

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Inhalt

- Artikel 1 - Begriffsbestimmungen
- Artikel 2 - Identität der Firma
- Artikel 3 - Geltungsbereich
- Artikel 4 - Angebot
- Artikel 5 - Kaufvertrag
- Artikel 6 - Rücktrittsrecht
- Artikel 7 - Pflichten des Verbrauchers während der Überlegungsfrist
- Artikel 8 - Rücktrittsrecht des Verbrauchers und damit verbundene Kosten
- Artikel 9 - Pflichten des Unternehmens im Rücktrittsfall
- Artikel 10 - Vom Rücktrittsrecht ausgenommene Leistungen
- Artikel 11 - Verkaufspreis
- Artikel 12 - Vertragliche Leistung und Zusatzgarantie
- Artikel 13 - Lieferung und Bestellungsbearbeitung
- Artikel 14 - Langzeitverträge: Dauer, Beendigung und Verlängerung
- Artikel 15 - Zahlung
- Artikel 16 - Reklamationen
- Artikel 17 - Rechtsstreitigkeiten
- Artikel 18 - Zusätzliche oder besondere Geschäftsbedingungen

Artikel 1 - Begriffsbestimmungen

Die in den nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendeten Begriffe sind wie folgt definiert:

1. **Zusatzvertrag:** ein zu einem Fernabsatzvertrag gehörender Vertrag über den Kauf von Produkten, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen durch einen Verbraucher, wobei die gekauften Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen von dem Unternehmen oder einer Drittpartei im Rahmen einer zwischen beiden Parteien getroffenen Vereinbarung bereitgestellt werden
2. **Überlegungsfrist:** Zeitraum, in dem der Verbraucher sein Rücktrittsrecht geltend machen kann
3. **Verbraucher:** eine natürliche Person, die ein Kaufgeschäft außerhalb ihrer geschäftlichen, gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit abschließt
4. **Tag:** ein Kalendertag
5. **Digitale Inhalte:** in Digitalform erzeugte und bereitgestellte Daten
6. **Langzeitvertrag:** Vertrag über die regelmäßige Bereitstellung von Produkten, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten über einen festen Zeitraum
7. **Langzeit-Datenspeichermedium:** beliebiges Datenspeichermedium z.B. für E-Mails, auf dem der Verbraucher oder Unternehmer an ihn persönlich gesendete Informationen so archivieren kann, dass er später über einen Zeitraum, der vom Zweck der betreffenden Informationen abhängig ist, wieder auf sie zugreifen bzw. sie benutzen kann, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht
8. **Rücktrittsrecht:** das Recht des Verbrauchers, innerhalb der Überlegungsfrist vom Fernabsatzvertrag zurückzutreten
9. **Unternehmen:** eine natürliche oder juristische Person, die Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen (oder den Zugriff darauf) zum Verkauf im Fernabsatzhandel anbietet
10. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag, der unter ausschließlicher oder ergänzender Nutzung eines oder mehrerer Fernkommunikationsmittel/s vor und bei Vertragsabschluss zwischen dem Unternehmen und dem Verbraucher im Rahmen eines organisierten Fernabsatz-Handelssystems für Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen abgeschlossen wird
11. **Fernkommunikationsmittel:** technisches Mittel, das den Abschluss eines Vertrags ermöglicht, ohne dass der Verbraucher und das Unternehmen sich physisch zur gleichen Zeit am gleichen Ort befinden müssen

Artikel 2 - Identität der Firma

Mainfreight Logistic Services Netherlands B.V.
Bredesteeg 1, 7041 GV 's-Heerenberg, Niederlande
E-Mail: jdm.support@eu.mainfreight.com
Handelsregisternummer: 09043843
USt-ID: NL0042.02.004.B01

Das Kundendienst-Center ist an Werktagen von 08:30 Uhr bis 17:00 Uhr unter folgenden Rufnummern erreichbar:

- +44 203 873 7639 (englisch)
- +33 1602 17380 (französisch)
- +49 6924 7479681 (deutsch)
- +31 314 67 1607 (italienisch)
- +31 314 67 1606 (niederländisch)
- +31 314 67 1608 (spanisch)

Artikel 3 - Geltungsbereich

1. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Angebote des Unternehmens und alle zwischen dem Unternehmen und Verbrauchern abgeschlossenen Fernabsatzverträge.
2. Sie müssen dem Verbraucher vor Abschluss eines Fernabsatzvertrags zugänglich gemacht werden. Sollte dies aus praktischen Gründen nicht möglich sein, hat das Unternehmen den Verbraucher darüber zu informieren, dass er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in den Räumlichkeiten des Unternehmens einsehen und kostenlos zum bestmöglichen Zeitpunkt auf dem Postweg geschickt bekommen kann.
3. Kommt der Abschluss des Fernabsatzvertrags hingegen auf elektronischem Weg zustande, können die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher vor dem Vertragsabschluss auf elektronischem Wege zugänglich gemacht werden, damit der Verbraucher sie problemlos auf einem Langzeit-Datenspeichermedium archivieren kann. Sollte dies aus praktischen Gründen nicht möglich sein, ist vor Abschluss des Fernabsatzvertrags klarzustellen, wo die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf elektronischem Wege einsehbar sind und dass sie dem Verbraucher auf Anfrage auf elektronischem oder sonstigem Wege kostenlos zugesendet werden.
4. Falls über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hinaus besondere Geschäftsbedingungen für Produkte oder Dienstleistungen anwendbar sind, gelten die Bestimmungen von Punkt 2 und 3 *mutatis mutandis*; bei Widersprüchen zwischen den Allgemeinen und möglichen besonderen Geschäftsbedingungen kann der Verbraucher sich auf die für ihn günstigsten Bedingungen berufen.

Artikel 4 - Angebot

1. Falls ein Angebot nur für eine begrenzte Zeit oder unter besonderen Geschäftsbedingungen gilt, ist darauf ausdrücklich im Angebot hinzuweisen.
2. Das Angebot gibt einen vollständigen und genauen Überblick über die enthaltenen Produkte, digitalen Inhalte und Dienstleistungen. Der Überblick ist so detailliert, dass der Verbraucher sich selbst ein Urteil über das Angebot bilden kann. Möglicherweise vom Unternehmen verwendete bildliche Darstellungen geben ein wahrheitsgemäßes Bild der Produkte, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte. Offenkundige Irrtümer und Fehler im Angebot sind nicht bindend.
3. Angebote enthalten Informationen, die den Verbraucher über seine mit der Angebotsannahme einhergehenden Rechte und Pflichten aufklären.

Artikel 5 - Kaufvertrag

1. Gemäß Punkt 4 kommt ein Vertrag mit der Angebotsannahme durch den Verbraucher und seiner Einhaltung der geltenden Geschäftsbedingungen zustande.
2. Bei Vertragsabschluss auf elektronischem Wege bestätigt das Unternehmen dem Verbraucher den Erhalt der Angebotsannahme unverzüglich auf selbigem Wege. Wird der Erhalt der Angebotsannahme nicht vom Unternehmen bestätigt, kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten.
3. Bei Vertragsabschluss auf elektronischem Wege sorgt das Unternehmen in angemessener Weise dafür, dass geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen für die Datenübermittlung getroffen werden und ein sicheres Web-Umfeld bereitgestellt wird. Falls dem Verbraucher elektronische Zahlungsmöglichkeiten angeboten werden, hat das Unternehmen geeignete Sicherheitsvorkehrungen zu treffen.
4. Das Unternehmen kann im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten die Zahlungsfähigkeit des Verbrauchers überprüfen und Erkundigungen über die für eine begründete Vertragsabschlussentscheidung erforderlichen Fakten und Kriterien einholen. Stellt sich dabei heraus, dass ein Vertragsabschluss für das Unternehmen nicht ratsam ist, kann das Unternehmen

den Vertragsabschluss unter Angabe von Gründen ablehnen oder an besondere Leistungsbedingungen knüpfen.

5. Spätestens bei Lieferung des Produkts bzw. Bereitstellung der Dienstleistung oder digitalen Inhalte übermittelt das Unternehmen dem Verbraucher folgende Informationen in schriftlicher oder beliebiger anderer, auf einem Langzeit-Datenspeichermedium archivierbarer Form:
 - a. die physische Anschrift des Geschäftssitzes des Unternehmens, an die der Verbraucher mögliche Reklamationen schicken kann
 - b. die Bedingungen, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht geltend machen kann, und ggf. dazugehörige praktische Hinweise oder den eindeutigen Hinweis, dass er dieses Recht nicht geltend machen kann
 - c. die Angaben zu Gewährleistung und Kundendienst
 - d. den Preis einschließlich aller auf das Produkt, die Dienstleistung oder digitalen Inhalte erhobenen Steuern, möglichen Versandkosten und Angaben zur Zahlungsart, Lieferung oder Erfüllung des Fernabsatzvertrags
 - e. die Voraussetzungen für die Beendigung eines befristeten Vertrags mit einer Dauer von mehr als 1 Jahr oder eines unbefristeten Vertrags
 - f. falls der Verbraucher ein Rücktrittsrecht hat, das entsprechende Standardformular
6. Bei einem Langzeitvertrag gilt die im vorhergehenden Abschnitt aufgeführte Bestimmung nur für die Erstlieferung.

Artikel 6 - Rücktrittsrecht

Produkte:

1. Der Verbraucher hat eine Überlegungsfrist von mindestens 14 Tagen, um vom Kauf eines Produkts ohne Angabe von Gründen zurückzutreten. Das Unternehmen kann nach dem Rücktrittsgrund fragen, aber der Verbraucher ist ihm keine Antwort schuldig.
2. Die unter Punkt 1 genannte Überlegungsfrist beginnt am Folgetag des Erhalts des Produkts durch den Verbraucher oder eine von ihm ernannte Drittpartei (die nicht der Spediteur ist) oder:
 - a. wenn der Verbraucher mehr als ein Produkt im Rahmen derselben Warensendung bestellt: am Tag des Erhalts des letzten Produkts durch den Verbraucher oder die von ihm ernannte Drittpartei. Das Unternehmen kann eine Bestellung über mehrere Produkte mit unterschiedlichen Lieferzeiten ablehnen, wenn der Verbraucher vor dem Bestellvorgang unmissverständlich über diese Bedingung informiert wird.
 - b. wenn eine Produktlieferung mehr als eine Warensendung oder Komponente beinhaltet: am Tag des Erhalts der letzten Warensendung oder Komponente durch den Verbraucher oder die von ihm ernannte Drittpartei.
 - c. bei Kaufverträgen über regelmäßige Warensendungen über einen festen Zeitraum: am Tag des Erhalts des ersten Produkts durch den Verbraucher oder die von ihm ernannte Drittpartei.

Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenspeichermedium bereitgestellt werden:

3. Der Verbraucher kann von einem Kaufvertrag über die Erbringung von Dienstleistungen oder Bereitstellung digitaler Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenspeichermedium geliefert werden, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Das Unternehmen kann nach dem Rücktrittsgrund fragen, aber der Verbraucher ist ihm keine Antwort schuldig.
4. Die unter Punkt 3 genannte Überlegungsfrist beginnt am Folgetag des Vertragsabschlusses.

Erweiterte Überlegungsfrist für Produkte, Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenspeichermedium bereitgestellt werden, wenn nicht auf das Rücktrittsrecht hingewiesen wurde:

5. Wenn das Unternehmen den Verbraucher nicht über sein Rücktrittsrecht informiert oder ihm nicht das gesetzlich vorgeschriebene Standard-Rücktrittsformular übermittelt hat, verlängert sich die Überlegungsfrist nach Ablauf der unter den vorigen Punkten dieses Artikels genannten, ursprünglichen Überlegungsfrist um weitere 12 Monate.
6. Wenn das Unternehmen dem Verbraucher die unter dem vorigen Punkt genannte Information binnen 12 Monaten ab Beginn der ursprünglichen Überlegungsfrist übermittelt, endet die Überlegungsfrist 14 Tage nach Erhalt der Information durch den Verbraucher.

Artikel 7 - Pflichten des Verbrauchers während der Überlegungsfrist

1. Der Verbraucher geht während der Überlegungsfrist vorsichtig mit dem Produkt und dessen Verpackung um. Er öffnet die Verpackung und benutzt das Produkt nur in dem Umfang wie zur Feststellung der Produktart, -merkmale und -funktionsfähigkeit erforderlich. Das bedeutet, dass der Verbraucher das Produkt nur in dem Ausmaß benutzen und prüfen darf, wie es beim Ladenkauf möglich wäre.
2. Der Verbraucher übernimmt die alleinige Haftung für jegliche Wertminderung des Produkts infolge einer Handhabung, die über den gemäß Punkt 1 zulässigen Rahmen hinausgeht.
3. Der Verbraucher haftet hingegen nicht für eine Wertminderung des Produkts, wenn das Unternehmen ihn vor oder bei Vertragsabschluss nicht wie vom Gesetzgeber vorgeschrieben über sein Rücktrittsrecht informiert hat.

Artikel 8 - Rücktrittsrecht des Verbrauchers und damit verbundene Kosten

1. Der Verbraucher kann sein Rücktrittsrecht nur geltend machen, wenn er das Unternehmen binnen der Überlegungsfrist anhand des Standard-Rücktrittsformulars oder durch eine sonstige unmissverständliche Mitteilung benachrichtigt.
2. Der Verbraucher retourniert das Produkt zum schnellstmöglichen Zeitpunkt und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Folgetag der unter Punkt 1 genannten Mitteilung an das Unternehmen, entweder auf dem Postweg oder persönlich (bzw. über seinen Vertreter). Wenn das Unternehmen einen Abholservice anbietet, entfällt dieser Schritt. Die Frist für die Produktrückgabe gilt als eingehalten, wenn der Verbraucher das Produkt vor Ablauf der Überlegungsfrist retourniert hat.
3. Der Verbraucher retourniert das Produkt mit allen gelieferten Zubehörartikeln möglichst im ursprünglichen Zustand und originalverpackt gemäß den angemessenen und klaren Anweisungen des Unternehmens.
4. Die Gefahr und Beweislast der ordnungsgemäßen Ausübung des Rücktrittsrechts innerhalb der Überlegungsfrist liegt beim Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt die unmittelbaren Kosten für die Rückgabe des Produkts. Wenn das Unternehmen den Verbraucher nicht über diese Kostenpflicht informiert oder ihm die Übernahme der Rückgabekosten zusagt, hat der Verbraucher die Kosten für die Produktrückgabe nicht zu tragen.
6. Wenn der Verbraucher vom Kauf zurücktritt, nachdem er zunächst ausdrücklich die Dienstleistung oder nicht als separate Verkaufseinheit oder -menge angebotene Gas-, Wasser- oder Stromversorgung angefordert hat und die Dienstleistung oder Versorgung während der Überlegungsfrist erbracht/geleistet wurde, schuldet er dem Unternehmen den Teil der Leistung, den das Unternehmen bezogen auf die geschuldete Gesamtleistung zum Rücktrittszeitpunkt erbracht hat.
7. Der Verbraucher übernimmt die Kosten für die Dienstleistungsbereitstellung oder nicht als separate Verkaufseinheit oder -menge angebotene Wasser-, Gas-, Stromversorgung oder die Fernwärmeversorgung nicht, wenn:
 - a. das Unternehmen den Verbraucher nicht über sein Rücktrittsrecht oder seinen Anspruch auf Entschädigung bei Rücktritt informiert oder ihm nicht das Standard-Rücktrittsformular übermittelt hat oder
 - b. der Verbraucher nicht ausdrücklich die Versorgung mit Gas, Wasser, Strom oder Fernwärme ab Beginn der Überlegungsfrist angefordert hat.
8. Der Verbraucher trägt keinerlei Kosten für die vollumfängliche oder teilweise Bereitstellung digitaler Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenspeichermedium geliefert werden, wenn:
 - a. er vor der Lieferung nicht ausdrücklich den Beginn der Vertragserfüllung vor Ende der Überlegungsfrist bewilligt hat
 - b. er nicht anerkannt hat, dass er sein Rücktrittsrecht durch eine entsprechende Einwilligung einbüßt, oder wenn
 - c. das Unternehmen den Erhalt der diesbezüglichen Erklärung des Verbrauchers nicht bestätigt.
9. Mit der Wahrnehmung des Rücktrittsrechts durch den Verbraucher werden sämtlichen Zusatzverträge automatisch aufgehoben.

Artikel 9 - Pflichten des Unternehmens im Rücktrittsfall

1. Wird die Möglichkeit des Rücktritts auf elektronischem Wege eingeräumt, bestätigt das Unternehmen die Rücktrittsmittelung unverzüglich bei Erhalt.
2. Das Unternehmen erstattet dem Verbraucher unverzüglich bzw. binnen 14 Tagen ab dem Folgetag des Erhalts der Rücktrittsmittelung alle ihm in Rechnung gestellten Kosten für das retournierte Produkt einschließlich möglicher Lieferkosten. Falls kein Abholservice für das Produkt angeboten

wird, kann die Kostenrückerstattung bis zum Erhalt des Produkts bzw. des Rücksendenachweises durch den Verbraucher aufgeschoben werden, je nach dem, was zuerst eintrifft.

3. Das Unternehmen verwendet für die Kostenrückerstattung das gleiche Zahlungsmittel wie das vom Verbraucher für den Kauf benutzte, es sei denn, der Verbraucher stimmt einem anderen Zahlungsmittel zu. Dem Verbraucher werden keine Rückerstattungskosten berechnet.
4. Wählt der Verbraucher ein Rücksendeverfahren, dessen Kosten die Kosten des preiswertesten Rücksendeverfahrens übersteigen, ist das Unternehmen nicht verpflichtet, die dadurch entstehenden Mehrkosten zu übernehmen.

Artikel 10 - Vom Rücktrittsrecht ausgenommene Leistungen

Das Unternehmen kann folgende Produkte und Dienstleistungen vom Rücktrittsrecht des Verbrauchers ausschließen, vorausgesetzt, dass im Angebot oder rechtzeitig vor dem Vertragsabschluss unmissverständlich auf diese Möglichkeit hingewiesen wird:

1. Produkte oder Dienstleistungen, die auf Finanzmärkten Preisschwankungen ausgesetzt sind, auf die das Unternehmen keinen Einfluss hat und die möglicherweise während der Überlegungsfrist auftreten
2. Verträge, die im Rahmen einer öffentlichen Versteigerung zustande kommen. Eine öffentliche Versteigerung ist ein von einem Auktionator überwachtes Verkaufsverfahren, bei dem das Unternehmen dem Verbraucher, der entweder persönlich anwesend ist oder sein könnte, Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen anbietet und der Meistbietende zum Kauf verpflichtet ist.
3. Vertraglich vereinbarte, erbrachte Dienstleistungen, falls:
 - a. die Leistungserbringung mit der vorab ausdrücklich erteilten Zustimmung des Verbrauchers erfolgt und
 - b. der Verbraucher zur Kenntnis genommen hat, dass er sein Rücktrittsrecht bei erfolgter Vertragserfüllung durch das Unternehmen einbüßt.
4. Pauschalreisen gemäß Buch 7, Artikel 500 des Niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuchs und vertragliche Personenbeförderung
5. Versorgungsdienstleistungen, soweit im Vertrag ein Datum oder Zeitraum für die Leistungserbringung festgelegt und eine Nutzung für Wohn-, Warentransport- Autovermietungs- und Verpflegungszwecke ausgeschlossen ist.
6. Freizeitdienstleistungen, soweit im Vertrag ein Datum oder Zeitraum für die Leistungserbringung festgelegt ist
7. Eigens für den Verbraucher nach dessen individuellen Spezifikationen oder auf der Grundlage seiner Entscheidung hergestellte, nicht vorgefertigte Produkte oder Produkte, die eindeutig auf eine bestimmte Person abgestimmt sind
8. Leicht verderbliche Waren oder Produkte mit begrenzter Haltbarkeit
9. Versiegelte Produkte, die aus gesundheitlichen oder hygienischen Gründen nicht retourniert werden können, weil die Versiegelung nach der Lieferung aufgebrochen wurde
10. Produkte, die nach der Lieferung mit anderen Produkten gemischt wurden und aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit diesen vermischt sind
11. Alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsabschluss fest vereinbart wurde, die jedoch erst nach 30 Tagen geliefert werden können und deren tatsächlicher Marktwert von Preisschwankungen anhängig ist, auf die das Unternehmen keinen Einfluss hat
12. Versiegelte Ton- und Bildaufnahmen und Computerprogramme, deren Versiegelung nach der Lieferung aufgebrochen wurde
13. Tageszeitung, Zeitschriften oder Magazine, die nicht im Rahmen eines Abonnements bezogen werden
14. Digitale Inhalte, die nicht auf einem materiellen Datenspeichermedium bereitgestellt werden, in Fällen, wo:
 - a. die Leistungserbringung mit der vorab ausdrücklich erteilten Zustimmung des Verbrauchers erfolgt und
 - b. der Verbraucher bestätigt hat, dass er den Verlust seines Rücktrittsrechts zur Kenntnis genommen hat

Artikel 11 - Verkaufspreis

1. Die Verkaufspreise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen dürfen während der im Angebot genannten Gültigkeitsdauer nur bei Änderung der Umsatzsteuersätze erhöht werden.
2. Daneben kann das Unternehmen auch Produkte und Dienstleistungen anbieten, deren Verkaufspreise an Preisschwankungen auf Finanzmärkten gekoppelt sind, auf die das

Unternehmen keinen Einfluss hat. Im Angebot ist darauf hinzuweisen, dass die dafür genannten Verkaufspreise von Marktentwicklungen abhängig und daher unverbindlich sind.

3. Preiserhöhungen in den 3 Folgemonaten des Vertragsabschlusses sind nur zulässig, wenn sie aus Gesetzesbestimmungen und Vorschriften resultieren.
4. Preiserhöhungen ab dem 3. Monat nach Vertragsabschluss sind nur zulässig, wenn das Unternehmen sie vertraglich festgeschrieben hat und:
 - a. sie aus Gesetzesbestimmungen und Vorschriften resultieren; oder
 - b. der Verbraucher das Recht hat, den Vertrag mit Wirkung ab dem Tag der in Kraft tretenden Preiserhöhung zu beenden.
5. Die Umsatzsteuer ist in den im Angebot genannten Verkaufspreisen enthalten.

Artikel 12 - Vertragliche Leistung und Zusatzgarantie

1. Das Unternehmen garantiert, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen die Vertragsbestimmungen, die im Angebot genannten Spezifikationen, die annehmbaren Anforderungen an Unbedenklichkeit und Brauchbarkeit und alle am Tag des Vertragsabschlusses geltenden Gesetzesvorschriften und staatlichen Auflagen erfüllen. Soweit vereinbart gewährleistet das Unternehmen darüber hinaus, dass das Produkt bei sachgemäßem Einsatz gebrauchstauglich ist.
2. Unbeschadet möglicher Zusatzgarantien, die das Unternehmen, sein Zulieferer, Hersteller oder Importeur einräumt, kann der Verbraucher bei Vertragsbruch durch das Unternehmen seine vertraglichen Rechte in vollem Umfang gelten machen.
3. Eine Zusatzgarantie beinhaltet Pflichten, die dem Unternehmen, seinem Zulieferer oder dem Importeur bzw. Hersteller des Produkts obliegen und die dem Verbraucher bei Vertragsbruch durch das Unternehmen, seinen Zulieferer oder den Importeur bzw. Hersteller des Produkts Sonderrechte verleihen, die über den gesetzlich vorgeschriebenen Umfang hinausgehen.

Artikel 13 - Lieferung und Bestellungsbearbeitung

1. Das Unternehmen hat erhaltene Produkt- und Dienstleistungsbestellungen mit größtmöglicher Sorgfalt zu bearbeiten.
2. Lieferort ist die vom Verbraucher genannte Anschrift.
3. Nach Maßgabe der in Artikel 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführten Bestimmungen bearbeitet das Unternehmen eingegangene Bestellungen unverzüglich in einem Zeitraum von höchstens 30 Tagen, falls kein abweichender Liefertermin vereinbart wurde. Bei Lieferverzug oder wenn die Bestellung gar nicht oder nur teilweise bearbeitet werden kann, ist der Verbraucher binnen 30 Tagen nach Aufgabe der betreffenden Bestellung zu benachrichtigen. Der Verbraucher kann den Vertrag in diesem Fall kostenlos beenden und eine Entschädigung für mögliche Verluste verlangen.
4. Bei Vertragsbeendigung gemäß vorigem Punkt erstattet das Unternehmen dem Verbraucher unverzüglich den gezahlten Betrag zurück.
5. Das Unternehmen trägt das Schadens- und/oder Verlustrisiko für das Produkt bis zu der am Lieferort stattfindenden Übergabe des Produkts an den Kunden oder den vorab vom Verbraucher benannten Vertreter, falls nicht ausdrücklich anders vereinbart.

Artikel 14 - Langzeitverträge: Dauer, Beendigung und Verlängerung

Beendigung:

1. Der Verbraucher kann einen unbefristeten Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Erbringung von Dienstleistungen jederzeit gemäß vereinbarten Kündigungsbestimmungen mit einer Kündigungsfrist von höchstens 1 Monat beenden.
2. Der Verbraucher kann einen befristeten Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder Erbringung von Dienstleistungen jederzeit ab Ablauftermin gemäß vereinbarten Kündigungsbestimmungen mit einer Kündigungsfrist von höchstens 1 Monat beenden.
3. Die in den vorhergehenden Punkten genannten Verträge betreffend kann der Verbraucher:
 - den Vertrag jederzeit beenden, ohne an einen bestimmten Kündigungstermin oder -zeiträumen gebunden zu sein
 - den Vertrag auf dem Weg beenden, auf dem er zustande gekommen ist
 - den Vertrag binnen der Kündigungsfrist beenden, die das Unternehmen für sich selbst festgelegt hat

Verlängerung:

4. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen kann weder stillschweigend noch für eine befristete Dauer verlängert werden.
5. Hingegen kann ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tageszeitungen oder Wochenzeitschriften und Magazinen stillschweigend für eine befristete Dauer von höchstens 3 Monaten verlängert werden, sofern der Verbraucher die Möglichkeit hat, den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von höchstens 1 Monat jeweils am Ende der Verlängerungszeit zu kündigen.
6. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten oder Erbringung von Dienstleistungen kann nur auf unbefristete Zeit verlängert werden, wenn der Verbraucher jederzeit die Möglichkeit hat, ihn mit einer Kündigungsfrist von höchstens 1 Monat zu kündigen. Bei einem Vertrag über die regelmäßige, aber weniger als einmal pro Monat erfolgende Lieferung von Tageszeitungen, Wochenzeitschriften und Magazinen beträgt die Kündigungsfrist höchstens 3 Monate.
7. Ein Kurzzeitvertrag über die regelmäßige Lieferung von Tageszeitungen, Wochenzeitschriften und Magazinen im Rahmen eines Einstiegsangebots (Test- oder Schnupperabo) kann nicht stillschweigend verlängert werden. Verträge dieser Art laufen automatisch mit Ablauf des Test-/Schnupperabos aus.

Vertragsdauer:

8. Der Verbraucher kann einen befristeten Vertrag mit einer Dauer von mehr als 1 Jahr jederzeit mit einer Kündigungsfrist von höchstens 1 Monat kündigen, sofern die Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer nicht unangemessen oder unfair ist.

Artikel 15 - Zahlung

1. Falls nicht anders im Vertrag oder zusätzlichen Geschäftsbedingungen vereinbart, hat der Verbraucher alle geschuldeten Beträge binnen 14 Tagen ab Beginn der Überlegungsfrist bzw., wenn keine Überlegungsfrist vorgesehen ist, binnen 14 Tagen ab Vertragsabschluss zu zahlen. Bei einem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen beginnt dieser Zeitraum an dem Tag, an dem der Verbraucher die Vertragsbestätigung erhält.
2. Bei Verkauf von Produkten kann vom Verbraucher eine Anzahlung von höchstens 50 % verlangt werden. Falls eine Anzahlung vertraglich vorgesehen ist, kann der Verbraucher seine Rechte bezüglich der Bearbeitung seiner Produkt- oder Dienstleistungsbestellung erst nach Zahlung der vereinbarten Anzahlung geltend machen.
3. Der Verbraucher hat das Unternehmen unverzüglich über irrtümliche Zahlungsangaben zu benachrichtigen.
4. Hält der Verbraucher die Zahlungsfrist nicht ein, schickt das Unternehmen ihm eine Mahnung mit einer Zahlungsfristverlängerung um 14 Tage. Hält der Verbraucher auch diese zweite 14-tägige Zahlungsfrist nicht ein, kann das Unternehmen ihm für den geschuldeten Betrag Verzugszinsen gemäß gesetzlichem Verzugszinssatz zuzüglich möglicher Kosten in annehmbarer Höhe für die außergerichtliche Eintreibung berechnen. Die Eintreibungskosten dürfen folgende Prozentsätze nicht übersteigen: 15 % für Beträge unter 2.500 €; 10 % für die nächsten 2.500 € und 5 % für die nächsten 5.000 €; sie betragen mindestens 40 €. Das Unternehmen kann diese Prozentsätze und Beträge nach Belieben herabsetzen.

Artikel 16 - Reklamationen

1. Das Unternehmen wendet bei der Bearbeitung von Reklamationen ein hinreichend bekannt gemachtes Verfahren an.
2. Reklamationen der vertraglichen Leistung müssen dem Unternehmen klar formuliert, in ausführlicher Form und möglichst zeitnah zu ihrer Feststellung mitgeteilt werden.
3. Dem Unternehmen vorgelegte Reklamationen werden ab Erhalt binnen 14 Tagen beantwortet. Falls die Bearbeitung einer Reklamation wesentlich mehr Zeit in Anspruch nimmt, bestätigt das Unternehmen den Erhalt der Reklamation spätestens nach 14 Tagen und teilt dem Verbraucher gleichzeitig den voraussichtlichen Termin einer ausführlichen Antwort mit.
4. Der Verbraucher räumt dem Unternehmen eine Frist von mindestens 4 Wochen ein, um die Reklamation zur beiderseitigen Zufriedenheit zu bearbeiten. Nach Ablauf dieser Frist wird aus der Reklamation ein Streitfall.

Artikel 17 - Rechtsstreitigkeiten

1. Zwischen dem Unternehmen und dem Verbraucher unter diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abgeschlossene Verträge unterstehen ausschließlich niederländischem Recht.

Artikel 18 - Zusätzliche oder besondere Geschäftsbedingungen

Zusätzliche oder von den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen sind so zu formulieren, dass sie dem Verbraucher keine Nachteile bringen, und in Schriftform bzw. einer Form niederzulegen, die es dem Verbraucher ermöglicht, sie auf einem Langzeit-Datenspeichermedium zu archivieren und einzusehen.