

Allgemeine Geschäftsbedingungen

von We Make It Work B.V. (Handelsnamen: Art Heroes, Werk aan de Muur)

Inhalt:

Artikel 1 – Definitionen
Artikel 2 – Identität des Unternehmers
Artikel 3 – Anwendbarkeit
Artikel 4 – Das Angebot
Artikel 5 – Der Vertrag
Artikel 6 – Widerrufsrecht
Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Bedenkzeit
Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und damit verbundene Kosten
Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers im Widerrufsfall
Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts
Artikel 11 – Der Preis
Artikel 12 – Einhaltung und zusätzliche Garantie
Artikel 13 – Lieferung und Ausführung
Artikel 14 – Dauertransaktionen: Dauer, Kündigung und Verlängerung des Vertrags
Artikel 15 – Bezahlung
Artikel 16 – Regelung bei Beschwerden
Artikel 17 – Streitfälle, anwendbares Recht
Artikel 18 – Alternative Streitbeilegung / OS-Plattform
Artikel 19 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen
Artikel 20 – Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Artikel 1 – Definitionen

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Begriffsbestimmungen:

- **Akzessorischer Vertrag:** ein zusätzlicher Vertrag über den Erwerb und die Lieferung von Produkten, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen im Rahmen eines Fernabsatzvertrags durch den Verbraucher bzw. den Unternehmer oder eine dritte Partei aufgrund einer Vereinbarung zwischen dieser dritten Partei und dem Unternehmer;
- **Bedenkzeit:** die Frist, innerhalb derer der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;
- **Verbraucher:** die natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können;
- **Tag:** der Kalendertag;
- **Digitale Inhalte:** Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden;

- **Dauervertrag:** ein Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren und/oder digitalen Inhalten bzw. die regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen in einem bestimmten Zeitraum;
- **Dauerhafter Datenträger:** jedes Mittel – einschließlich E-Mail –, das den Verbraucher oder Unternehmer in die Lage versetzt, an ihn persönlich gerichtete Informationen so zu speichern, dass sie für einen dem Zweck der Informationen angemessenen Zeitraum zugänglich sind und unverändert wiedergegeben werden können;
- **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit für den Verbraucher, innerhalb der Bedenkzeit den Fernabsatzvertrag zu kündigen;
- **Unternehmer:** wie beschrieben in Artikel 2, die juristische Person, die Verbrauchern Waren und/oder digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen über Fernabsatz anbietet bzw. bereitstellt;
- **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, bei dem im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems bis einschließlich des Vertragsschlusses ausschließlich oder überwiegend Fernkommunikationsmittel verwendet werden;
- **Muster-Widerrufsformular:** das in Anlage I dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltene EU-Muster-Widerrufsformular; Anlage I muss nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn der Verbraucher aufgrund seiner Bestellung kein Widerrufsrecht hat;
- **Fernkommunikationsmittel:** jedes Mittel, das ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers zum Abschluss eines Vertrags eingesetzt werden kann.

Artikel 2 – Identität des Unternehmers

Name des Unternehmers: **We Make It Work B.V.**
(Handelsnamen: **Art Heroes, Werk aan de Muur**)

Niederlassungsanschrift:
Bingerweg 8, 2031 AZ Haarlem, Niederlande

Besuchsanschrift, wenn abweichend:
(entfällt, derzeit identisch mit Niederlassungsanschrift)

Telefonnummer und Erreichbarkeit:
+49 341 92 88 11 34, Montag bis Freitag, 09:00–17:00 Uhr

E-Mail-Adresse:
info@artheroes.com

Handelsregister-Nummer (Kamer van Koophandel):
We Make It Work B.V.: 54387450

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:
NL851285399B01

Direktor(en):
J.A. van der Meij, B. Verhoogt

Artikel 3 – Anwendbarkeit

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote des Unternehmers sowie für jeden Fernabsatzvertrag, der zwischen dem Unternehmer und einem Verbraucher abgeschlossen wird.
2. Indem Sie unsere Website besuchen und/oder etwas von uns kaufen, nehmen Sie an unserem „Service“ teil und stimmen zu, an diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gebunden zu sein, einschließlich aller zusätzlichen Bedingungen und Richtlinien, auf die hier verwiesen wird oder die über einen Hyperlink verfügbar sind. Wenn Sie diesen Bedingungen nicht zustimmen, dürfen Sie unsere Website nicht nutzen und keine Waren oder Dienstleistungen bei uns bestellen.
3. Bevor der Fernabsatzvertrag abgeschlossen wird, wird dem Verbraucher der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Ist dies nach den Umständen nicht in zumutbarer Weise möglich, wird der Unternehmer vor Vertragsabschluss darauf hinweisen, wo die AGB beim Unternehmer eingesehen werden können und dass sie dem Verbraucher auf dessen Wunsch unverzüglich unentgeltlich übersandt werden.
4. Wird der Fernabsatzvertrag elektronisch abgeschlossen, kann abweichend von Absatz 3 der Text dieser AGB dem Verbraucher vor Vertragsabschluss so auf elektronischem Wege zur Verfügung gestellt werden, dass er von diesem auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden kann. Ist dies nicht möglich, wird vor Vertragsabschluss mitgeteilt, wo die AGB elektronisch einsehbar sind und dass sie dem Verbraucher auf dessen Wunsch unentgeltlich elektronisch oder in anderer Form zugesandt werden.
5. Sollten neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen spezielle Bedingungen für bestimmte Waren oder Dienstleistungen gelten, sind die Absätze 3 und 4 entsprechend anwendbar. Im Falle von Widersprüchen zwischen den speziellen Bedingungen und diesen AGB kann sich der Verbraucher stets auf die für ihn günstigste Regelung berufen.

Artikel 4 – Das Angebot

1. Wenn ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder unter aufschiebenden oder auflösenden Bedingungen steht, wird dies im Angebot ausdrücklich angegeben.
2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Waren, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausreichend detailliert, um dem Verbraucher eine sachgerechte Beurteilung des

Angebots zu ermöglichen. Verwendet der Unternehmer Abbildungen, so sind diese als möglichst realitätsnahe Darstellung der angebotenen Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte zu verstehen. Geringfügige Abweichungen sind möglich.

3. Jedes Angebot enthält Informationen, die dem Verbraucher deutlich machen, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind, insbesondere:
 - der Gesamtpreis der Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte einschließlich Steuern;
 - gegebenenfalls anfallende Liefer- und Versandkosten;
 - gegebenenfalls das Bestehen eines Widerrufsrechts und dessen Bedingungen;
 - Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen;
 - die Mindestlaufzeit des Vertrags, wenn es sich um eine dauerhafte oder regelmäßig wiederkehrende Leistung handelt.
4. Offenkundige Versehen, typographische Fehler oder offenkundige Irrtümer im Angebot verpflichten den Unternehmer nicht.
5. Der Unternehmer behält sich das Recht vor, Bestellungen zu beschränken oder abzulehnen, die nach seinem billigen Ermessen von Händlern, Wiederverkäufern oder Distributoren aufgegeben zu werden scheinen.

Artikel 5 – Der Vertrag

1. Der Verbraucher wählt die gewünschten Produkte aus und legt sie in den Warenkorb. Während des gesamten Bestellprozesses kann der Verbraucher die eingegebenen Daten und Produkte prüfen und korrigieren.
2. Durch Anklicken der entsprechend gekennzeichneten Schaltfläche („Jetzt kaufen“, „Zahlungspflichtig bestellen“ o.Ä.) gibt der Verbraucher ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages über die im Warenkorb enthaltenen Waren bzw. Dienstleistungen ab.
3. Die Darstellung der Waren im Onlineshop stellt **kein** rechtlich bindendes Angebot, sondern einen unverbindlichen Online-Katalog dar. Erst die Bestellung des Verbrauchers ist ein verbindliches Angebot i.S.v. § 145 BGB, das der Unternehmer annehmen kann.
4. Unmittelbar nach Absenden der Bestellung erhält der Verbraucher eine automatische Eingangsbestätigung per E-Mail. Diese stellt noch **keine** Annahme des Angebots dar, sondern bestätigt lediglich den Eingang der Bestellung.
5. Der Vertrag kommt erst zustande, wenn der Unternehmer das Angebot des Verbrauchers durch eine Auftragsbestätigung oder Versandbestätigung in Textform (z.B. E-Mail) annimmt oder die Ware an den Verbraucher versendet.

6. Kommt der Vertrag elektronisch zustande, trifft der Unternehmer angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um die Sicherheit der elektronischen Datenübertragung zu gewährleisten, und sorgt für eine sichere Webumgebung. Kann der Verbraucher elektronisch bezahlen, stellt der Unternehmer geeignete Sicherheitsmaßnahmen bereit.
7. Der Unternehmer ist berechtigt, im Rahmen des gesetzlich Zulässigen eine Bonitätsprüfung vorzunehmen. Sollte sich daraus ergeben, dass ernsthafte Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Verbrauchers bestehen, kann der Unternehmer die Annahme der Bestellung verweigern oder nur gegen Vorkasse liefern.
8. Spätestens mit der Lieferung der Ware bzw. vor der Erbringung einer Dienstleistung stellt der Unternehmer dem Verbraucher folgende Informationen auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung:
 - a. die Anschrift der Niederlassung des Unternehmers für Beschwerden;
 - b. die Bedingungen für die Ausübung des Widerrufsrechts und das Muster-Widerrufsformular (sofern anwendbar);
 - c. Informationen zu Gewährleistung und ggf. bestehendem Kundendienst;
 - d. den Gesamtpreis einschließlich Steuern, gegebenenfalls alle Lieferkosten, sowie die Zahlungsbedingungen;
 - e. die Laufzeit des Vertrags, sofern es sich um einen Dauervertrag handelt;
 - f. im Falle eines Widerrufsrechts: das Muster-Widerrufsformular.
9. Bei Dauerverträgen gilt Absatz 8 nur für die erste Lieferung bzw. Erbringung.

Artikel 6 – Widerrufsrecht

6.1 Widerrufsrecht für Verbraucher in der EU / Deutschland

1. Verbrauchern mit Wohnsitz in einem EU-Mitgliedstaat, insbesondere in Deutschland, steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht von 14 Tagen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen (insbesondere §§ 312g, 355 BGB und Richtlinie 2011/83/EU) zu. ([Gesetze im Internet](#))
2. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage und beginnt:
 - bei Kaufverträgen über Waren mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die Ware erhalten hat;
 - wenn der Verbraucher mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und diese getrennt geliefert werden, mit dem Tag, an dem die letzte Ware geliefert wird;
 - bei Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken mit dem Tag, an dem die letzte Teilsendung oder das letzte Stück geliefert wird;
 - bei Verträgen über regelmäßige Lieferung von Waren über einen bestimmten Zeitraum hinweg mit dem Tag, an dem der Verbraucher die erste Ware erhalten hat;

- bei Dienstleistungsverträgen und Verträgen über digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden, mit dem Tag des Vertragsabschlusses.
3. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Verbraucher die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.

6.2 Widerrufsrecht für Verbraucher mit Wohnsitz in der Schweiz

4. Das Schweizer Recht sieht **kein** allgemeines gesetzliches Widerrufsrecht für Online-Käufe vor. (e-commerce-guide.admin.ch)
5. Ungeachtet dessen gewährt der Unternehmer **Verbrauchern mit Wohnsitz in der Schweiz vertraglich das gleiche 14-tägige Widerrufsrecht**, wie in den Absätzen 1–3 beschrieben. Die in diesen AGB geregelten Widerrufsfristen und -bedingungen gelten daher entsprechend.
6. Zwingende gesetzliche Rechte nach schweizerischem Recht, insbesondere zur Sachmängelhaftung, bleiben hiervon unberührt. ([SME Office Switzerland](http://SMEOfficeSwitzerland.com))

6.3 Verlängerung der Widerrufsfrist bei fehlender Widerrufsbelehrung

7. Hat der Unternehmer den Verbraucher nicht über sein Widerrufsrecht informiert oder ihm das Muster-Widerrufsformular nicht zur Verfügung gestellt, verlängert sich die Widerrufsfrist um bis zu 12 Monate nach Ablauf der ursprünglichen Widerrufsfrist. Erteilt der Unternehmer diese Informationen innerhalb dieses Zeitraums nach, beginnt die Widerrufsfrist von 14 Tagen ab dem Tag, an dem der Verbraucher die Informationen erhält. ([European Commission](http://EuropeanCommission.eu))

Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Bedenkzeit

1. Während der Bedenkzeit hat der Verbraucher die Ware und Verpackung sorgfältig zu behandeln. Er darf die Ware nur in dem Umfang prüfen, wie es auch in einem Ladengeschäft üblich wäre, um Art, Eigenschaften und Funktionsweise der Ware festzustellen.
2. Für einen Wertverlust der Ware, der auf einen Umgang zurückzuführen ist, der zur Prüfung von Art, Eigenschaften und Funktionsweise der Ware nicht notwendig war, haftet der Verbraucher.
3. Der Verbraucher haftet nicht für einen Wertverlust der Ware, wenn der Unternehmer ihn vor oder bei Vertragsschluss nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht informiert hat.

Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und damit verbundene Kosten

1. Möchte der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen, hat er den Unternehmer innerhalb der Widerrufsfrist mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B.

per E-Mail oder mittels des Muster-Widerrufsformulars) über seinen Entschluss zu informieren.

2. Der Verbraucher hat die Ware unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem er den Unternehmer über den Widerruf informiert hat, zurückzusenden oder zu übergeben, es sei denn, der Unternehmer hat angeboten, die Ware selbst abzuholen.
3. Der Verbraucher sendet die Ware vollständig, möglichst in Originalverpackung und mit sämtlichem Zubehör zurück, soweit dies nach Treu und Glauben erwartet werden kann.
4. Der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware, sofern der Unternehmer den Verbraucher vorab hierauf hingewiesen hat. Hat der Unternehmer diese Information unterlassen oder erklärt, die Kosten zu übernehmen, trägt der Unternehmer die Rücksendekosten.
5. Der Verbraucher trägt das Risiko der Rücksendung. Es wird empfohlen, einen nachverfolgbaren Versanddienst zu nutzen und den Einlieferungsbeleg aufzubewahren.
6. Für die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger bereitgestellt werden, entstehen dem Verbraucher dann keine Kosten, wenn:
 - der Verbraucher nicht ausdrücklich zugestimmt hat, dass mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen wird;
 - der Verbraucher nicht bestätigt hat, dass er mit Beginn der Ausführung sein Widerrufsrecht verliert; oder
 - der Unternehmer diese Bestätigung nicht in Textform übermittelt hat.
7. Mit Ausübung des Widerrufsrechts werden ggf. bestehende akzessorische Verträge automatisch beendet.

Artikel 9 – Pflichten des Unternehmers im Widerrufsfall

1. Der Unternehmer bestätigt den Eingang eines Widerrufs, der elektronisch erklärt wird, unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger.
2. Der Unternehmer erstattet alle vom Verbraucher erhaltenen Zahlungen, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme zusätzlicher Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Verbraucher eine andere Art der Lieferung als die vom Unternehmer angebotene günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem die Mitteilung über den Widerruf beim Unternehmer eingegangen ist.
3. Der Unternehmer kann die Rückzahlung verweigern, bis er die Ware wieder zurückerhalten hat oder der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Ware zurückgesandt hat – je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

4. Für die Rückzahlung verwendet der Unternehmer dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In keinem Fall werden dem Verbraucher wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts

Der Unternehmer kann das Widerrufsrecht in folgenden Fällen ausschließen, sofern der Verbraucher hierüber vor Vertragsschluss klar informiert wurde:

- Lieferung von Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
- Verträge, die im Rahmen einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden;
- Dienstleistungsverträge nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, wenn der Unternehmer mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hat, nachdem der Verbraucher ausdrücklich zugestimmt hat und gleichzeitig seine Kenntnis vom Verlust des Widerrufsrechts bei vollständiger Vertragserfüllung bestätigt hat;
- Pauschalreiseverträge und Verträge über die Beförderung von Personen (gemäß EU-Richtlinie 2015/2302);
- Verträge über die Bereitstellung von Unterkünften (nicht zu Wohnzwecken), Beförderung von Waren, Autovermietung oder Verpflegung, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht;
- Verträge über Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Leistungserbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht;
- Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind (z.B. individuell konfigurierte Wandbilder, Sonderanfertigungen);
- Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde;
- versiegelte Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
- Waren, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden;
- alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
- versiegelte Audio- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;

- Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte mit Ausnahme von Abonnementverträgen;
- Verträge zur Lieferung digitaler Inhalte, die sich nicht auf einem körperlichen Datenträger befinden, wenn der Unternehmer mit der Ausführung begonnen hat, nachdem der Verbraucher:
 - ausdrücklich zugestimmt hat, dass der Unternehmer mit der Ausführung des Vertrags vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, und
 - bestätigt hat, dass er durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung sein Widerrufsrecht verliert, und
 - der Unternehmer dem Verbraucher eine Bestätigung hierüber zur Verfügung gestellt hat.

Artikel 11 – Der Preis

1. Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Waren und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, vorbehaltlich Änderungen der Mehrwertsteuersätze oder sonstiger gesetzlicher Abgaben.
2. Abweichend von Absatz 1 kann der Unternehmer Waren oder Dienstleistungen, deren Preise Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegen, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, zu variablen Preisen anbieten. Auf diese Schwankungsgebundenheit wird im Angebot hingewiesen.
3. Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsschluss sind nur zulässig, wenn sie auf Änderungen gesetzlicher Vorschriften beruhen.
4. Preiserhöhungen nach Ablauf von 3 Monaten nach Vertragsschluss sind nur zulässig, wenn dies vertraglich vereinbart ist und:
 - sie auf gesetzlichen Vorschriften beruhen oder
 - der Verbraucher berechtigt ist, den Vertrag mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preiserhöhung zu kündigen.
5. Alle im Onlineshop genannten Preise enthalten die jeweils gültige gesetzliche Mehrwertsteuer (soweit anwendbar), sofern nichts anderes angegeben ist.
6. **Zölle, Steuern, Einfuhrabgaben:**
Für Lieferungen in Länder außerhalb der Europäischen Union, insbesondere in die Schweiz, können zusätzliche Zölle, Steuern oder Einfuhrabgaben anfallen, die nicht im angezeigten Kaufpreis enthalten sind und vom Verbraucher bei Einfuhr bzw. Übergabe erhoben werden. Diese Kosten sind vom Verbraucher zu tragen. ([SME Office Switzerland](#))
7. Versandkosten sind nicht im Produktpreis enthalten. Sie werden im Bestellprozess gesondert ausgewiesen und sind zusätzlich vom Verbraucher zu tragen, sofern nicht ausdrücklich eine versandkostenfreie Lieferung zugesagt ist.

Artikel 12 – Einhaltung des Vertrages und zusätzliche Garantie

1. Der Unternehmer gewährleistet, dass die gelieferten Waren und/oder Dienstleistungen dem Vertrag entsprechen, die im Angebot genannten Spezifikationen aufweisen, den üblichen Anforderungen an Gebrauchstauglichkeit und Qualität entsprechen und die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bestehenden gesetzlichen Bestimmungen und behördlichen Vorschriften einhalten.
2. Eine vom Unternehmer, Hersteller oder Importeur zusätzlich angebotene Garantie (z.B. Herstellergarantie) erweitert die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers, schränkt diese jedoch nicht ein.
3. Unter zusätzlicher Garantie ist jede Verpflichtung des Unternehmers oder eines Dritten zu verstehen, dem Verbraucher bestimmte Ansprüche einzuräumen, die über die gesetzlichen Gewährleistungsrechte hinausgehen, für den Fall, dass die Ware oder Dienstleistung nicht den vertraglichen Anforderungen entspricht.

Artikel 13 – Lieferung und Ausführung

1. Der Unternehmer wendet bei der Entgegennahme und Ausführung von Bestellungen größtmögliche Sorgfalt an.
2. Die Lieferung erfolgt an die vom Verbraucher im Bestellprozess angegebene Lieferadresse.
3. Ist eine Zustellung nicht möglich, weil:
 - die Ware nicht durch die Haustür, Eingangstür oder den Treppenaufgang passt oder
 - der Verbraucher nicht an der angegebenen Lieferadresse angetroffen wird, obwohl der Lieferzeitpunkt in angemessener Frist angekündigt wurde, trägt der Verbraucher die Kosten der erfolglosen Anlieferung.
4. Lieferbedingungen, Lieferzeit sowie ggf. bestehende Lieferbeschränkungen (z.B. bestimmte Länder) sind im Onlineshop oder in der jeweiligen Artikelbeschreibung angegeben.
5. Unter Berücksichtigung der Angaben in Artikel 4 führt der Unternehmer angenommene Bestellungen spätestens innerhalb von 30 Tagen aus, sofern nicht eine abweichende Lieferfrist vereinbart wurde. Verzögerungen werden dem Verbraucher unverzüglich mitgeteilt.
6. Im Falle erheblicher Verzögerungen oder wenn eine Bestellung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden kann, ist der Verbraucher berechtigt, den Vertrag kostenfrei zu kündigen. Bereits geleistete Zahlungen werden unverzüglich erstattet.
7. Die Gefahr der Beschädigung oder des Verlustes der Ware geht erst mit Übergabe der Ware an den Verbraucher oder einen von diesem benannten Dritten, der nicht Beförderer ist, auf den Verbraucher über.

Artikel 14 – Dauertransaktionen: Dauer, Kündigung und Verlängerung des Vertrags

Kündigung

1. Der Verbraucher kann einen auf unbestimmte Zeit geschlossenen Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren oder die regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
2. Der Verbraucher kann einen auf bestimmte Zeit geschlossenen Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren oder die regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen zum Ende der vereinbarten Laufzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
3. Die Kündigung kann in derselben Form erfolgen, wie der Vertrag geschlossen wurde (z.B. per E-Mail), sofern nichts anderes vereinbart ist.

Verlängerung

4. Ein auf bestimmte Zeit geschlossener Vertrag darf nicht stillschweigend für eine bestimmte Dauer verlängert oder erneuert werden, sofern dies dem Verbraucher nicht vor Vertragsschluss klar mitgeteilt wurde.
5. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Zeitungen oder Zeitschriften kann stillschweigend um höchstens drei Monate verlängert werden, wenn der Verbraucher den verlängerten Vertrag zum Ende der Verlängerung mit einer Frist von höchstens einem Monat kündigen kann.
6. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren oder Dienstleistungen kann stillschweigend in einen unbefristeten Vertrag übergehen, sofern der Verbraucher den Vertrag jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.

Dauer

7. Beträgt die vereinbarte Vertragsdauer mehr als ein Jahr, so kann der Verbraucher den Vertrag nach Ablauf eines Jahres jederzeit mit einer Frist von höchstens einem Monat kündigen, sofern eine Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Dauer nicht unzumutbar ist.

Artikel 15 – Bezahlung

1. Die verfügbaren Zahlungsmethoden sind im Onlineshop oder spätestens im Bestellprozess angegeben.
2. Sofern nicht anders vereinbart, sind Zahlungen unmittelbar bei Vertragsschluss fällig (z.B. bei Kreditkarte, PayPal, Sofortüberweisung) oder innerhalb der angegebenen Zahlungsfrist.
3. Der Verbraucher ist verpflichtet, die im Bestellprozess gemachten Zahlungsangaben korrekt anzugeben und Änderungen unverzüglich mitzuteilen.

4. Gerät der Verbraucher mit einer Zahlung in Verzug, kann der Unternehmer nach erfolgloser Mahnung mit angemessener Fristsetzung Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe sowie angemessene außergerichtliche Inkassokosten verlangen. Die Inkassokosten können sich bis zu den gesetzlichen Höchstgrenzen belaufen; der Unternehmer kann zugunsten des Verbrauchers niedrigere Sätze anwenden.

Artikel 16 – Regelung bei Beschwerden

1. Der Unternehmer verfügt über ein angemessenes Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und behandelt Beschwerden entsprechend diesem Verfahren.
2. Beschwerden über die Vertragserfüllung müssen innerhalb angemessener Frist, nachdem der Verbraucher den Mangel festgestellt hat, vollständig und klar beschrieben an den Unternehmer gerichtet werden.
3. Beschwerden können über die in Artikel 2 genannten Kontaktwege (insbesondere per E-Mail) eingereicht werden.
4. Der Unternehmer bemüht sich, Beschwerden innerhalb von 14 Tagen ab Eingang zu beantworten. Erfordert eine Beschwerde voraussichtlich eine längere Bearbeitungsdauer, teilt der Unternehmer dem Verbraucher innerhalb von 14 Tagen mit, wann mit einer abschließenden Antwort zu rechnen ist.
5. Der Verbraucher hat dem Unternehmer in jedem Fall eine Frist von mindestens 4 Wochen einzuräumen, um die Beschwerde einvernehmlich zu lösen, bevor weitere rechtliche Schritte eingeleitet werden.

Artikel 17 – Streitfälle, anwendbares Recht

1. Auf Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher findet grundsätzlich **niederländisches Recht** Anwendung, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
2. Zwingende Verbraucherschutzbestimmungen des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat (insbesondere Deutschland oder die Schweiz), bleiben von dieser Rechtswahl unberührt. ([European Union](#))
3. Da der Unternehmer seine geschäftlichen Aktivitäten insbesondere auch auf Deutschland richtet, kann sich ein in Deutschland wohnhafter Verbraucher daneben stets auf die zwingenden Verbraucherschutzvorschriften des deutschen Rechts berufen.
4. Für Verbraucher mit Wohnsitz in der Schweiz gelten zwingende Bestimmungen des schweizerischen Rechts, insbesondere des Obligationenrechts, ergänzend. ([SME Office Switzerland](#))
5. Für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit Verträgen zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher ist – sofern keine zwingenden gesetzlichen Gerichtsstände (insbesondere am Wohnsitz des Verbrauchers) entgegenstehen – der zuständige Gerichtsort am Sitz des Unternehmers vereinbart.

Artikel 18 – Alternative Streitbeilegung / OS-Plattform

1. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter folgendem Link erreichbar ist:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>
2. Der Verbraucher hat die Möglichkeit, diese Plattform zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Kaufverträgen zu nutzen.
3. Der Unternehmer ist derzeit nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen und ist hierzu grundsätzlich auch nicht bereit, sofern nicht im Einzelfall etwas anderes ausdrücklich erklärt wird.

Artikel 19 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen

1. Bestimmungen, die von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen oder sie ergänzen, dürfen nicht zum Nachteil des Verbrauchers reichen und müssen in Textform vereinbart werden oder auf einem dauerhaften Datenträger speicherbar sein.
2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung.

Artikel 20 – Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1. Der Unternehmer ist berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, sofern die Änderungen dem Verbraucher zumutbar sind und seine Rechte nicht in unzulässiger Weise beschneiden.
2. Änderungen der AGB treten erst dann in Kraft, wenn sie in geeigneter Weise veröffentlicht und dem Verbraucher mitgeteilt wurden. Für laufende Verträge gilt: Im Falle von erheblichen Änderungen, die den Verbraucher nachteilig betreffen, wird der Verbraucher rechtzeitig vor Inkrafttreten informiert und kann den Vertrag außerordentlich kündigen, sofern ihm dies unzumutbar ist.
3. Bei Widersprüchen zwischen der alten und der neuen Fassung gilt für bereits abgeschlossene Verträge die für den Verbraucher günstigere Regelung, sofern keine zwingenden gesetzlichen Vorschriften entgegenstehen.

Anlage I: Muster-Widerrufsformular

(Nur ausfüllen und zurücksenden, wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen.)

An:

[Name, Anschrift und ggf. E-Mail-Adresse des Unternehmers einsetzen]

Hiermit widerrufe(n) ich/wir* den von mir/uns* abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren* / die Erbringung der folgenden Dienstleistung*:

- Bestellt am* / erhalten am*: [Datum einfügen]
- Name des/der Verbraucher(s):
- Anschrift des/der Verbraucher(s):

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

[Ort, Datum]

*Unzutreffendes streichen.