

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Thuiswinkel.org

### Index:

- Artikel 1 - Begriffsbestimmungen
- Artikel 2 - Identität des Gewerbetreibenden
- Artikel 3 - Anwendbarkeit
- Artikel 4 - Das Angebot
- Artikel 5 - Der Vertrag
- Artikel 6 - Recht auf Widerruf
- Artikel 7 - Pflichten des Kunden im Falle des Widerrufs
- Artikel 8 - Kunden, die von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen, und die damit verbundenen Kosten
- Artikel 9 - Pflichten des Gewerbetreibenden im Falle des Widerrufs
- Artikel 10 - Ausschluss des Widerrufsrechts
- Artikel 11 - Der Preis
- Artikel 12 - Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie
- Artikel 13 - Lieferung und Durchführung
- Artikel 14 - Geschäfte mit verlängerter Laufzeit: Dauer, Beendigung und Prolongation
- Artikel 15 - Zahlung
- Artikel 16 - Beschwerdeverfahren
- Artikel 17 - Streitigkeiten
- Artikel 18 - Garantie der Zweigstelle
- Artikel 19 - Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen
- Artikel 20 - Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thuiswinkel.org

### Artikel 1 - Begriffsbestimmungen

In diesen Bedingungen gelten die folgenden Definitionen:

1. **Zusatzvereinbarung:** eine Vereinbarung, bei der ein Verbraucher Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen im Wege eines Fernabsatzvertrags erwirbt und ein Gewerbetreibender oder ein Dritter diese Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen gemäß einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Gewerbetreibenden liefert;
2. **Widerrufsfrist:** die Frist, innerhalb derer ein Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;
3. **Verbraucher:** eine natürliche Person, deren Handlungen nicht zu Zwecken erfolgen, die im Zusammenhang mit der Ausübung eines Gewerbes, eines Berufs oder eines Unternehmens stehen;
4. **Tag:** Kalendertag;
5. **Digitale Inhalte:** Daten, die in digitaler Form produziert und bereitgestellt werden;
6. **Geschäft mit verlängerter Laufzeit:** ein Fernabsatzvertrag, der sich auf eine Reihe von Produkten und/oder Dienstleistungen bezieht, wobei sich die Verpflichtung zur Lieferung und/oder zum Kauf über einen bestimmten Zeitraum erstreckt;
7. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Mittel - einschließlich E-Mails -, das es einem Verbraucher oder Gewerbetreibenden ermöglicht, persönlich an ihn gerichtete Informationen so zu speichern, dass ihre künftige Nutzung oder Abfrage während eines Zeitraums möglich ist, der dem Zweck entspricht, für den die Informationen bestimmt sind, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht;
8. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit für einen Verbraucher, innerhalb der Widerrufsfrist auf einen Fernabsatzvertrag zu verzichten;
9. **Gewerbetreibender:** eine natürliche oder juristische Person, die Mitglied von Thuiswinkel.org ist und Verbrauchern Produkte, (Zugang zu) digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen aus der Ferne anbietet;
10. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag, der zwischen einem Gewerbetreibenden und einem Verbraucher im Rahmen eines Systems geschlossen wird, das für den Fernabsatz von Waren, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen organisiert ist, wobei bis zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ausschließlich oder teilweise eine oder mehrere Techniken der Fernkommunikation eingesetzt werden;
11. **Muster-Widerrufsformular:** das europäische Muster-Widerrufsformular, das in Anhang I dieser Geschäftsbedingungen enthalten ist. Der Gewerbetreibende ist nicht verpflichtet, Anhang I zur

Verfügung zu stellen, wenn der Verbraucher kein Widerrufsrecht in Bezug auf seine Bestellung hat;

12. **Fernkommunikationstechnik:** Mittel, die für die Kommunikation über das Angebot des Gewerbetreibenden und den Vertragsabschluss genutzt werden können, ohne dass sich Verbraucher und Gewerbetreibender zur gleichen Zeit am gleichen Ort befinden müssen.

13.

#### **Artikel 2 - Identität des Gewerbetreibenden**

Name des Händlers: Profotonet B.V., handelnd unter den Namen: Profotonet, Profotosales, Famiprints, PFN Logistics

Eingetragene Anschrift:

Rietbaan 17

2908 LP Capelle aan den IJssel

Niederlande

Telefonnummer: +31102640410

Verfügbarkeit:

Montag bis Donnerstag von 08:30 bis 17:00

Freitag bis Freitag von 08:30 bis 16:30

E-Mail-Adresse: support@profotonet.nl

Nummer der Handelskammer: 29008637

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: NL00113440B01

Falls die Tätigkeit des Gewerbetreibenden einem einschlägigen Genehmigungssystem unterliegt: die Daten der Aufsichtsbehörde.

Sollte der Gewerbetreibende einen reglementierten Beruf ausüben:

- den Berufsverband oder die Organisation, der er angehört;
- die Berufsbezeichnung, die Stadt in der EU oder im EWR, in der sie verliehen wurde;
- einen Hinweis auf die in den Niederlanden geltenden berufsrechtlichen Regelungen sowie Hinweise darauf, wo und wie diese berufsrechtlichen Regelungen zugänglich sind.

#### **Artikel 3 - Anwendbarkeit**

1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot eines Gewerbetreibenden und für jeden Fernabsatzvertrag, der zwischen einem Gewerbetreibenden und einem Verbraucher zustande gekommen ist.
2. Vor dem Abschluss eines Fernabsatzvertrags wird der Text dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher zur Verfügung gestellt. Ist dies nach vernünftigem Ermessen nicht möglich, gibt der Unternehmer vor Abschluss des Fernabsatzvertrags an, auf welche Weise die allgemeinen Geschäftsbedingungen in den Geschäftsräumen des Unternehmers eingesehen werden können und dass sie dem Verbraucher auf dessen Wunsch hin so schnell wie möglich kostenlos zugesandt werden.
3. Wird der Fernabsatzvertrag auf elektronischem Wege geschlossen, so wird dem Verbraucher abweichend vom vorstehenden Absatz vor Abschluss des Fernabsatzvertrags der Text dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen auf elektronischem Wege in einer Weise zur Verfügung gestellt, dass der Verbraucher sie leicht auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann. Ist dies nach vernünftigem Ermessen nicht möglich, so gibt der Unternehmer vor Abschluss des Fernabsatzvertrags an, 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. In den Fällen, in denen zusätzlich zu den vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen spezifische produkt- oder dienstleistungsbezogene Bedingungen gelten, finden die Absätze 2 und 3 sinngemäß Anwendung, und der Verbraucher kann sich im Falle unvereinbarer allgemeiner Geschäftsbedingungen stets auf die für ihn günstigste anwendbare Bedingung berufen.

#### **Artikel 4 - Das Angebot**

1. Wenn ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder an Bedingungen geknüpft ist, wird dies im Angebot ausdrücklich erwähnt.

2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist hinreichend detailliert, um dem Verbraucher eine angemessene Bewertung des Angebots zu ermöglichen. Verwendet der Gewerbetreibende Abbildungen, so stellen diese eine wahrheitsgetreue Darstellung der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen dar. Der Gewerbetreibende ist nicht an offensichtliche Fehler oder Irrtümer im Angebot gebunden.
3. Jedes Angebot enthält Informationen, die dem Verbraucher deutlich machen, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

#### **Artikel 5 - Der Vertrag**

1. Der Vertrag kommt, vorbehaltlich der Bestimmungen in Absatz 4, in dem Moment zustande, in dem der Verbraucher das Angebot annimmt und die darin festgelegten Bedingungen erfüllt sind.
2. Hat der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Wege angenommen, so bestätigt der Unternehmer den Eingang der Annahme des Angebots unverzüglich auf elektronischem Wege. Der Verbraucher kann den Vertrag auflösen, solange diese Annahme nicht vom Unternehmer bestätigt wurde.
3. Wird der Vertrag auf elektronischem Wege geschlossen, trifft der Gewerbetreibende geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Datenübermittlung und sorgt für eine sichere Internetumgebung. Wenn der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, wird der Unternehmer geeignete Sicherheitsmaßnahmen ergreifen.
4. Der Gewerbetreibende kann sich - innerhalb des gesetzlichen Rahmens - über die Fähigkeit des Verbrauchers, seinen Zahlungsverpflichtungen nachzukommen, sowie über Tatsachen und Faktoren informieren, die für den verantwortungsvollen Abschluss des Fernabsatzvertrags wichtig sind. Ergeben sich aus diesen Nachforschungen für den Unternehmer berechtigte Gründe, den Vertragsabschluss abzulehnen, so hat er das Recht, eine Bestellung oder einen Antrag unter Angabe von Gründen abzulehnen oder deren Ausführung an besondere Bedingungen zu knüpfen.
5. Der Gewerbetreibende übermittelt dem Verbraucher spätestens bei der Lieferung eines Produkts, einer Dienstleistung oder eines digitalen Inhalts die folgenden Informationen in schriftlicher Form oder in einer Weise, dass der Verbraucher sie auf einem zugänglichen dauerhaften Datenträger speichern kann:
  - a. die Anschrift des Geschäftssitzes des Gewerbetreibenden, an dem der Verbraucher Beschwerden einreichen kann;
  - b. die Bedingungen, unter denen der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann, und die Art und Weise, wie er dies tun kann, oder eine eindeutige Erklärung über den Ausschluss des Widerrufsrechts;
  - c. Informationen über Garantien und den bestehenden Kundendienst;
  - d. den Preis, einschließlich aller Steuern auf das Produkt, die Dienstleistung oder die digitalen Inhalte; die Lieferkosten, soweit zutreffend, und die Art der Zahlung, der Lieferung oder der Durchführung des Fernabsatzvertrags;
  - e. die Voraussetzungen für die Kündigung des Vertrags, wenn die Laufzeit des Vertrags ein Jahr überschreitet oder wenn er unbefristet ist;
  - f. wenn dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zusteht, das Musterformular für das Widerrufsrecht.
6. Im Falle eines Vertrags mit verlängerter Laufzeit gilt die Bestimmung des vorigen Absatzes nur für die erste Lieferung.

#### **Artikel 6 - Recht auf Widerruf**

##### *Bei Lieferung der Produkte*

1. Beim Kauf von Produkten hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag ohne Angabe von Gründen während einer Frist von mindestens 14 Tagen aufzulösen. Der Gewerbetreibende darf den Verbraucher nach dem Grund für diese Auflösung fragen, aber der Verbraucher ist nicht verpflichtet, seine Gründe anzugeben.
2. Die in Abs. 1 genannte Frist beginnt am Tag nach dem Empfang der Ware durch den Verbraucher oder einen vom Verbraucher bestimmten Dritten, der nicht der Beförderer ist, oder:
  - a. wenn der Verbraucher mehrere Produkte bestellt hat: der Tag, an dem der Verbraucher oder ein Dritter der Verbraucher das letzte Produkt erhalten hat. Der Gewerbetreibende kann eine einzige Bestellung für mehrere Produkte mit unterschiedlichen Lieferterminen ablehnen, sofern er den Verbraucher vor dem Bestellvorgang deutlich darauf hingewiesen hat.

- b. wenn die Lieferung eines Produkts mehrere Lieferungen oder Teile umfasst: der Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter die letzte Lieferung oder den letzten Teil erhalten hat;
- c. bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Waren während eines bestimmten Zeitraums: der Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter die letzte Ware erhalten hat.

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

- 3. Ein Verbraucher hat das Recht, einen Vertrag über die Lieferung digitaler Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden, ohne Angabe von Gründen innerhalb einer Frist von mindestens vierzehn Tagen aufzulösen. Der Gewerbetreibende darf den Verbraucher nach dem Grund für diese Auflösung fragen, aber der Verbraucher ist nicht verpflichtet, den Grund/die Gründe anzugeben.
- 4. Die in Abs. 3 festgelegte Frist 3 beginnt mit dem Tag nach dem Vertragsabschluss.

*Verlängerte Widerrufsfrist für Produkte, Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden, für den Fall, dass ein Verbraucher nicht über sein Widerrufsrecht informiert wurde:*

- 5. Hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebene Belehrung über das Widerrufsrecht nicht erteilt oder wurde das Musterformular nicht zur Verfügung gestellt, so endet die Widerrufsfrist zwölf Monate nach Ablauf der ursprünglich nach den vorstehenden Absätzen dieses Artikels vorgesehenen Widerrufsfrist.
- 6. Hat der Gewerbetreibende dem Verbraucher die im vorstehenden Absatz genannten Informationen innerhalb von zwölf Monaten nach Beginn der ursprünglichen Widerrufsfrist erteilt, so endet die Widerrufsfrist 14 Tage nach dem Tag, an dem der Verbraucher die Informationen erhalten hat.

#### **Artikel 7 - Pflichten des Verbrauchers während der Widerrufsfrist**

- 1. Während der Widerrufsfrist hat der Verbraucher das Produkt und seine Verpackung sorgfältig zu behandeln. Er darf das Produkt nur soweit auspacken oder verwenden, wie dies zur Beurteilung der Art, der Eigenschaften und der Wirksamkeit des Produkts erforderlich ist. Ausgangspunkt ist dabei, dass der Verbraucher das Produkt nur so behandeln und prüfen darf, wie es ihm in einem Geschäft erlaubt wäre.
- 2. Der Verbraucher haftet nur für die Wertminderung des Produkts, die sich aus seinem Umgang mit dem Produkt in einer anderen als der in Absatz 1 erlaubten Weise ergibt. 1.
- 3. Der Verbraucher haftet nicht für die Wertminderung des Produkts, wenn der Gewerbetreibende ihm vor Vertragsabschluss nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht erteilt hat.

#### **Artikel 8 - Verbraucher, die von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen, und die damit verbundenen Kosten**

- 1. Ein Verbraucher, der von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen will, muss dies dem Gewerbetreibenden innerhalb der Widerrufsfrist unter Verwendung des Muster-Widerrufsformulars oder auf andere eindeutige Weise mitteilen.
- 2. So schnell wie möglich, spätestens jedoch 14 Tage nach dem Tag der Meldung gemäß Absatz 1, muss der Verbraucher das Produkt zurücksenden oder (einem Vertreter) übergeben. 1 hat der Verbraucher das Produkt zurückzusenden oder es dem Gewerbetreibenden (einem Vertreter) zu übergeben. Dies ist nicht erforderlich, wenn der Gewerbetreibende angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen. Der Verbraucher hat die Rückgabefrist in jedem Fall gewahrt, wenn er die Ware vor Ablauf der Widerrufsfrist zurücksendet.
- 3. Der Verbraucher sendet das Produkt mit allen relevanten Zubehörteilen zurück, wenn möglich im Originalzustand und in der Originalverpackung und in Übereinstimmung mit den angemessenen und klaren Anweisungen des Gewerbetreibenden.
- 4. Das Risiko und die Beweislast für die richtige und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts liegen beim Verbraucher.
- 5. Der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Hat der Gewerbetreibende nicht erklärt, dass der Verbraucher diese Kosten zu tragen hat, oder zeigt sich

- der Gewerbetreibende bereit, diese Kosten selbst zu tragen, so ist der Verbraucher nicht verpflichtet, die Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen.
6. Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, nachdem er zuvor ausdrücklich verlangt hat, dass die erbrachte Dienstleistung oder die Lieferung von Gas, Wasser oder Strom, die nicht zum Verkauf bestimmt sind, während der Widerrufsfrist in einem begrenzten Umfang oder in einer bestimmten Menge erfolgt, so schuldet der Verbraucher dem Unternehmer einen Geldbetrag, der dem Anteil des Vertrages entspricht, den der Unternehmer zum Zeitpunkt des Widerrufs im Vergleich zur vollständigen Erfüllung des Vertrages erfüllt hat.
  7. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die Durchführung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Elektrizität, die nicht für den Verkauf - in einem begrenzten Volumen oder einer begrenzten Menge - aufbereitet sind, oder für die Lieferung einer städtischen Zentralheizung, wenn:
    - a. der Gewerbetreibende dem Verbraucher nicht die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht, die im Falle des Widerrufs zu zahlenden Kosten oder das Musterformular für das Widerrufsrecht zur Verfügung gestellt hat, oder:
    - b. der Verbraucher nicht ausdrücklich nach dem Beginn der Ausführung der Dienstleistung oder der Lieferung von Gas, Wasser, Strom oder Zentralheizung während der Widerrufsfrist gefragt hat.
  8. Der Verbraucher trägt keine Kosten für die vollständige oder teilweise Bereitstellung digitaler Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenträger geliefert werden, wenn:
    - a. vor der Lieferung nicht ausdrücklich zugestimmt hat, mit der Erfüllung des Vertrages vor Ablauf der Widerrufsfrist zu beginnen;
    - b. er nicht anerkannt hat, dass er sein Widerrufsrecht mit der Erteilung seiner Zustimmung verloren hat, oder
    - c. der Gewerbetreibende hat es versäumt, diese Aussage des Verbrauchers zu bestätigen.
  9. Wenn ein Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, werden alle Zusatzvereinbarungen rechtlich aufgelöst.

#### **Artikel 9 - Pflichten des Gewerbetreibenden im Falle eines Widerrufs**

1. Wenn der Gewerbetreibende dem Verbraucher die Möglichkeit gibt, seinen Widerruf auf elektronischem Wege zu erklären, sendet er nach Eingang einer solchen Erklärung unverzüglich eine Empfangsbestätigung.
2. Der Gewerbetreibende erstattet dem Verbraucher unverzüglich alle Zahlungen, einschließlich der Lieferkosten, die der Gewerbetreibende für das zurückgegebene Produkt berechnet hat, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag, an dem der Verbraucher den Widerruf gemeldet hat. Außer in Fällen, in denen der Gewerbetreibende angeboten hat, das Produkt selbst zurückzuholen, kann er die Rückzahlung aufschieben, bis er das Produkt erhalten hat oder bis der Verbraucher nachweist, dass er das Produkt zurückgesandt hat, je nachdem, was früher eintritt.
3. Für die Erstattung verwendet der Gewerbetreibende dieselbe Zahlungsmethode, die der Verbraucher ursprünglich verwendet hat, es sei denn, der Verbraucher stimmt einer anderen Methode zu. Die Rückerstattung ist für den Verbraucher kostenlos.
4. Hat sich der Verbraucher für eine teure Versandart entschieden und nicht für die billigste Standardlieferung, so muss der Gewerbetreibende die zusätzlichen Kosten für die teurere Versandart nicht erstatten.

#### **Artikel 10 - Ausschluss des Widerrufsrechts**

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

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preise auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterworfen sind, auf die der Gewerbetreibende keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können;
2. Verträge, die während einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden. Eine öffentliche Versteigerung ist definiert als eine Verkaufsmethode, bei der ein Gewerbetreibender unter der Leitung eines Auktionators Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen anbietet und bei der der erfolgreiche Käufer verpflichtet ist, die Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen zu erwerben;
3. Dienstleistungsaufträge, nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, jedoch nur, wenn:
  - a. die Durchführung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen wurde und

- b. der Verbraucher erklärt, dass er sein Recht auf Widerruf verloren hat, sobald der Gewerbetreibende den Vertrag in vollem Umfang erfüllt hat;
4. Pauschalreisen, Pauschalurlaub und Pauschalreisen im Sinne von Artikel 7:500 BW und Verträge über die Personenbeförderung;
5. Dienstleistungsverträge, die den Zugang zu einer Unterkunft ermöglichen, wenn der Vertrag bereits ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum für die Durchführung vorsieht, und die nicht der Unterbringung, der Beförderung von Waren, der Autovermietung und der Verpflegung dienen;
6. Verträge über Freizeitaktivitäten, wenn der Vertrag bereits ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum für die Durchführung vorsieht;
7. Produkte, die nach den Spezifikationen des Verbrauchers hergestellt wurden, die nicht vorgefertigt sind und die auf der Grundlage einer spezifischen Wahl oder Entscheidung des Verbrauchers hergestellt wurden oder die eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt sind;
8. Produkte, die einem schnellen Verfall unterliegen oder deren Haltbarkeit begrenzt ist;
9. Versiegelte Erzeugnisse, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung aufgebrochen wurde;
10. Produkte, die aufgrund ihrer Beschaffenheit unwiederbringlich mit anderen Produkten vermischt wurden;
11. Alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsabschluss vereinbart wurde, deren Lieferung aber erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren tatsächlicher Wert von Marktschwankungen abhängt, auf die der Gewerbetreibende keinen Einfluss hat;
12. Versiegelte Audio-/Videoaufzeichnungen und Computergeräte, deren Siegel nach der Lieferung gebrochen wurde;
13. Die Bereitstellung digitaler Inhalte auf einem anderen als einem materiellen Datenträger, aber nur, wenn:
  - a. die Lieferung mit ausdrücklicher vorheriger Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat und
  - b. erklärte der Verbraucher, dass er damit sein Widerrufsrecht verloren habe.

#### **Artikel 11 - Der Preis**

1. Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, mit Ausnahme von Preisänderungen bei den Mehrwertsteuertarifen.
2. Abweichend vom vorherigen Absatz kann der Gewerbetreibende Produkte oder Dienstleistungen zu variablen Preisen anbieten, wenn diese Preise Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegen, auf die der Gewerbetreibende keinen Einfluss hat. Das Angebot muss auf diesen Zusammenhang mit den Schwankungen und auf die Tatsache hinweisen, dass es sich bei den genannten Preisen um Preisempfehlungen handelt.
3. Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn sie sich aus gesetzlichen Vorschriften oder Bestimmungen ergeben.
4. Preiserhöhungen, die mehr als 3 Monate nach Vertragsabschluss erfolgen, sind nur zulässig, wenn der Gewerbetreibende dies vereinbart hat und:
  - a. sie sich aus gesetzlichen Vorschriften oder Bestimmungen ergeben; oder
  - b. der Verbraucher ist berechtigt, den Vertrag an dem Tag zu kündigen, an dem die Preiserhöhung in Kraft tritt.
5. Die in den Angeboten von Produkten oder Dienstleistungen angegebenen Preise enthalten die Mehrwertsteuer.

#### **Artikel 12 - Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie**

1. Der Gewerbetreibende garantiert, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot genannten Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an Zuverlässigkeit und/oder Gebrauchstauglichkeit und den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen. Falls vereinbart, garantiert der Gewerbetreibende auch, dass das Produkt für eine andere als die normale Bestimmung geeignet ist.
2. Eine vom Gewerbetreibenden, Hersteller oder Importeur angebotene zusätzliche Garantieregelung kann niemals die gesetzlichen Rechte und Ansprüche beeinträchtigen, die ein Verbraucher gegenüber dem Gewerbetreibenden auf der Grundlage des Vertrags geltend machen kann, wenn der Gewerbetreibende seinen Teil des Vertrags nicht erfüllt hat.
3. Als zusätzliche Garantie gilt jede Verpflichtung eines Gewerbetreibenden, seines Lieferanten, Importeurs oder Herstellers, die dem Verbraucher über die gesetzlichen Bestimmungen

hinausgehende Rechte oder Ansprüche für den Fall einräumt, dass er seinen Teil des Vertrages nicht erfüllt.

### **Artikel 13 - Lieferung und Durchführung**

1. Der Gewerbetreibende wird bei der Entgegennahme und Ausführung von Produktbestellungen und bei der Beurteilung von Anträgen auf Erbringung von Dienstleistungen die größtmögliche Sorgfalt walten lassen.
2. Als Ort der Lieferung gilt die Adresse, die der Verbraucher dem Unternehmen bekannt gibt.
3. Unter Berücksichtigung dessen, was in Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben ist, wird das Unternehmen angenommene Bestellungen zügig, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ausführen, es sei denn, es wurde eine andere Lieferfrist vereinbart. Wenn sich die Lieferung verzögert oder wenn die Lieferung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden kann, wird der Verbraucher spätestens 30 Tage nach der Bestellung darüber informiert. In diesem Fall hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag kostenlos aufzulösen, und einen Anspruch auf eventuellen Schadenersatz.
4. Nach der Auflösung gemäß dem vorstehenden Absatz erstattet der Gewerbetreibende dem Verbraucher unverzüglich den von ihm gezahlten Betrag.
5. Das Risiko der Beschädigung und/oder des Verlusts von Produkten liegt beim Gewerbetreibenden bis zum Zeitpunkt der Lieferung an den Verbraucher oder einen zuvor vom Verbraucher benannten und dem Gewerbetreibenden mitgeteilten Vertreter, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

### **Artikel 14 - Geschäfte mit verlängerter Laufzeit: Dauer, Beendigung und Prolongation**

#### *Terminierung*

1. Der Verbraucher hat jederzeit das Recht, einen unbefristeten Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren (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 Waren (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen zum Ende der Laufzeit zu kündigen, wobei die vereinbarten Kündigungsregeln und eine Kündigungsfrist von höchstens einem Monat einzuhalten sind.
3. In Bezug auf die in den ersten beiden Absätzen beschriebenen Verträge kann der Verbraucher:
  - jederzeit kündigen und nicht auf eine Kündigung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder während eines bestimmten Zeitraums beschränkt sein;
  - sie in der gleichen Weise zu beenden, wie sie abgeschlossen wurden;
  - immer unter Einhaltung der gleichen Kündigungsfrist kündigen, wie sie für den Gewerbetreibenden gilt.

#### *Prolongation*

4. Ein befristeter Vertrag, der für die regelmäßige Lieferung von Waren (einschließlich Strom) oder Dienstleistungen geschlossen wurde, darf nicht automatisch verlängert oder für einen bestimmten Zeitraum erneuert werden.
5. Abweichend vom vorstehenden Absatz kann ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages- oder Wochenzeitungen oder Zeitschriften automatisch um eine feste Laufzeit von höchstens drei Monaten verlängert werden, wenn es dem Verbraucher freisteht, diesen verlängerten Vertrag zum Ende der Verlängerung mit einer Frist von höchstens einem Monat zu kündigen.
6. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen kann nur dann automatisch auf unbestimmte Zeit verlängert werden, wenn der Verbraucher jederzeit das Recht hat, den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat zu kündigen; bei Verträgen über die regelmäßige, aber nicht monatliche Lieferung von Tages- oder Wochenzeitungen oder Zeitschriften beträgt die Kündigungsfrist höchstens drei Monate.
7. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages- oder Wochenzeitungen und Zeitschriften (Probe- oder Einführungsabonnements) wird nicht automatisch verlängert und endet automatisch am Ende des Probe- oder Einführungszeitraums.

#### *Dauer*

8. Übersteigt die Laufzeit eines Vertrages ein Jahr, so hat der Verbraucher nach Ablauf eines Jahres jederzeit das Recht, den Vertrag mit einer Frist von höchstens einem Monat zu kündigen, es sei

denn, eine vorzeitige Beendigung des Vertrages wäre aus Gründen der Angemessenheit und Billigkeit unzumutbar.

#### **Artikel 15 - Zahlung**

1. Sofern im Vertrag oder in den ergänzenden Bedingungen keine andere Frist vorgesehen ist, sind die vom Verbraucher zu zahlenden Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der Widerrufsfrist oder, falls keine Widerrufsfrist vorgesehen ist, innerhalb von 14 Tagen nach Abschluss des Vertrags zu zahlen. Bei einem Vertrag über die Erbringung einer Dienstleistung beginnt diese 14-tägige Frist an dem Tag, nachdem der Verbraucher die Bestätigung des Vertrags erhalten hat.
2. Beim Verkauf von Produkten an Verbraucher darf in den allgemeinen Geschäftsbedingungen niemals eine Vorauszahlung von mehr als 50 % vorgesehen werden. Ist eine Vorauszahlung vorgesehen, so kann der Verbraucher vor Leistung der vereinbarten Vorauszahlung keinerlei Rechte in Bezug auf die Ausführung der betreffenden Bestellung oder Dienstleistung(en) geltend machen.
3. Der Verbraucher ist verpflichtet, dem Gewerbetreibenden etwaige Ungenauigkeiten bei den angegebenen Zahlungsdaten unverzüglich zu melden.
4. Erfüllt ein Verbraucher seine Zahlungsverpflichtung(en) nicht rechtzeitig, nachdem der Gewerbetreibende ihn über den Zahlungsverzug informiert hat, hat der Verbraucher eine Frist von 14 Tagen, um seiner Zahlungsverpflichtung nachzukommen; erfolgt die Zahlung nicht innerhalb dieser 14 Tage, sind gesetzliche Zinsen auf den geschuldeten Betrag zu zahlen, und der Gewerbetreibende hat das Recht, die ihm entstandenen angemessenen außergerichtlichen Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese Inkassokosten belaufen sich auf höchstens 15 % der unbezahlten Beträge bis zu 2.500 €, 10 % über die nächsten 2.500 € und 5 % über die nächsten 5.000 €, mindestens jedoch auf 40 €. Der Gewerbetreibende kann von diesen Beträgen und Prozentsätzen zu Gunsten des Verbrauchers abweichen.

#### **Artikel 16 - Beschwerdeverfahren**

1. Der Gewerbetreibende sieht ein Beschwerdeverfahren vor, das ausreichend bekannt gemacht wurde, und wird eine Beschwerde gemäß diesem Beschwerdeverfahren bearbeiten.
2. Ein Verbraucher, der Mängel bei der Vertragsdurchführung festgestellt hat, muss dem Gewerbetreibenden seine Beschwerden unverzüglich, vollständig und mit einer klaren Beschreibung vorlegen.
3. Beschwerden, die beim Unternehmer eingereicht werden, werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen, gerechnet ab dem Datum des Eingangs, beantwortet. Wenn abzusehen ist, dass eine Beschwerde eine längere Bearbeitungszeit erfordert, antwortet der Unternehmer innerhalb von 14 Tagen, bestätigt den Eingang und teilt mit, wann der Verbraucher mit einer ausführlicheren Antwort rechnen kann.
4. Eine Beschwerde über ein Produkt, eine Dienstleistung oder den Service des Händlers kann auch über ein Beschwerdeformular auf der Verbraucherseite der Website von [Thuiswinkel.org](http://Thuiswinkel.org), [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org), eingereicht werden. Die Beschwerde wird dann sowohl an den betreffenden Händler als auch an [Thuiswinkel.org](http://Thuiswinkel.org) gesandt.
5. Der Verbraucher sollte dem Gewerbetreibenden eine Frist von mindestens 4 Wochen einräumen, um die Beschwerde in gemeinsamer Beratung zu lösen. Nach Ablauf dieser Frist wird die Beschwerde zu einem Streitfall, der der Streitbeilegungsregelung unterliegt.

#### **Artikel 17 - Streitigkeiten**

1. Auf Verträge, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher geschlossen werden und für die diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten, ist ausschließlich niederländisches Recht anwendbar.
2. Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Gewerbetreibenden über den Abschluss oder die Ausführung von Verträgen, die sich auf von diesem Gewerbetreibenden zu liefernde Produkte und Dienstleistungen beziehen, können sowohl vom Verbraucher als auch vom Gewerbetreibenden unter Beachtung der nachstehenden Bestimmungen vor den Schlichtungsausschuss [Thuiswinkel](http://Thuiswinkel.org), Postfach 90600, 2509 LP in Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) gebracht werden.
3. Der Schlichtungsausschuss wird sich nur dann mit einem Streitfall befassen, wenn der Verbraucher seine Beschwerde unverzüglich an den Gewerbetreibenden gerichtet hat.

4. Führt die Beschwerde nicht zu einer Lösung, sollte der Streitfall spätestens 12 Monate, nachdem der Verbraucher die Beschwerde beim Unternehmer eingereicht hat, dem Streitbeilegungsausschuss vorgelegt werden
5. Wenn ein Verbraucher einen Streitfall vor den Streitschlichtungsausschuss bringen möchte, ist der Unternehmer an diese Entscheidung gebunden. Vorzugsweise benachrichtigt der Verbraucher zuerst den Gewerbetreibenden.
6. Möchte ein Unternehmer einen Streitfall vor den Streitschlichtungsausschuss bringen, so gibt der Verbraucher auf eine schriftliche Aufforderung des Unternehmers hin an, ob er einen Vertrag abschließt oder es vorzieht, dass der Streitfall vor dem zuständigen Gericht verhandelt wird. Teilt der Verbraucher dem Unternehmer seine Entscheidung nicht innerhalb von fünf Wochen mit, so hat der Unternehmer das Recht, die Streitigkeit vor das zuständige Gericht zu bringen.
7. Die Entscheidungen des Schlichtungsausschusses unterliegen den in der Geschäftsordnung des Schlichtungsausschusses festgelegten Bedingungen. Die Entscheidungen des Schlichtungsausschusses haben die Form einer verbindlichen Empfehlung.
8. Der Schlichtungsausschuss befasst sich nicht mit einem Streitfall - oder stellt seine Tätigkeit ein -, wenn der Gewerbetreibende einen Zahlungsaufschub erhalten hat, in Konkurs gegangen ist oder seine Geschäftstätigkeit tatsächlich eingestellt hat, bevor der Ausschuss den Streitfall in einer Sitzung behandelt und eine endgültige Entscheidung getroffen hat.
9. Gibt es neben dem Schlichtungsausschuss Thuiswinkel einen anderen zuständigen Schlichtungsausschuss, der anerkannt oder der Stiftung Schlichtungsausschuss für Konsumentenfragen (SGC) oder dem Beschwerdeinstitut für Finanzdienstleistungen (Kifid) angeschlossen ist, so ist der Schlichtungsausschuss Thuiswinkel vorzugsweise für Streitigkeiten zuständig, die sich hauptsächlich auf die Verkaufsmethode oder auf die Erbringung von Dienstleistungen im Fernabsatz beziehen. Für alle anderen Streitigkeiten ist dies der andere von der SGC anerkannte oder dem Kifid angeschlossene Streitschlichtungsausschuss.

#### **Artikel 18 - Garantie der Zweigstelle**

1. Thuiswinkel.org garantiert die Erfüllung der Verpflichtungen seiner Mitglieder in Bezug auf verbindliche Ratschläge, die ihnen vom Thuiswinkel-Streitschlichtungsausschuss erteilt werden, es sei denn, das Mitglied beschließt, den verbindlichen Ratschlag innerhalb von zwei Monaten nach dem Datum des Ratschlags 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 rechtskräftig geworden ist, mit dem das Gericht die Verbindlichkeit des verbindlichen Rates festgestellt hat. Bis zu einem Höchstbetrag von 10.000 € pro verbindlicher Beratung zahlt Thuiswinkel.org diesen Betrag an den Verbraucher aus. Bei höheren Beträgen als 10.000 € pro verbindlicher Auskunft wird der Betrag von 10.000 € gezahlt. Soweit der Betrag höher ist als 10.000 €, ist Thuiswinkel.org verpflichtet, angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um das Mitglied zur Erfüllung der verbindlichen Empfehlung zu bewegen.
2. Die Inanspruchnahme dieser Garantie setzt voraus, dass der Verbraucher eine schriftliche Beschwerde bei Thuiswinkel.org einreicht und seine Forderung gegenüber dem Gewerbetreibenden an Thuiswinkel.org abtritt. Soweit die Forderung gegenüber dem Gewerbetreibenden den Betrag von 10.000 € übersteigt, wird dem Verbraucher die Möglichkeit geboten, seine Forderung gegenüber dem Gewerbetreibenden über den Betrag von 10.000 € hinaus an Thuiswinkel.org abzutreten, woraufhin diese Organisation die Zahlung der Forderung auf ihren eigenen Titel und Kosten gerichtlich verfolgen wird.

#### **Artikel 19 - Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen**

Zusätzliche oder von diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen für den Verbraucher nicht nachteilig sein und sollten schriftlich oder in einer Weise festgehalten werden, dass der Verbraucher sie leicht zugänglich auf einem dauerhaften Datenträger aufbewahren kann.

#### **Artikel 20 - Änderung der allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thuiswinkel.org**

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

Thuiswinkel.org

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

Rechte können nur auf der Grundlage der niederländischen Fassung dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen abgeleitet werden.

## **Anhang I: Musterformular für das Widerrufsrecht**

### **Musterformular für das Widerrufsrecht**

(Dieses Formular ist nur auszufüllen und zurückzusenden, wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen)

- An: [Name des Gewerbetreibenden]  
[geografische Anschrift des Gewerbetreibenden]  
(Faxnummer des Händlers, falls vorhanden)  
[E-Mail-Adresse oder elektronische Adresse des Gewerbetreibenden]
  
- Hiermit teile(n) ich/wir\* Ihnen mit, dass in Bezug auf unseren Vertrag über  
Der 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]\*  
  
Ich/wir\* mache/n von unserem Widerrufsrecht Gebrauch.
  
- Bestellt am\*/empfangen am\* [Datum der Bestellung von Dienstleistungen oder des Empfangs  
von Waren]
- [Name des/der Verbraucher(s)]
- [Anschrift des/der Verbraucher(s)]
- [Unterschrift des/der Verbraucher(s)] (nur wenn dieses Formular auf Papier eingereicht wird)

\*Löschen Sie gegebenenfalls zusätzliche Informationen oder stellen Sie diese bereit.