
- Wenn der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Wege angenommen hat, bestätigt der Unternehmer unverzüglich auf elektronischem Wege den Eingang der Annahme des Angebots. Solange der Eingang dieser Annahme nicht vom Unternehmer bestätigt wurde, kann der Verbraucher den Vertrag widerrufen.
- Wenn der Vertrag elektronisch zustande kommt, trifft der Unternehmer angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Datenübermittlung und sorgt für eine sichere Webumgebung. Wenn der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, wird der Unternehmer hierfür angemessene Sicherheitsmaßnahmen beachten.
- Der Unternehmer kann sich innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen vergewissern, ob der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommen kann, sowie alle Tatsachen und Faktoren prüfen, die für einen verantwortungsvollen Abschluss des Fernabsatzvertrags relevant sind. Wenn der Unternehmer aufgrund dieser Prüfung triftige Gründe hat, den Vertrag nicht abzuschließen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage begründet abzulehnen oder besondere Bedingungen an die Ausführung zu knüpfen.
- Der Unternehmer wird spätestens bei Lieferung des Produkts, der Dienstleistung oder des digitalen Inhalts dem Verbraucher folgende Informationen in schriftlicher Form oder in einer Weise übermitteln, dass diese vom Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden können:
 - Die Geschäftsadresse der Niederlassung des Unternehmers, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann.
 - Die Bedingungen, unter denen und die Art und Weise, wie der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann, oder eine klare Mitteilung über den Ausschluss des Widerrufsrechts.
 - Informationen über Garantien und bestehenden Kundendienst nach dem Kauf.
 - Den Preis einschließlich aller Steuern des Produkts, der Dienstleistung oder des digitalen Inhalts; gegebenenfalls die Lieferkosten; und die Art und Weise der Zahlung, Lieferung oder Erfüllung des Fernabsatzvertrags.
 - Die Anforderungen für die Kündigung des Vertrags, falls der Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr oder eine unbestimmte Laufzeit hat.
 - Falls der Verbraucher ein Widerrufsrecht hat, das Muster-Widerrufsformular.
- Im Falle eines Dauerschuldverhältnisses gilt die Bestimmung des vorherigen Absatzes nur für die erste Lieferung.
- Es ist dem Kunden nicht gestattet, Produkte, die über unsere Website oder andere Verkaufskanäle erworben wurden, an Dritte weiterzuverkaufen. Der Kauf unserer Produkte ist ausschließlich für den persönlichen Gebrauch oder für den Gebrauch innerhalb Ihrer eigenen Organisation bestimmt. Der Weiterverkauf unserer Produkte an Verbraucher, Unternehmen oder andere Parteien, sei es online oder offline, ohne ausdrückliche schriftliche

Genehmigung von Cratex pro line, ist verboten. Im Falle eines Verstoßes gegen dieses Verbot behalten wir uns das Recht vor, angemessene Maßnahmen zu ergreifen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, die Sperrung des Kundenkontos, die Stornierung offener Bestellungen und die Einleitung rechtlicher Schritte, um den erlittenen Schaden geltend zu machen.

Artikel 6 – Widerrufsrecht

Bei Produkten:

- Der Verbraucher kann einen Vertrag über den Kauf eines Produkts während einer Bedenkzeit von mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer darf den Verbraucher nach dem Grund für den Widerruf fragen, ihn jedoch nicht zur Angabe des Grundes verpflichten.
- Die in Absatz 1 genannte Bedenkzeit beginnt am Tag, nachdem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher im Voraus benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, das Produkt erhalten hat, oder:
 - Wenn der Verbraucher in derselben Bestellung mehrere Produkte bestellt hat: am Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter das letzte Produkt erhalten hat. Der Unternehmer darf eine Bestellung von mehreren Produkten mit unterschiedlichen Lieferzeiten ablehnen, sofern er den Verbraucher vor dem Bestellvorgang klar darüber informiert hat.
 - Wenn die Lieferung eines Produkts aus mehreren Sendungen oder Teilen besteht: am Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die letzte Sendung oder das letzte Teil erhalten hat.
 - Bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Produkten während eines bestimmten Zeitraums: am Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter das erste Produkt erhalten hat.

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

- Der Verbraucher kann einen Dienstleistungsvertrag und einen Vertrag über die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden, während mindestens 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer darf den Verbraucher nach dem Grund für den Widerruf fragen, ihn jedoch nicht zur Angabe des Grundes verpflichten.
- Die in Absatz 3 genannte Bedenkzeit beginnt am Tag nach Abschluss des Vertrags.

Verlängerte Bedenkzeit für Produkte, Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden, bei Nichtinformation über das Widerrufsrecht:

- Wenn der Unternehmer den Verbraucher nicht über das gesetzlich vorgeschriebene Widerrufsrecht oder das Muster-Widerrufsformular informiert hat, läuft die Bedenkzeit zwölf Monate nach Ablauf der ursprünglich festgelegten Bedenkzeit ab, gemäß den vorstehenden Absätzen dieses Artikels festgelegte Bedenkzeit.
- Wenn der Unternehmer die in Absatz 5 genannten Informationen innerhalb von zwölf Monaten nach Beginn der ursprünglichen Bedenkzeit an den Verbraucher übermittelt, endet die Bedenkzeit 14 Tage nach dem Tag, an dem der Verbraucher diese Informationen erhalten hat.

Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Bedenkzeit

- Während der Bedenkzeit geht der Verbraucher sorgfältig mit dem Produkt und der Verpackung um. Er darf das Produkt nur in dem Maße auspacken oder benutzen, wie es notwendig ist, um die Art, die Eigenschaften und die Funktionsweise des Produkts festzustellen. Dabei gilt der Grundsatz, dass der Verbraucher das Produkt nur so behandeln und prüfen darf, wie er es in einem Geschäft tun dürfte.
- Der Verbraucher haftet nur für eine Wertminderung des Produkts, die auf eine über das in Absatz 1 erlaubte Maß hinausgehende Behandlung des Produkts zurückzuführen ist.
- Der Verbraucher haftet nicht für eine Wertminderung des Produkts, wenn der Unternehmer ihn nicht vor oder bei Abschluss des Vertrags über alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zum Widerrufsrecht informiert hat.

Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und dessen Kosten

1. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, teilt er dies dem Unternehmer innerhalb der Bedenkzeit mittels des Muster-Widerrufsformulars oder in anderer eindeutiger Weise mit.
2. Der Verbraucher sendet das Produkt so schnell wie möglich, jedoch innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag nach der in Absatz 1 genannten Mitteilung, zurück oder übergibt es dem Unternehmer, oder einem Bevollmächtigten des Unternehmers. Dies ist nicht erforderlich, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen. Der Verbraucher hat die Rücksendefrist in jedem Fall eingehalten, wenn er das Produkt vor Ablauf der Bedenkzeit zurücksendet.
3. Der Verbraucher sendet das Produkt mit allen gelieferten Zubehöerteilen, falls zumutbar in originalem Zustand und in der Originalverpackung, und gemäß den vom Unternehmer bereitgestellten angemessenen und klaren Anweisungen zurück.
4. Das Risiko und die Beweislast für die korrekte und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts liegen beim Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt die direkten Kosten der Rücksendung des Produkts. Wenn der Unternehmer nicht mitgeteilt hat, dass der Verbraucher diese Kosten tragen muss, oder wenn der Unternehmer angegeben hat, die Kosten selbst zu tragen, muss der Verbraucher die Rücksendekosten nicht tragen.
6. Wenn der Verbraucher nach ausdrücklichem Verlangen den Beginn der Erbringung der Dienstleistung oder der Lieferung von Gas, Wasser oder Strom, die nicht zur Verkaufsvorbereitung in einem begrenzten Volumen oder einer bestimmten Menge hergestellt wurden, während der Bedenkzeit widerruft, ist der Verbraucher dem Unternehmer einen Betrag schuldig, der dem Teil der Verpflichtung entspricht, der vom Unternehmer zum Zeitpunkt des Widerrufs erfüllt wurde, verglichen mit der vollständigen Erfüllung der Verpflichtung.
7. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, die nicht zur Verkaufsvorbereitung in einem begrenzten Volumen oder einer bestimmten Menge hergestellt wurden, oder für die Lieferung von Fernwärme, wenn:

- a. Der Unternehmer den Verbraucher nicht über das gesetzlich vorgeschriebene Widerrufsrecht, die Kostenrückerstattung bei Widerruf oder das Muster-Widerrufsformular informiert hat, oder
 - b. Der Verbraucher nicht ausdrücklich den Beginn der Erbringung der Dienstleistung oder der Lieferung von Gas, Wasser, Strom oder Fernwärme während der Bedenkzeit verlangt hat.
8. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die vollständige oder teilweise Lieferung von nicht auf einem materiellen Datenträger bereitgestellten digitalen Inhalten, wenn:
 - a. Er vor der Lieferung nicht ausdrücklich der Erfüllung des Vertrags vor Ablauf der Bedenkzeit zugestimmt hat;
 - b. Er nicht bestätigt hat, dass er sein Widerrufsrecht mit der Erteilung seiner Zustimmung verliert; oder
 - c. Der Unternehmer es versäumt hat, diese Erklärung des Verbrauchers zu bestätigen.
9. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, werden alle Zusatzvereinbarungen kraft Gesetzes aufgelöst.

Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers bei Widerruf

- Wenn der Unternehmer die Mitteilung des Widerrufs durch den Verbraucher auf elektronischem Wege ermöglicht, sendet er nach Erhalt dieser Mitteilung unverzüglich eine Empfangsbestätigung.
- Der Unternehmer erstattet alle Zahlungen des Verbrauchers, einschließlich etwaiger vom Unternehmer in Rechnung gestellter Lieferkosten für das zurückgegebene Produkt, unverzüglich, jedoch innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, an dem der Verbraucher ihn über den Widerruf informiert. Es sei denn der Unternehmer hat angeboten, das Produkt selbst abzuholen, dann darf er mit der Rückerstattung warten, bis er das Produkt erhalten hat oder der Verbraucher nachweist, dass er das Produkt zurückgesandt hat, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt.
- Der Unternehmer verwendet für die Rückerstattung dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher verwendet hat, es sei denn, der Verbraucher stimmt einer anderen Methode zu. Die Rückerstattung ist für den Verbraucher kostenlos.
- Wenn der Verbraucher eine teurere Liefermethode als die günstigste Standardlieferung gewählt 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 oder zumindest rechtzeitig vor Abschluss des Vertrags deutlich gemacht hat:

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis an Schwankungen auf dem Finanzmarkt gebunden ist, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können.
2. Verträge, die während einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden. Eine öffentliche Versteigerung ist eine Verkaufsmethode, bei der Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen vom Unternehmer angeboten werden, der Verbraucher persönlich anwesend ist oder die Möglichkeit hat, persönlich anwesend zu sein, unter der Leitung eines Auktionators, und der erfolgreiche Bieter verpflichtet ist, die Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen abzunehmen.

3. Dienstleistungsverträge nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, jedoch nur, wenn:
 - a. Die Erbringung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat; und
 - b. Der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat.
4. Pauschalreisen im Sinne von Artikel 7:500 BW und Personenbeförderungsverträge.
5. Dienstleistungsverträge zur Bereitstellung von Unterkünften, wenn im Vertrag ein bestimmtes Datum oder ein bestimmter Zeitraum für die Erbringung vorgesehen ist und diese nicht zu Wohnzwecken dienen, sowie Verträge über Güterbeförderung, Autovermietung und Catering.
6. Verträge über Freizeitaktivitäten, wenn im Vertrag ein bestimmtes Datum oder ein bestimmter Zeitraum für die Erbringung vorgesehen ist.
7. Nach Spezifikationen des Verbrauchers hergestellte Produkte, die nicht vorgefertigt sind und auf Basis einer individuellen Wahl oder Entscheidung des Verbrauchers 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 aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
10. Produkte, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Produkten vermischt wurden.
11. Alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsabschluss 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.
12. Versiegelte Ton-, Videoaufnahmen oder Computerprogramme, deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
13. Zeitungen, Zeitschriften oder Magazine, mit Ausnahme von Abonnements.
14. Die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger bereitgestellt werden, jedoch nur, wenn:
 - a. Die Erbringung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat; und
 - b. Der Verbraucher erklärt hat, dass er hierdurch sein Widerrufsrecht verliert.

Artikel 11 – Der Preis

1. Während der im Angebot genannten Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, es sei denn, es handelt sich um Preisänderungen aufgrund von Änderungen der Mehrwertsteuersätze.
2. Abweichend von Absatz 1 kann der Unternehmer Produkte oder Dienstleistungen, deren Preise an Schwankungen auf dem Finanzmarkt gebunden sind und auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, zu variablen Preisen anbieten. Diese Bindung an Schwankungen und die Tatsache, dass die genannten Preise Richtpreise sind, werden im Angebot erwähnt.
3. Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn sie auf gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen beruhen.

4. Preiserhöhungen ab 3 Monaten nach Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn der Unternehmer dies vereinbart hat und:
 - a. Diese auf gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen beruhen; oder
 - b. Der Verbraucher berechtigt ist, den Vertrag mit Wirkung ab dem Tag, an dem die Preiserhöhung in Kraft tritt, zu kündigen
5. Die im Angebot für Produkte oder Dienstleistungen genannten Preise enthalten die Mehrwertsteuer.

Artikel 12 – Erfüllung des Vertrags und zusätzliche Garantie

1. Der Unternehmer gewährleistet, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen den vertraglichen Vereinbarungen, den im Angebot genannten Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an Tauglichkeit und/oder Brauchbarkeit sowie den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bestehenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen. Wenn vereinbart, gewährleistet der Unternehmer auch, dass das Produkt für einen anderen als den normalen Gebrauch geeignet ist.
2. Eine vom Unternehmer, seinem Lieferanten, Hersteller oder Importeur gewährte zusätzliche Garantie schränkt niemals die gesetzlichen Rechte und Ansprüche ein, die der Verbraucher aufgrund des Vertrags gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann, wenn der Unternehmer seinen Teil des Vertrags nicht erfüllt hat.
3. Unter zusätzlicher Garantie versteht man jede Verpflichtung des Unternehmers, seines Lieferanten, Importeurs oder Herstellers, wobei dem Verbraucher bestimmte Rechte oder Ansprüche eingeräumt werden, die über die gesetzlich vorgeschriebenen hinausgehen, falls er seinen Teil des Vertrags nicht erfüllt hat.

Artikel 13 – Lieferung und Ausführung

1. Der Unternehmer trifft die größtmögliche Sorgfalt bei der Entgegennahme und Ausführung von Bestellungen für Produkte sowie bei der Beurteilung von Anträgen auf Erbringung von Dienstleistungen.
2. Als Lieferort gilt die Adresse, die der Verbraucher dem Unternehmer mitgeteilt hat.
3. Unter Berücksichtigung dessen, was in Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erwähnt ist, wird der Unternehmer angenommene Bestellungen mit angemessener Sorgfalt, jedoch spätestens innerhalb von 30 Tagen ausführen, sofern nicht eine andere Lieferfrist vereinbart wurde. Wenn die Lieferung verzögert wird oder wenn eine Bestellung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden kann, wird der Verbraucher spätestens 30 Tage nach Aufgabe der Bestellung darüber informiert. In diesem Fall hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag ohne Kosten zu kündigen und Anspruch auf mögliche Schadensersatzleistungen.
4. Nach einer Kündigung gemäß dem vorherigen Absatz erstattet der Unternehmer den vom Verbraucher gezahlten Betrag unverzüglich zurück.
5. Das Risiko für Beschädigung und/oder Verlust von Produkten liegt beim Unternehmer bis zum Zeitpunkt der Lieferung an den Verbraucher oder einen vom Verbraucher im Voraus benannten und dem Unternehmer

bekannt gegebenen Vertreter, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart wurde.

Artikel 14 – Dauerschuldverhältnisse: Dauer, Kündigung und Verlängerung

Kündigung:

1. Der Verbraucher kann einen auf unbestimmte Zeit geschlossenen Vertrag, der die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen zum Gegenstand hat, jederzeit unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
2. Der Verbraucher kann einen auf bestimmte Zeit geschlossenen Vertrag, der die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen zum Gegenstand hat, jederzeit gegen Ende der festgelegten Laufzeit unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsregeln und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
3. Der Verbraucher kann die in den vorherigen Absätzen genannten Verträge:
 - a. Jederzeit kündigen und ist nicht auf eine Kündigung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb einer bestimmten Frist beschränkt;
 - b. Mindestens auf dieselbe Weise kündigen, wie sie von ihm abgeschlossen wurden;
 - c. Immer mit derselben Kündigungsfrist kündigen, die der Unternehmer für sich selbst vereinbart hat.

Verlängerung:

4. Ein auf bestimmte Zeit geschlossener Vertrag, der die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen zum Gegenstand hat, darf nicht stillschweigend für eine bestimmte Dauer verlängert oder erneuert werden.
5. Abweichend von Absatz 4 darf ein auf bestimmte Zeit geschlossener Vertrag, der die regelmäßige Lieferung von Tageszeitungen, Nachrichten- und Wochenzeitschriften zum Gegenstand hat, stillschweigend für eine bestimmte Dauer von maximal drei Monaten verlängert werden, wenn der Verbraucher diesen verlängerten Vertrag gegen Ende der Verlängerung mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.
6. Ein auf bestimmte Zeit geschlossener Vertrag, der die regelmäßige Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen zum Gegenstand hat, darf nur stillschweigend für unbestimmte Zeit verlängert werden, wenn der Verbraucher jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann. Die Kündigungsfrist beträgt maximal drei Monate, wenn der Vertrag die regelmäßige, aber seltener als einmal monatlich erfolgende Lieferung von Tageszeitungen, Nachrichten- und Wochenzeitschriften zum Gegenstand hat.
7. Ein Vertrag mit begrenzter Laufzeit zur regelmäßigen Lieferung von Tageszeitungen, Nachrichten- und Wochenzeitschriften zur Probe oder zur Kennenlernung (Probe- oder Kennenlernabonnement) wird nicht stillschweigend fortgesetzt und endet automatisch nach Ablauf der Probe- oder Kennenlernphase.

Dauer:

8. Wenn ein Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr hat, kann der Verbraucher den Vertrag nach einem Jahr jederzeit mit einer

Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen, es sei denn, die Gebote von Treu und Glauben stehen einer Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit entgegen.

Artikel 15 – Zahlung

1. Soweit nicht anders in der Vereinbarung oder in zusätzlichen Bedingungen bestimmt, sind die vom Verbraucher geschuldeten Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der Bedenkzeit oder, falls keine Bedenkzeit besteht, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss zu zahlen. Im Falle eines Vertrags zur Erbringung einer Dienstleistung beginnt diese Frist am Tag nach Erhalt der Vertragsbestätigung durch den Verbraucher.
2. Beim Verkauf von Produkten an Verbraucher darf in Allgemeinen Geschäftsbedingungen niemals eine Vorauszahlung von mehr als 50 % verlangt werden. Wenn eine Vorauszahlung vereinbart wurde, kann der Verbraucher keine Ansprüche in Bezug auf die Ausführung der betreffenden Bestellung oder Dienstleistung geltend machen, bevor die vereinbarte Vorauszahlung geleistet wurde.
3. Der Verbraucher ist verpflichtet, Unrichtigkeiten in den bereitgestellten oder genannten Zahlungsdaten unverzüglich dem Unternehmer zu melden.
4. Wenn der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nicht rechtzeitig nachkommt, ist er, nachdem der Unternehmer ihn auf die verspätete Zahlung hingewiesen und ihm eine Frist von 14 Tagen gewährt hat, ab dem Tag nach Erhalt der Mahnung verpflichtet, die gesetzlichen Zinsen auf den noch geschuldeten Betrag zu zahlen. Zudem ist der Unternehmer berechtigt, die ihm entstandenen außergerichtlichen Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese Inkassokosten betragen maximal: 15 % über ausstehenden Beträgen bis 2.500 €; 10 % über den folgenden 2.500 € und 5 % über den weiteren 5.000 €, mit einem Mindestbetrag von 40 €. Der Unternehmer kann zugunsten des Verbrauchers von den genannten Beträgen und Prozentsätzen abweichen.

Artikel 16 – Beschwerdeverfahren

1. Der Unternehmer verfügt über ein ausreichend bekannt gemachtes Beschwerdeverfahren und behandelt Beschwerden gemäß diesem Verfahren.
2. Beschwerden über die Ausführung des Vertrags müssen innerhalb angemessener Zeit, nachdem der Verbraucher die Mängel festgestellt hat, vollständig und klar beschrieben beim Unternehmer eingereicht werden.
3. Bei dem Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Datum des Eingangs beantwortet. Wenn eine Beschwerde eine voraussichtlich längere Bearbeitungszeit erfordert, wird der Unternehmer innerhalb der 14-Tage-Frist eine Empfangsbestätigung mit einer Angabe senden, wann der Verbraucher eine ausführlichere Antwort erwarten 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 (thuiswinkel.org) eingereicht werden. Die Beschwerde wird dann sowohl an den betreffenden Unternehmer als auch an Thuiswinkel.org gesendet.

5. Der Verbraucher muss dem Unternehmer in jedem Fall mindestens 4 Wochen Zeit geben, um die Beschwerde im gegenseitigen Einvernehmen zu lösen. Danach entsteht ein Streitfall, der für die Streitbeilegungsregelung geeignet ist.

Artikel 17 – Streitigkeiten

1. Auf Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, auf die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung finden, ist ausschließlich niederländisches Recht anwendbar. Wenn der Unternehmer seine Aktivitäten auf das Land ausrichtet, in dem der Verbraucher wohnt, kann der Verbraucher sich auch stets auf das zwingende Verbraucherrecht seines Landes berufen.
2. Streitigkeiten zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer über den Abschluss oder die Ausführung von Verträgen über die vom Unternehmer zu liefernden oder gelieferten Produkte und Dienstleistungen können, unter Beachtung des Nachfolgenden, sowohl vom Verbraucher als auch vom Unternehmer der Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (sgc.nl), vorgelegt werden.
3. Eine Streitigkeit wird von der Geschillencommissie nur dann behandelt, wenn der Verbraucher seine Beschwerde zunächst innerhalb angemessener Zeit beim Unternehmer vorgebracht hat.
4. Spätestens 12 Monate nach dem Datum, an dem der Verbraucher die Beschwerde beim Unternehmer eingereicht hat, muss die Streitigkeit schriftlich oder in einer anderen von der Geschillencommissie zu bestimmenden Form bei der Geschillencommissie anhängig gemacht werden.
5. Wenn der Verbraucher eine Streitigkeit der Geschillencommissie vorlegen möchte, ist der Unternehmer an diese Wahl gebunden. Der Verbraucher sollte dies dem Unternehmer vorzugsweise zunächst mitteilen.
6. Wenn der Unternehmer eine Streitigkeit der Geschillencommissie vorlegen möchte, wird der Verbraucher innerhalb von fünf Wochen nach einem schriftlichen Antrag des Unternehmers schriftlich erklären müssen, ob er dies ebenfalls wünscht oder ob er die Streitigkeit vom zuständigen Gericht behandeln lassen möchte. Wenn der Unternehmer innerhalb der Frist von fünf Wochen keine Antwort vom Verbraucher erhält, ist der Unternehmer berechtigt, die Streitigkeit dem zuständigen Gericht vorzulegen.
7. Die Geschillencommissie trifft ihre Entscheidung unter den Bedingungen, die im Reglement der Geschillencommissie festgelegt sind (degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). Die Entscheidungen der Geschillencommissie erfolgen in Form einer verbindlichen Empfehlung.
8. Die Geschillencommissie wird eine Streitigkeit nicht behandeln oder die Behandlung einstellen, wenn dem Unternehmer das Insolvenzverfahren eröffnet wurde, er in Konkurs gegangen ist oder seine Geschäftstätigkeiten tatsächlich eingestellt hat, bevor eine Streitigkeit von der Geschillencommissie in einer Sitzung behandelt und eine endgültige Entscheidung getroffen wurde.
9. Wenn neben der Geschillencommissie Thuiswinkel eine andere anerkannte oder bei der Stiftung Geschillencommissies für Verbraucherangelegenheiten (SGC) oder dem Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) angeschlossene Geschillenkommission zuständig ist, ist für Streitigkeiten, die hauptsächlich die Methode des Fernabsatzes oder der Dienstleistungserbringung betreffen, vorzugsweise

die Geschillencommissie Thuiswinkel zuständig. Für alle anderen Streitigkeiten ist die andere anerkannte, bei SGC oder Kifid angeschlossene Geschillenkommission zuständig.

Artikel 18 – Branchengarantie

1. Thuiswinkel.org garantiert die Erfüllung der verbindlichen Empfehlungen der Geschillencommissie Thuiswinkel durch ihre Mitglieder, es sei denn, das Mitglied beschließt, die verbindliche Empfehlung innerhalb von zwei Monaten nach deren Versand gerichtlich überprüfen zu lassen. Diese Garantie lebt wieder auf, wenn die verbindliche Empfehlung nach gerichtlicher Überprüfung bestehen bleibt und das Urteil, aus dem dies hervorgeht, rechtskräftig geworden ist. Bis zu einem Betrag von maximal 10.000 € pro verbindlicher Empfehlung wird dieser Betrag von Thuiswinkel.org an den Verbraucher ausgezahlt. Bei Beträgen über 10.000 € wird der Betrag von 10.000 € ausgezahlt. Für den darüber hinausgehenden Betrag hat Thuiswinkel.org eine Bemühensverpflichtung, dafür zu sorgen, dass das Mitglied die verbindliche Empfehlung erfüllt. Für die Inanspruchnahme dieser Garantie ist erforderlich, dass der Verbraucher einen schriftlichen Antrag bei Thuiswinkel.org stellt 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, soweit sie den Betrag von 10.000 € übersteigt, an Thuiswinkel.org abzutreten, wonach diese Organisation im eigenen Namen und auf eigene Kosten die Zahlung davon gerichtlich geltend machen wird, um den Verbraucher zu befriedigen.

Artikel 19 – Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen

Zusätzliche oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen nicht zum Nachteil des Verbrauchers sein und müssen schriftlich festgelegt oder auf eine Weise bereitgestellt werden, dass sie vom Verbraucher auf einfache Weise auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden können.

Artikel 20 – Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Thuiswinkel

Änderungen dieser Bedingungen treten erst in Kraft, nachdem sie auf geeignete Weise veröffentlicht wurden, mit der Maßgabe, dass bei 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
Postbus 7001, 6710 CB Ede
