

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN.**

### **Inhaltsverzeichnis**

Artikel 1 – Definitionen	1
Artikel 2 - Identität des Unternehmers	1
Artikel 3 - Anwendbarkeit	2
Artikel 4 - Das Angebot	2
Artikel 5 - Der Vertrag	2
Artikel 6 – Widerrufsrecht	3
Artikel 7 - Pflichten des Verbrauchers während der Bedenkzeit	3
Artikel 8 - Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und damit verbundene Kosten	3
Artikel 9 - Pflichten des Unternehmers im Widerrufsfall	4
Artikel 10 - Ausschluss des Widerrufsrechts	5
Artikel 11 - Der Preis	5
Artikel 12 - Einhaltung des Vertrages und zusätzliche Garantie	6
Artikel 13 - Lieferung und Ausführung	6
Artikel 14 - Dauertransaktionen: Dauer, Kündigung und Verlängerung	6
Artikel 15 - Bezahlung	7
Artikel 16 - Beschwerdeverfahren	7
Artikel 18 - Branchengarantie	8
Artikel 19 - Ergänzende oder abweichende Bestimmungen	8
Artikel 20 - Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thuiswinkel (Versandhandel)	8
<b>MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR.</b>	<b>9</b>

## **Artikel 1 – Definitionen**

In diesen Bedingungen gelten folgende Begriffsbestimmungen:

1. **Ergänzender 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;
2. **Bedenkzeit:** die Frist, innerhalb welcher der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;
3. **Verbraucher:** die natürliche Person, die nicht für Zwecke im Zusammenhang mit der Ausübung von Handels-, Gewerbe-, Handwerks- oder Berufstätigkeiten handelt;
4. **Tag:** Kalendertag;
5. **Digitale Inhalte:** Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden;
6. **Dauervertrag:** ein Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren und/oder digitalen Inhalten bzw. die regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen in einem bestimmten Zeitraum;
7. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Mittel - einschließlich E-Mail -, das den Verbraucher oder Unternehmer in die Lage versetzt, Daten, die an ihn persönlich gerichtet sind, so abzuspeichern, dass sie zukünftig herangezogen oder für einen Zeitraum, der dem Verwendungszweck der Daten entspricht, verwendet und unverändert vervielfältigt werden können;
8. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit für den Verbraucher, innerhalb der Bedenkzeit den Fernabsatz- vertrag zu kündigen;
9. **Unternehmer:** die natürliche oder juristische Person, die Mitglied der Thuiswinkel. org ist und Verbrauchern Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen über Fernabsatz anbietet bzw. bereitstellt;
10. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, bei dem im Rahmen eines organisierten Systems für den Fernabsatz von Waren, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen bis hin zum Vertragsabschluss auch bzw. ausschließlich Fernkommunikationstechnik(en) zum Einsatz gelangt bzw. gelangen;
11. **Muster-Widerrufsformular:** das in Anlage I dieser Geschäftsbedingungen enthaltene EU-Muster-Widerrufsformular; Anlage 1, muss nicht zur Verfügung gestellt werden, wenn der Konsument aufgrund seiner Bestellung kein Widerrufsrecht hat;
12. **Fernkommunikationstechnik:** ein Mittel, das angewendet werden kann, um Verträge abzuschließen, ohne dass der Unternehmer und der Verbraucher sich gleichzeitig in demselben Raum zu befinden brauchen.

## **Artikel 2 - Identität des Unternehmers**

Uil VR Solutions B.V. handelnd unter dem Namen: VR Expert

### **Adresse der Niederlassung:**

Demkaweg 11  
3555 HW Utrecht  
Niederlande

### **Besucheranschrift:**

Zur Mühle 2 – 4  
50226 Frechen  
Deutschland

### **Erreichbarkeit:**

Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18:00

Telefonnummer: (+49) 2234-682953-1

E-Mail-Adresse: [info@vr-expert.de](mailto:info@vr-expert.de)

Eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Utrecht unter 69601283

USt-IdNr: NL857935252B01

### **Artikel 3 - Anwendbarkeit**

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Fernabsatzangebote des Unternehmers und jeden Fernabsatzvertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher abgeschlossen wurde.
2. Bevor der Fernabsatzvertrag abgeschlossen wird, wird der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher zur Verfügung gestellt. Wenn dies nach billigem Ermessen nicht möglich ist, wird der Unternehmer – bevor der Fernabsatzvertrag zustande kommt – angeben, auf welche Weise die AGB bei dem Unternehmer einzusehen sind und diese auf Anfrage des Verbrauchers schnellstmöglich kostenlos zugeschickt werden.
3. Wenn der Fernabsatzvertrag auf elektronischem Weg abgeschlossen wird, kann dem Verbraucher, bevor der Fernabsatzvertrag abgeschlossen wird, der Text dieser AGB - vom vorigen Absatz abweichend - auf elektronischem Weg zur Verfügung gestellt werden, so dass dieser vom Verbraucher einfach auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden kann. Wenn dies nach billigem Ermessen nicht möglich ist, so wird, bevor der Fernabsatzvertrag abgeschlossen wird, angegeben, wo die AGB auf elektronischem Weg zur Kenntnis genommen werden können und dass sie auf Anfrage – elektronisch oder auf anderem Wege - kostenlos zugeschickt werden.
4. Falls – neben diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen – auch spezifische Waren- oder Dienstleistungsbedingungen gelten sollten – ist der zweite und dritte Absatz entsprechend anwendbar und kann sich der Verbraucher im Falle gegensätzlicher Bedingungen immer auf die anwendbare Bestimmung berufen, die für ihn am günstigsten ist.

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

1. Wenn ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder unter bestimmten Bedingungen erfolgt, wird dies ausdrücklich im Angebot angegeben.
2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausführlich genug, damit der Verbraucher das Angebot gut beurteilen kann. Wenn der Unternehmer Abbildungen benutzt, dann sind diese eine wahrheitsgetreue Wiedergabe der angebotenen Produkte, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalte. Offenkundige Versehen oder offenkundige Irrtümer in dem Angebot verpflichten den Unternehmer nicht.
3. Jedes Angebot hat die Informationen zu enthalten, die nötig sind, damit dem Verbraucher klar ist, 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 damit einhergehenden Bedingungen erfüllt.
2. Wenn der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Weg angenommen hat, bestätigt der Unternehmer ebenfalls auf elektronischem Weg unverzüglich den Empfang der Angebotsannahme. Solange der Unternehmer den Empfang der Angebotsannahme nicht bestätigt hat, kann der Verbraucher den Vertrag kündigen.
3. Wenn der Vertrag elektronisch zustande kommt, ergreift der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine sichere Webumgebung. Wenn der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, hält der Unternehmer dafür geeignete Sicherheitsmaßnahmen ein.
4. Der Unternehmer kann sich – im gesetzlichen Rahmen – darüber informieren, ob der Verbraucher seinen Zahlungspflichten nachkommen kann, sowie über alle Tatsachen und Faktoren, die für einen vertretbaren Abschluss des Fernabsatzvertrags wichtig sind. Wenn der Unternehmer aufgrund dieser Prüfung gute Gründe hat, den Vertrag nicht einzugehen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage unter Angabe von Gründen abzulehnen oder mit der Erfüllung besondere Voraussetzungen zu verbinden.
5. Der Unternehmer hat spätestens mit der Lieferung des Produkts, der Dienstleistung oder der digitalen Inhalte folgende Informationen an den Verbraucher mitzuschicken, und zwar schriftlich oder so, dass diese Informationen für den Verbraucher zugänglich sind und von ihm dauerhaft gespeichert werden können:
  - a. die Besuchsanschrift der Niederlassung des Unternehmers, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann;
  - b. die Voraussetzungen, unter denen der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann, und wie er diesbezüglich vorzugehen hat, oder eine klare Mitteilung, dass das Widerrufsrecht ausgeschlossen ist;
  - c. die Information in Bezug auf Garantie und einen vorhandenen Kundendienst nach dem

- d. den Preis einschließlich aller anfallenden Steuern für das Produkt, die Dienstleistung oder die digitalen Inhalte; gegebenenfalls auch die Lieferkosten sowie die Zahlungs- und Lieferart und Angaben zur Erfüllung des Fernabsatzvertrages;
  - e. die Erfordernisse für die Vertragskündigung, wenn der Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr hat oder unbefristet ist;
  - f. wenn dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zusteht, das Muster-Widerrufsformular.
6. Im Falle einer Dauertransaktion trifft die Bestimmung im vorigen Absatz nur auf die erste Lieferung zu.

## **Artikel 6 – Widerrufsrecht**

### *Bei Produkten:*

1. Der Verbraucher hat die Möglichkeit, den Kaufvertrag für den Erwerb eines Produkts innerhalb einer Bedenkzeit von mindestens 30 Tagen ohne Angabe von Gründen zu kündigen. Es steht dem Unternehmer zu, den Verbraucher nach dem Widerrufsgrund zu fragen, er kann diesen jedoch nicht zur Angabe seiner Gründe verpflichten.
2. Die in Absatz 1 genannte Bedenkzeit beginnt an dem Tag nach Eingang des Produkts beim Verbraucher oder einem vom Verbraucher vorher angewiesenen und an den Unternehmer bekannt gegebenen, nicht als Transportunternehmen auftretenden Dritten oder,
  - a. falls eine Bestellung des Verbrauchers mehrere Produkte umfasst, an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm angewiesener Dritter das letzte Produkt erhalten hat. Sofern er den Verbraucher im Vorfeld der Bestellung eindeutig darüber informiert hat, ist der Unternehmer dazu berechtigt, eine Bestellung von Produkten mit unterschiedlichen Lieferzeiten abzulehnen.
  - b. falls die Warenlieferung aus mehreren Lieferungen oder Teilen besteht, an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm angewiesener Dritter, die letzte Lieferung bzw. den letzten Teil erhalten hat;
  - c. im Falle von regelmäßigen Warenlieferungen in einem bestimmten Zeitraum, an dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm angewiesener Dritter das erste Produkt erhalten hat.

Bei Dienstleistungen und digitalen Inhalten, die nicht auf einem physischen Datenträger ge liefert werden:

3. Der Verbraucher hat die Möglichkeit, einen Dienstleistungsvertrag sowie einen Vertrag über die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf physischen Datenträgern geliefert werden, innerhalb von mindestens 30 Tagen ohne Angabe von Gründen zu kündigen. Es steht dem Unternehmer zu, den Verbraucher nach dem Kündigungsgrund zu fragen, er kann diesen jedoch nicht zur Angabe seiner Gründe verpflichten.
4. Die in Absatz 3 genannte Bedenkzeit beginnt einen Tag nach dem Tag des Vertragsabschlusses.

*Verlängerung der Bedenkzeit für Produkte, Dienstleistungen und digitale Inhalte, die nicht auf einem physischen Datenträger geliefert werden, bei einer unterlassenen Widerrufsbelehrung:*

5. Wenn der Unternehmer den Verbraucher nicht über sein gesetzlich vorgesehene Widerrufsrecht informiert oder diesem das Muster-Widerrufsformular nicht zur Verfügung gestellt hat, verlängert sich die Bedenkzeit im Anschluss an die ursprüngliche, gemäß der in den vorstehenden Absätzen festgelegten Bedenkzeit um zwölf Monate.
6. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die im vorstehenden Absatz genannten Informationen innerhalb von zwölf Monaten ab dem Anfangsdatum der ursprünglichen Bedenkzeit zur Verfügung stellt, beschränkt sich die Bedenkzeit auf 30 Tage, beginnend am Tag nach dem Erhalt dieser Informationen durch den Verbraucher.

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

1. Während der Bedenkzeit hat der Verbraucher sorgfältig mit dem Produkt und der Verpackung umzugehen. Er wird das Produkt nur in dem Maße auspacken oder gebrauchen, wie es nötig ist, um die Art, die Merkmale und die Funktion des Produkts beurteilen zu können. Dabei hat der Verbraucher das Produkt nur so zu behandeln und zu untersuchen, wie dies auch in einem Laden zulässig wäre.
2. Der Verbraucher haftet lediglich für den Wertverlust des Produkts, der aus einer Missachtung der in Absatz 1 dieses Artikels genannten Einschränkungen entsteht.
3. Der Verbraucher haftet nicht für den Wertverlust des Produkts, wenn der Unternehmer ihm vor oder beim Vertragsabschluss nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht zur Verfügung gestellt hat.

## **Artikel 8 - Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und damit verbundene Kosten**

1. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen möchte, muss er uns (VR Expert GmbH, Zur Mühle 2-4, 50226 Frechen, Tel.: 02234 - 682 953 0, E-Mail: info@vr-expert.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. per Post oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Er kann dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, welches jedoch nicht vorgeschrieben ist.
2. So bald wie möglich, jedoch innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag nach seiner Meldung nach Absatz 1, veranlasst der Verbraucher die Rücksendung des Produkts oder überreicht diese dem Unternehmer (oder seinem Bevollmächtigten). Dies gilt nicht, wenn der Unternehmer sich dazu bereit erklärt hat, das Produkt selbst abzuholen. Die Einhaltung der Rücksendefrist durch den Verbraucher ist gewährleistet, wenn das Produkt vor Ablauf der Bedenkzeit zurückgesandt wurde.
3. Die Rücksendung durch den Verbraucher erfolgt einschließlich aller gelieferten Zubehörteile, wenn dies nach billigem Ermessen möglich ist, im ursprünglichen Zustand und in der Originalverpackung sowie entsprechend den angemessenen und eindeutigen Anweisungen des Unternehmers.
4. Die Verantwortung sowie die Beweispflicht für die ordnungsgemäße und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts liegen beim Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt die direkten Kosten für die Rücksendung des Produkts. Wenn der Unternehmer den Verbraucher nicht darüber informiert, dass dieser diese Kosten zu tragen hat, oder der Unternehmer hat angegeben, die Kosten selbst zu tragen, braucht der Verbraucher die Kosten für die Rücksendung nicht zu zahlen.
6. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, nachdem er zuvor ausdrücklich darum gebeten hat, dass die Erbringung der Dienstleistung oder die Lieferung von Gas, Wasser oder Strom, die nicht bereits für den Verkauf vorbereitet wurde, in einem begrenzten Umfang oder in einer bestimmten Menge, bereits während der Bedenkzeit stattfindet, hat der Verbraucher dem Unternehmer einen Betrag zu zahlen, der dem Teil der Verpflichtung entspricht, der zum Zeitpunkt der Widerrufung bereits erfüllt ist.
7. Der Verbraucher trägt weder die Kosten für die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, in begrenztem Umfang oder in einer bestimmten Menge, die nicht bereits für den Verkauf vorbereitet wurden, noch die Kosten für die Lieferung von Fernwärme, wenn:
  - a. der Unternehmer es unterlassen hat, dem Verbraucher die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht oder das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung zu stellen oder die Kosten im Falle eines Widerrufs zu erstatten oder
  - b. der Verbraucher während der Bedenkzeit nicht ausdrücklich um die Erbringung der Leistung oder die Lieferung von Gas, Wasser, Strom oder Fernwärme gebeten hat.
8. Für den Verbraucher entstehen keine Kosten für die vollständige oder teilweise Lieferung von nicht auf einem physischen Datenträger gelieferten digitalen Inhalten, wenn:
  - a. er sich während der Bedenkzeit und vor der Lieferung nicht ausdrücklich mit dem Beginn der Vertragserfüllung einverstanden erklärt hat;
  - b. er sich nicht damit einverstanden erklärt hat, durch seine Zustimmung, sein Widerrufsrecht abzutreten oder
  - c. der Unternehmer es versäumt hat, diese Erklärung des Verbrauchers zu bestätigen.
9. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, werden alle ergänzenden Verträge rechtskräftig aufgelöst.

## **Artikel 9 - Pflichten des Unternehmers im Widerrufsfall**

1. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher die Möglichkeit bietet, seinen Widerruf in elektronischer Form zu tätigen, sendet dieser dem Verbraucher unmittelbar nach Eingang der Widerrufsmeldung eine Empfangsbestätigung.
2. Der Unternehmer erstattet dem Verbraucher unverzüglich, jedoch spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Widerrufsmeldung beim Unternehmer, die von ihm geleisteten Zahlungen, einschließlich der eventuell vom Unternehmer für die Rücksendung des Produkts in Rechnung gestellten Versandkosten. Außer im Falle der Selbstabholung des Produkts durch den Unternehmer ist die Rückzahlung erst fällig, wenn das Produkt beim ihm eingegangen ist oder der Verbraucher nachweisen kann, dass die Rücksendung erfolgt ist, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt.
3. Die Rückzahlung durch den Unternehmer erfolgt unter Verwendung des auch vom Verbraucher verwendeten Zahlungsmittels, es sei denn, der Verbraucher stimmt einer anderen Zahlungsart zu. Die

Rückzahlung ist für den Verbraucher kostenlos.

4. Wenn sich der Verbraucher anstatt der günstigsten Standardversandart für eine teurere Versandart entschieden hat, braucht der Unternehmer die zusätzlichen Kosten für diese teurere Versandart nicht zurückzuzahlen.

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

*Der Unternehmer kann die folgenden Produkte und Dienstleistungen nur dann vom Widerrufsrecht ausschließen, wenn der Unternehmer dies eindeutig im Angebot oder zumindest rechtzeitig vor Vertragsabschluss angegeben hat:*

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterworfen ist, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können;
2. Vertragsabschlüsse, die auf einer öffentlichen Versteigerung zustande gekommen sind. Es handelt sich bei einer öffentlichen Versteigerung um ein Verkaufsverfahren, in dem dem Verbraucher Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen angeboten werden. Der Verbraucher ist dabei persönlich anwesend bzw. hat die Möglichkeit, bei der Versteigerung persönlich anwesend zu sein. Die Versteigerung wird von einem Auktionator durchgeführt. Der erfolgreiche Bieter ist verpflichtet, die Produkte, die digitalen Inhalte und/oder die Dienstleistungen abzunehmen.
3. Dienstleistungsverträge, nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung, wenn:
  - a. die Erbringung der Dienstleistung nach ausdrücklicher, vorheriger Zustimmung des Verbrauchers angefangen hat und
  - b. der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, nachdem der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat;
4. Verträge in Bezug auf Dienstleistungen, die die Bereitstellung von Unterkunft betreffen sowie an einem bestimmten Datum oder in einem bestimmten Zeitraum zu erbringen sind; ausgeschlossen sind Dienstleistungen, die sich auf Wohnzwecke, Gütertransport, die Autovermietung und Catering beziehen;
5. Verträge in Bezug auf Dienstleistungen, die die Freizeitgestaltung betreffen sowie an einem bestimmten Datum oder in einem bestimmten Zeitraum zu erbringen sind;
6. nach Spezifikationen des Verbrauchers hergestellte Produkte, die nicht vorgefertigt sind und die nach verbraucherspezifischen Vorgaben hergestellt werden oder eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt sind;
7. Produkte, die schnell verderben oder eine begrenzte Haltbarkeit haben;
8. Versiegelte Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht geeignet sind, zurückgesandt zu werden und deren Versiegelung nach der Lieferung aufgebrochen ist;
9. Produkte, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Art untrennbar mit anderen Produkten vermischt sind;
10. Alkoholische Getränke, deren Preis beim Vertragsabschluss vereinbart wurde, aber deren Lieferung erst nach einer Frist von 30 Tagen erfolgen kann und deren tatsächlicher Wert Schwankungen auf dem Markt unterworfen ist, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
11. Versiegelte Audio-, Videoaufnahmen und Computersoftware, bei denen die Versiegelung nach der Lieferung aufgebrochen ist;
12. Zeitungen, Zeitschriften oder Magazine, ausgenommen deren Abonnements;
13. Nicht auf physischen Datenträgern gelieferte digitale Inhalte, jedoch nur, wenn:
  - a. die Erbringung der Dienstleistung nach ausdrücklicher, vorheriger Zustimmung des Verbrauchers angefangen und
  - b. der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat.

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

1. Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, es sei denn, es kommt zu Preisänderungen in Folge von Änderungen der Mehrwertsteuersätze.



2. Vom vorigen Absatz abweichend kann der Unternehmer Produkte oder Dienstleistungen, deren Preise Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegen, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, mit variablen Preisen anbieten. Diese Schwankungen Gebundenheit und die Tatsache, dass eventuell angegebene Preise Richtpreise sind, werden im Angebot angegeben.
3. Preiserhöhungen innerhalb von 3 Monaten nach Vertragsabschluss sind nur dann zulässig, wenn sie die Folge von gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen sind.
4. Preiserhöhungen, die sich 3 Monate nach Vertragsabschluss ergeben, sind nur dann zulässig, wenn sich der Unternehmer dies ausbedungen hat und:
  - a. sie die Folge von gesetzlichen Regelungen oder Bestimmungen sind oder
  - b. der Verbraucher befugt ist, den Vertrag zu dem Tag zu kündigen, an dem die Preiserhöhung in Kraft tritt.
5. Die im Angebot über Produkte oder Dienstleistungen genannten Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer.

#### **Artikel 12 - Einhaltung des Vertrages und zusätzliche Garantie**

1. Der Unternehmer steht dafür ein, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen vertragskonform sind sowie die im Angebot angegebenen Spezifikationen, die angemessenen Forderungen der Tauglichkeit und/oder Brauchbarkeit und die am Tag des Vertragsabschlusses bestehenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften erfüllen. Wenn vereinbart, steht der Unternehmer auch dafür ein, dass das Produkt für einen nicht normalen Verbrauchszweck geeignet ist.
2. Eine von dem Unternehmer, dessen Lieferanten, Hersteller oder Importeur zusätzlich angebotene Garantie schmälert die Rechte und Forderungen nicht, die der Verbraucher aufgrund des Vertrages gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann, wenn der Unternehmer seinen Teil des Vertrages nicht erfüllt.
3. Eine zusätzliche Garantie bezeichnet jede Verpflichtung des Unternehmers, dessen Lieferanten, Importeurs oder Herstellers gegenüber dem Verbraucher, aufgrund dessen dieser bestimmte Rechte oder Forderungen, die über die rechtlichen Verpflichtungen hinausgehen, geltend machen kann, falls der Unternehmer seinen Teil des Vertrages nicht erfüllt.

#### **Artikel 13 - Lieferung und Ausführung**

1. Der Unternehmer lässt größtmögliche Sorgfalt bei der Entgegennahme und Ausführung von Produktbestellungen und bei der Beurteilung von Anfragen zur Erbringung von Dienstleistungen walten.
2. Als Lieferort gilt die Adresse, die der Verbraucher dem Unternehmer mitgeteilt hat.
3. Unter Beachtung der diesbezüglichen Angaben in Artikel 4 dieser AGB wird der Unternehmer angenommene Bestellungen schnellstmöglich, jedoch spätestens innerhalb 30 Tagen ausführen, es sei denn, es ist eine andere Lieferzeit vereinbart worden. Wenn sich die Zustellung verzögert oder wenn eine Bestellung nicht oder nur in Teilen ausgeführt werden kann, erhält der Verbraucher darüber spätestens 30 Tage, nachdem er die Bestellung erteilt hat, eine Mitteilung. Der Verbraucher hat in dem Fall das Recht, den Vertrag ohne Kosten zu kündigen, und ggf. Anspruch auf einen Schadenersatz.
4. Nach einer Kündigung entsprechend dem vorigen Absatz wird der Unternehmer den Betrag, den der Verbraucher bezahlt hat, unverzüglich zurückzahlen.
5. Die Gefahr, dass Produkte beschädigt werden oder verloren gehen, geht zu Lasten des Unternehmers bis zum Moment der Zustellung beim Verbraucher oder einem vom Verbraucher vorher angewiesenen und an den Unternehmer bekannt gemachten Vertreter, es sei denn, es ist ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden.

#### **Artikel 14 - Dauertransaktionen: Dauer, Kündigung und Verlängerung**

##### *Kündigung*

1. Der Verbraucher kann einen unbefristeten Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen jederzeit unter Berücksichtigung der diesbezüglich vereinbarten Kündigungsbedingungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.
2. Der Verbraucher kann einen befristeten Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich

Strom) oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen jederzeit zum Ende der festgelegten Dauer unter Berücksichtigung der diesbezüglich vereinbarten Kündigungsbedingungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen.

3. Der Verbraucher kann die in den vorstehenden Absätzen genannten Verträge:
  - a. jederzeit kündigen und darf nicht auf eine Kündigung an einem bestimmten Zeitpunkt oder in einem bestimmten Zeitraum beschränkt werden;
  - b. mindestens auf dieselbe Art und Weise, wie er ihn eingegangen ist, kündigen;
  - c. jederzeit mit derselben Kündigungsfrist kündigen, die der Unternehmer für sich selbst ausbedungen hat.

#### Verlängerung

4. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten (einschließlich Strom) oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen darf nicht stillschweigend für eine bestimmte Dauer verlängert oder erneuert werden
5. Von den Bestimmungen des vorigen Absatzes abweichend darf ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften stillschweigend für die Dauer von höchstens drei Monaten verlängert werden, wenn der Verbraucher jenen verlängerter Vertrag zum Ende der Verlängerung unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann.
6. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Produkten oder regelmäßige Erbringung von Dienstleistungen darf nur stillschweigend für eine unbestimmte Dauer verlängert werden, wenn der Verbraucher den Vertrag jederzeit unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen kann. Sofern sich der Vertrag auf die regelmäßige, jedoch weniger als einmal im Monat erfolgende Lieferung von Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften bezieht, gilt in diesem Fall eine Kündigungsfrist von höchstens drei Monaten.
7. Ein befristeter Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Tages- und Wochenzeitungen und Zeitschriften zum kennenlernen (Probe- oder Kennenlern-Abonnement) wird nicht stillschweigend fortgesetzt und endet automatisch nach Verstreichen des Probe- oder Kennenlern Zeitraums.

#### Dauer

8. Wenn ein Vertrag eine Dauer von über einem Jahr hat, darf der Verbraucher den Vertrag nach einem Jahr jederzeit unter Berücksichtigung einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat kündigen, es sei denn, eine Kündigung des Vertrags vor dem Ende der vereinbarten Dauer ist nach billigem Ermessen nicht möglich.

#### Artikel 15 - Bezahlung

1. Sofern im Vertrag bzw. den ergänzenden Bestimmungen keine andere Frist vereinbart wird, sind die vom Verbraucher zu zahlenden Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Anfang der Bedenkzeit, oder falls keine Bedenkzeit festgelegt wurde, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss zu zahlen. Im Falle eines Vertrages zur Erbringung von Dienstleistungen fängt diese Frist an dem Tag an, nachdem der Verbraucher vom Unternehmer die Bestätigung des Empfangs der Angebotsannahme erhalten hat.
2. Beim Verkauf von Produkten an Verbraucher darf in Allgemeinen Geschäftsbedingungen nie eine Anzahlung von mehr als 50 % vereinbart werden. Wenn Vorauszahlung vereinbart wird, kann der Verbraucher keine Ansprüche hinsichtlich der Ausführung der betreffenden Bestellung oder Dienstleistung(en) geltend machen, bevor nicht die vereinbarte Vorauszahlung erfolgt ist.
3. Der Verbraucher ist verpflichtet, dem Unternehmer unverzüglich Fehler in Zahlungsangaben zu melden.
4. Wenn der Verbraucher seine Zahlungsverpflichtung(en) nicht rechtzeitig erfüllt, hat dieser, nachdem er vom Unternehmer über seinen Zahlungsverzug in Kenntnis gesetzt wurde und dem Verbraucher eine Frist von 14 Tagen eingeräumt wurde, um seinen Zahlungsverpflichtungen nachträglich nachzukommen und die Zahlung innerhalb dieser 14-Tage-Frist dennoch nicht erfolgt, über den fälligen Betrag hinaus zudem die gesetzlichen Zinsen zu zahlen und ist der Unternehmer dazu berechtigt, ihm die anfallenden außergerichtlichen Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese Inkassokosten betragen höchstens: 15 % für die fälligen Beträge bis 2.500,- €; 10 % für die nächsten 2.500,- € und 5 % für die nächsten 5.000,- €. Die Mindestkosten betragen 40,- €. Es steht dem Unternehmer zu, zugunsten des Verbrauchers andere Beträge und Prozentsätze zu verwenden.

#### Artikel 16 - Beschwerdeverfahren



1. Der Unternehmer besitzt ein hinreichend bekannt gemachtes Verfahren im Falle von Beschwerden und behandelt Beschwerden in Übereinstimmung mit diesem Verfahren.
2. Beschwerden in Bezug auf die Vertragserfüllung müssen binnen angemessener Zeit, nachdem der Verbraucher die Mängel festgestellt hat, vollständig und eindeutig beschrieben beim Unternehmer eingereicht werden.
3. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb von 14 Tagen, gerechnet ab dem Empfangsdatum, beantwortet. Wenn eine Beschwerde voraussehbar länger bearbeitet werden muss, schickt der Unternehmer innerhalb von 14 Tagen eine Antwort, in der er den Empfang der Beschwerde bestätigt und angibt wann der Verbraucher eine ausführlichere Antwort erwarten kann.
4. Eine Beschwerde zu einem Produkt, einer Dienstleistung oder einem Service des Unternehmers kann auch über das Beschwerdeformular auf der Verbraucherseite der Webseite von Thuiswinkel.org ([www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)) eingereicht werden. Die Beschwerde wird dann sowohl dem betreffenden Unternehmer als auch der Thuiswinkel.org zugeschickt.
5. Der Verbraucher hat dem Unternehmer in jedem Fall 4 Wochen Zeit einzuräumen um die Beschwerde in gegenseitigem Einvernehmen beizulegen. Erst nach dieser Frist entsteht ein Streitfall für eine Klärung gemäß den Regelungen für Streitigkeiten.

### **Artikel 18 - Branchengarantie**

1. Die Nederlandse Thuiswinkel Organisatie garantiert die Einhaltung durch ihre Mitglieder der von der Geschillencommissie Thuiswinkel auferlegten verbindlichen Empfehlungen, wenn der Unternehmer jene verbindliche Empfehlung nicht innerhalb von zwei Monaten nach deren Versand dem Gericht zur Prüfung vorgelegt hat. Diese Aussetzung der Garantie endet und der Verbraucher kann die Garantie wieder in Anspruch nehmen, sobald das Gerichtsurteil, mit dem die verbindliche Empfehlung für bindend erklärt wird, Rechtskraft erlangt. Die Garantie der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie ist beschränkt auf maximal den Betrag von 10.000,-- € pro verbindlicher Empfehlung. Bei Beträgen, die die Summe von 10.000,-- € pro verbindlicher Empfehlung überschreiten, werden 10.000,-- € an den Verbraucher gezahlt. In soweit der Betrag die Summe von 10.000,-- € übersteigt, verpflichtet die Nederlandse Thuiswinkel Organisatie sich anzustrengen, um den Unternehmer zur Einhaltung der verbindlichen Empfehlung zu bewegen.
2. Für die Anwendbarkeit dieser Garantie ist erforderlich, dass sich der Verbraucher darauf schriftlich bei der Nederlandse Thuiswinkel Organisatie beruft und dass er seine Forderung gegenüber dem Unternehmer auf die Nederlandse Thuiswinkel Organisatie überträgt. In soweit wie die Forderung gegenüber den Unternehmer den Betrag von 10.000,-- € überschreitet, wird dem Verbraucher die Möglichkeit geboten, den Teil seiner Forderung, die den Betrag von 10.000,-- € überschreitet, auf die Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zu übertragen, welche diese Forderung, zwecks Zahlung an den Verbraucher, in eigenem Namen und auf eigene Kosten gerichtlich beanstandet.

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

Bestimmungen, die von den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen oder diese ergänzen, dürfen nicht zum Nachteil des Verbrauchers gereichen und müssen schriftlich oder so festgelegt werden, dass sie auf einem dauerhaften Datenträger, auf den der Verbraucher Zugriff hat, gespeichert werden können.

### **Artikel 20 - Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thuiswinkel (Versandhandel)**

1. Thuiswinkel.org wird die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen erst nach Rücksprache mit dem Consumentenbond ändern.
2. Änderungen dieser AGB treten erst dann in Kraft, wenn sie auf geeignete Weise veröffentlicht wurden, mit der Maßgabe, dass bei gültigen Änderungen während der Laufzeit eines Angebots die für den Verbraucher günstigste Bestimmung maßgeblich ist.

Thuiswinkel.org

[www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org)

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede, Niederlande  
Postbus 7001, 6710 CB Ede, Niederlande"

## MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR.

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An die VR Expert  
Demkaweg 11  
3555 HW Utrecht  
Niederlanden

E-Mail:

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

Bestellt am

(\*), erhalten am

(\*)

Name des/der Verbraucher(s)

Anschrift des/der Verbraucher(s)

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

Ort, Datum