

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

### **1. Allgemeines**

Die Webseite [www.jotex.de](http://www.jotex.de) wird vom Unternehmen Ellos AB, HR-Nummer 556044-0264, mit Firmensitz in 501 10 Borås, Schweden, betrieben. Die im folgenden Text verwendeten Begriffe „wir“, „unser“ und „uns“ beziehen sich auf Jotex.

Über unsere Website werden Käufe ausschließlich für Privatpersonen angeboten, und diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sie als Privatperson. Sie dürfen keine Bestellungen für unternehmerische, gewerbliche oder selbstständige Zwecke aufgeben, und Bestellungen im Namen eines Unternehmens sind nicht zulässig. Unternehmen im Sinne des § 14 BGB sind nicht berechtigt, Bestellungen aufzugeben. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass wir keine Rechnungen im Sinne des § 14 UStG ausstellen. Um ein Benutzerkonto bei uns zu registrieren, einen Kredit zu beantragen oder ein Produkt oder Produkte von unserer Webseite zu kaufen, müssen sie mindestens 18 Jahre alt sein. Wenn sie unter 18 Jahre sind, können sie mit Erlaubnis der Erziehungsberechtigen Einkäufe tätigen. Durch den Kauf von Produkten aus unserem Sortiment, den Abschluss einer Versicherung über uns, die Beantragung eines Kredits, die Registrierung eines Benutzerkontos bei uns, die Nutzung der von uns über unsere Webseite angebotenen Dienste und/oder die Nutzung einer unserer Mobiltelefonanwendungen erklären sie sich mit unseren aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden und bestätigen damit, dass die Angaben, die sie über sich selbst machen, korrekt sind.

Wir behalten uns das Recht vor, unsere Bedingungen zu ändern, wenn es Gründe dafür gibt. Wir werden sie vorher nicht benachrichtigen. Für ihren Einkauf gelten die Bedingungen, die sie vor dem Einkauf akzeptiert haben.

#### **1.1 Unternehmensinformation**

**E-Mail Adresse Kundenservice:**  
[customerservice@jotex.de](mailto:customerservice@jotex.de)

**Kontaktformular/FAQ:**  
Das Kontaktformular und Antworten auf die häufigst gestellten Fragen finden sie in unseren [FAQ](#)

**Öffnungszeiten Kundenservice:**  
Montag bis Freitag: 8:00–16:30 Uhr

**Adresse Kundenservice (gilt nicht für Retouren):**

Jotex, 504 83 Borås, Schweden

**Retourenadresse für ihre Waren:**

Jotex C/O Fiege Brieselang

Havellandstrasse 6

DE-14656 Brieselang

GERMANY

**Besucheradresse:**

Ödegårdsgatan 6, 504 64 Borås, Schweden

**HR-Nummer (Schweden):**

556044-0264

## **2. Preise und Gebühren**

Unsere Preise und Gebühren können sich auf Grund von Umständen ändern, auf die wir keinen Einfluss haben, darunter auf erhebliche Änderungen der Rohstoffpreise, Wechselkursschwankungen oder neue Umsatzsteuersätze. Die Mehrwertsteuer von 19% ist in allen Preisen enthalten. Bei Änderung des Umsatzsteuersatzes behalten wir uns das Recht vor, unsere Preise und Gebühren entsprechend anzupassen.

### **2.1 Versandgebühren**

Kostenloser Versand gilt für normale Pakete über 129 EUR (nach Abzug eventueller Rabatte). Für Bestellungen zwischen 1–129 EUR (nach Abzug eventueller Rabatte) sowie für längere, größere oder schwerere Pakete wird eine Versandgebühr erhoben. Bitte beachten sie, dass die Verpackung eines Artikels dazu führen kann, dass die maximalen Maße für eine günstigere Versandart überschritten werden, auch wenn die in der Produktbeschreibung angegebenen Maße unter den Grenzwerten liegen. Wir bieten auch das Auspacken und Entsorgen von Verpackungen gegen eine zusätzliche Gebühr an, die zusätzlich zur regulären Versandgebühr berechnet wird. Die Standardversandgebühr entspricht der günstigsten verfügbaren Versandart, wenn sie ihre Lieferadresse an der Kasse angegeben haben. Versandgebühr, Versandart und Lieferzeit für ihre Bestellung sehen sie, nachdem sie ihre Lieferadresse an der Kasse eingegeben haben. Ihre Bestellung kann in mehrere Pakete und mehrere Lieferungen aufgeteilt werden.

#### **Normale Pakete - Lieferung nach Hause**

Bestellungen über 129 EUR: **0 EUR**

Bestellungen zwischen 1-129 EUR: **6,90 EUR**

**Längerer Paket - Lieferung nach Hause**

Bestellungen über 129 EUR: **19,90 EUR**

Bestellungen zwischen 1-129 EUR: **26,80 EUR**

**Mittelgroßes Paket - Lieferung nach Hause**

Bestellungen über 129 EUR: **45 EUR**

Bestellungen zwischen 1-129 EUR: **51,90 EUR**

**Größeres/schwereres Paket - Lieferung nach Hause\***

Gewichtsklasse 1 (0–10 kg): **55 EUR**

Gewichtsklasse 2 (10–20 kg): **65 EUR**

Gewichtsklasse 3 (20–40 kg): **75 EUR**

Gewichtsklasse 4 (40–70 kg): **85 EUR**

Gewichtsklasse 5 (über 70 kg): **95 EUR**

**Größeres/schwereres Paket - Zusatzgebühr**

Rücknahme und Entsorgung der Verpackung: **+ 9,50 EUR**

\* Für Bestellungen zwischen 1–129 EUR kommen zusätzlich 6,90 EUR zum angegebenen Betrag hinzu.

**2.2 Rücksendekosten und andere Gebühren**

Rücksendekosten für Normale Pakete, Längerer Paket und Mittelgroßes Paket: **6,90 EUR**

Rücksendekosten für Größeres/schwereres Paket: **45 EUR**

Gebühr für nicht abgeholt Pakete für Normale Pakete, Längeres Paket und Mittelgroßes Paket: **6,90 EUR**

Gebühr für nicht abgeholt Pakete für Größeres/schwereres Paket: **29,90 EUR**

### **3. Liefermethoden**

Kostenloser Versand gilt für normale Pakete über 129 EUR (nach Abzug eventueller Rabatte). Für Bestellungen zwischen 1–129 EUR (nach Abzug eventueller Rabatte) sowie für längere, größere oder schwerere Pakete wird eine Versandgebühr erhoben. Bitte beachten sie, dass die Verpackung eines Artikels dazu führen kann, dass die maximalen Maße für eine günstigere Versandart überschritten werden, auch wenn die in der Produktbeschreibung angegebenen Maße unter den Grenzwerten liegen. Wir bieten auch das Auspacken und Entsorgen von Verpackungen gegen eine zusätzliche Gebühr an, die zusätzlich zur regulären Versandgebühr berechnet wird. Die Standardversandgebühr entspricht der günstigsten verfügbaren Versandart, wenn sie ihre Lieferadresse an der Kasse angegeben haben. Versandgebühr, Versandart und Lieferzeit für ihre Bestellung sehen sie, nachdem sie ihre Lieferadresse an der Kasse eingegeben haben. Ihre Bestellung kann in mehrere Pakete und mehrere Lieferungen aufgeteilt werden.

Wir liefern nur nach Deutschland. Wählen sie die Liefermethode und stellen sie sicher, dass ihre Kontaktdaten und Adresse korrekt sind, bevor sie ihren Kauf abschließen, da diese nicht korrigiert werden können, sobald die Bestellung aufgegeben wurde. In einigen Fällen kann ihnen der Transporteur jedoch die Möglichkeit geben, den Abholort zu ändern, wenn sie ihre Lieferbenachrichtigung an sie senden. Mehr Informationen finden sie in der Nachricht des Transporteurs oder auf ihrer Webseite/App.

Unser Ziel ist es immer, ihre Bestellung innerhalb der zugesagten Zeit zu liefern, aber manchmal kann etwas bei uns oder beim Versanddienstleister schiefgehen. Sollte es zu einer Verzögerung kommen, kontaktieren wir sie. Wenn die Lieferung sich verzögert, ohne dass wir sie darüber informiert haben, bitten wir sie, den Kundenservice zu kontaktieren. Bei erheblicher Lieferverzögerung kann der Kauf gestrichen werden. Wir haben folgende Liefermethoden:

#### **Normale Pakete - Lieferung nach Hause**

Kostenloser Versand gilt für Bestellungen über 129 EUR nach Abzug eventueller Rabatte. Für Bestellungen zwischen 1–129 EUR beträgt die Versandgebühr 6,90 EUR. Das Paket wird direkt zu ihnen nach Hause mit DHL geliefert. Sie können sich auch dafür entscheiden, ihr Paket an einen DHL-Abholort, an einen vereinbarten Ablageort rund um ihr Zuhause oder an einen von ihnen gewählten Nachbarn umleiten zu lassen. Wenn sie die Zustellung an einem anderen Ort oder bei einem Nachbarn wählen, sind sie selbst für das Paket verantwortlich, falls es nach der Zustellung dort verloren geht. Ein normales Paket darf bis zu 20 kg wiegen, darf jedoch nicht länger als 120 cm sein und die Summe aus Länge + Umfang darf 300 cm nicht überschreiten.

#### **Längeres Paket - Lieferung nach Hause**

Für längere Pakete über 120 cm wird ausschließlich eine Lieferung nach Hause mit DHL für 19,90 EUR angeboten. Für Bestellungen zwischen 1–129 EUR fällt zusätzlich eine Versandgebühr von 6,90 EUR an. In diese Kategorie fallen hauptsächlich Teppiche, Rollos und Gardinenstangen. DHL wird sie im Voraus über die voraussichtliche Lieferzeit informieren. Ein längeres Paket darf bis zu 20 kg wiegen, darf jedoch nicht zu lang sein und die Summe aus Länge + Umfang darf 300 cm nicht überschreiten.

### **Mittelgroßes Paket - Lieferung nach Hause**

Für ein Mittelgroßes Paket wird ausschließlich eine Lieferung nach Hause mit DHL für 45 EUR angeboten. Für Bestellungen zwischen 1–129 EUR fällt zusätzlich eine Versandgebühr von 6,90 EUR an. DHL wird sie im Voraus über die voraussichtliche Lieferzeit informieren. Ein Mittelgroßes Paket darf zwischen 20–35 kg wiegen, darf jedoch nicht zu lang sein und die Summe aus Länge + Umfang darf 300 cm nicht überschreiten.

### **Größeres/schwereres Paket - Lieferung nach Hause**

Für größere/schwerere Pakete wird ausschließlich eine Lieferung nach Hause mit Rhenus angeboten. Die Versandgebühr richtet sich nach dem Gewicht und beginnt bei 55 EUR. Für Bestellungen zwischen 1–129 EUR fällt zusätzlich eine Versandgebühr von 6,90 EUR an. Sobald die Lieferung bei Rhenus eingetroffen ist, erhalten sie eine E-Mail mit einem Buchungskalender, mit der sie ein passendes Lieferdatum auswählen können. Wenn sie Hilfe bei der Entsorgung des Verpackungsmaterials wünschen, können sie diesen Zusatzservice gegen eine Gebühr von 9,50 EUR zu ihrer Bestellung hinzufügen.

## **4. Zahlungsarten**

Zur Auswahl bieten wir verschiedene Zahlungsarten an:

### **Kreditkarte**

Wenn sie die Zahlungsmethode „Kreditkarte“ wählen, bezahlen sie mit ihrer Karte direkt an der Kasse. Wir verwenden 3D Secure, um ihre Kartennummer zu verschlüsseln, damit ihr Einkauf sicher ist. Wir akzeptieren Visa und Mastercard.

### **Bankkonto**

Mit „Bankkonto“ bezahlen sie direkt über Ihr Onlinebanking mit Klarna.

### **PayPal**

Mit PayPal können sie wählen, ob sie mit ihrem PayPal-Saldo oder mit der Karte, die mit ihrem PayPal-Konto verbunden ist bezahlen möchten.

### **Rechnung mit Klarna**

Hier haben sie die Möglichkeit alles in Ruhe auszuprobieren und später zu bezahlen.

### **Ratenkauf mit Klarna**

Mit Ratenkauf können sie in ihrem eigenen Takt bezahlen, ihr Einkauf wird in monatliche Raten aufgeteilt und sie habe die Möglichkeit ihre Ware in Ruhe auszuprobieren.

## **5. Vertrag und Bestellung stornieren**

### **5.1 Vertrag**

Nachdem sie ihre Bestellung aufgegeben haben, senden wir ihnen eine Auftragsbestätigung, dass wir ihre Bestellung erhalten haben. In den meisten Fällen erhalten sie diese innerhalb weniger Minuten, aber manchmal kann es etwas länger dauern. Wenn sie an einem Feiertag bestellt haben, kann es gelegentlich bis zum nächsten Arbeitstag dauern, bevor die E-Mail verschickt wird. Bitte beachten sie, dass die E-Mail möglicherweise in ihrem Spam-Ordner landet, überprüfen sie diesen daher, wenn sie die E-Mail vermissen. Die Auftragsbestätigung dient als Bestätigung dafür, dass ein Vertrag zwischen ihnen und uns geschlossen wurde. Wenn wir aus irgendeinem Grund ihre Bestellung nicht akzeptieren können, werden wir sie so schnell wie möglich darüber informieren.

### **5.2 Bestellung stornieren**

Nachdem sie auf „Bestellung abschließen“ im Warenkorb geklickt haben, können keine Änderungen mehr an ihrer Bestellung vorgenommen werden. In Einzelfällen ist es möglich, eine Bestellung vollständig zu stornieren, bevor sie an sie versandt wird, dies hängt jedoch davon ab, inwieweit die Bearbeitung bereits in unseren Systemen fortgeschritten ist. In den meisten Fällen erfolgt die Bearbeitung sehr schnell. Wenn sie ihre Bestellung stornieren möchten, senden sie uns bitte direkt eine E-Mail über das Kontaktformular, damit wir bestätigen können, ob dies möglich ist. Andernfalls haben sie das Recht, ihr Widerrufsrecht und Rückgaberecht gemäß Punkt 6 unten auszuüben.

## **6. Retoure und Umtausch**

## 6.1 Widerrufsrecht/Rückgaberecht

Gemäß dem Gesetz haben sie als Verbraucher ein gesetzliches Widerrufsrecht von 14 Tagen ab dem Tag, an dem sie die Ware erhalten, oder ab dem Tag, an dem sie die letzte Ware in einer Bestellung erhalten, bei der die Waren zu verschiedenen Zeitpunkten geliefert werden. Wir bieten ein Rückgaberecht von 30 Tagen an, ab dem Tag, an dem sie ihre Ware erhalten haben. Das Widerrufsrecht und das Rückgaberecht bedeuten, dass sie unabhängig von dem Grund ihren Kaufs widerrufen und ihr Geld zurückbekommen können. Ihr Widerrufs-/Rückgaberecht gilt für alles auf unserer Website, außer für maßgefertigte Produkte (dh Waren, die nach ihren Vorgaben hergestellt wurden oder die auf andere Weise ein persönliches Design haben, z.B. Gardinen nach Maß). Egal, ob sie das gesetzliche Widerrufsrecht in Anspruch nehmen möchten oder unser 30-tägiges Rückgaberecht, die Rücksendung wird auf die gleiche Weise bearbeitet.

Sie haben das Recht, die Verpackung des Produkts zu öffnen und das Produkt auszuprobieren/zu untersuchen. Denken sie jedoch daran, vorsichtig damit umzugehen und nur in dem Umfang, der zur Feststellung seiner Eigenschaften und Funktion erforderlich ist. Wenn unsere Retourenmitarbeiter bei der Rücksendeabwicklung feststellen, dass ihr Umgang mit dem Artikel zu einer Wertminderung des Artikels geführt hat, kann ein Abzug wegen Wertminderung vorgenommen werden. In diesem Fall wird der Betrag von ihrer Rückerstattung abgezogen.

Um ihr Widerrufs-/Rückgaberecht auszuüben, müssen sie sich nicht an den Kundendienst wenden. Befolgen sie einfach die Rückgabeanweisungen, und senden sie den Artikel innerhalb von 30 Tagen zurück. Wenn sie uns dennoch mitteilen möchten, dass sie von ihrem Widerrufs-/Rückgaberecht Gebrauch machen möchten, können sie uns gerne über den „Kundenservice“ auf unserer Website oder über die in Ziffer 1.1 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebenen Kontaktdaten kontaktieren. Sie können auch das [Formular der Verbraucherzentrale](#) nutzen oder das untenstehende Formular ausfüllen und an uns zurücksenden. Wenn sie uns per E-Mail kontaktieren, erhalten sie innerhalb kurzer Zeit eine Bestätigung, dass ihre E-Mail eingegangen ist. Die Verwendung des Formulars ist vollkommen freiwillig, es ist also nicht erforderlich, um ihr Widerrufsrecht/Rückgaberecht in Anspruch zu nehmen.

Bitte beachten sie, dass es nicht als Ausübung ihres Widerrufsrechts/Rückgaberechts gilt, wenn sie lediglich darauf verzichten, ihre Lieferung abzuholen oder anzunehmen, ohne uns eine klare Mitteilung darüber zu geben, dass sie ihr Widerrufsrecht/Rückgaberecht ausüben. In diesem Fall wird ihnen eine Gebühr für nicht abgeholt Pakete in Rechnung gestellt, siehe Abschnitt 6.3. Um diese Gebühr zu vermeiden, empfehlen wir ihnen, ihre Ware immer abzuholen und sie dann zurückzusenden, wenn sie ihren Kauf widerrufen haben.

Bitte denken sie daran, dass sie das Produkt ohne unnötige Verzögerung an uns zurücksenden müssen und spätestens 30 Tage nach dem Tag, an dem sie ihre Ware erhalten haben. Um eine schnelle und korrekte Retourenabwicklung zu gewährleisten, bitten wir sie, keine Rücksendungen aus mehreren verschiedenen Paketen oder Bestellungen in einem einzigen Rücksendepaket zusammenzufassen. Sollten sie sich dennoch dafür entscheiden, beachten sie

bitte, das für jedes einzelne Paket, das aus einer jeweiligen Bestellung im Sammelrücksendepaket zurückgeschickt wird, wir trotzdem eine Rücksendegebühr berechnen pro Paket. Weitere Informationen hierzu und zur Rücksendung ihrer Ware an uns finden sie in Abschnitt 6.4.

Wenn sie ihre gesamte Bestellung zurücksenden, erstatten wir ihnen den Warenwert sowie die eventuell anfallende reguläre Versandgebühr, jedoch nicht zusätzliche Gebühren, die aufgrund ihrer Auswahl einer teureren Lieferoption entstanden sind. Die reguläre Versandgebühr entspricht der günstigsten verfügbaren Lieferoption an der Kasse. Wenn sie nur einen Teil ihrer Bestellung zurücksenden, erstatten wir weder die eventuell anfallende reguläre Versandgebühr noch etwaige Zusatzgebühren, da diese unabhängig von der Anzahl der bestellten Waren sind.

Wir bieten kein Widerrufsrecht für solche Auspackdienstleistungen an, wie Rücknahme und Entsorgung der Verpackung, die wir ausgeführt haben und die sie bezahlt haben. Das bedeutet, dass sie kein Recht auf Rückerstattung haben, wenn wir den Auspackdienst bereits durchgeführt haben. Wenn sie sich entscheiden, einen Auspackdienst für ihre Bestellung zu kaufen, sind sie sich dessen bewusst und stimmen zu, dass der Auspackdienst sofort im Zusammenhang mit der Lieferung ihrer Bestellung durchgeführt wird und dass sie dann kein Widerrufsrecht für den Dienst haben.

Sie zahlen die Rücksendekosten. Bei der Rücksendung eines Normalpakets, eines längeren Pakets oder eines mittelgroßen Pakets beträgt die Rücksendekosten 6,90 EUR pro zurückgesendetem Paket gemäß der Aufteilung, die an der Kasse bzw. in ihrer Bestellbestätigung angezeigt wurde. Bei der Rücksendung eines größeren/schwereren Pakets beträgt die Rücksendekosten 45 EUR pro zurückgesendetem Paket gemäß der Aufteilung, die an der Kasse bzw. in ihrer Bestellbestätigung angezeigt wurde. Weitere Informationen zu der in der Kasse/Bestellbestätigung angezeigten Aufteilung finden sie in Abschnitt 6.4 und zu Rückerstattungen in Abschnitt 6.5.

## **Widerrufsformular**

Zu: Jotex  
504 83 Borås, Schweden  
E-Mail: [customerservice@jotex.de](mailto:customerservice@jotex.de)

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

-Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)

-Name des/der Verbraucher(s)

-Adresse des/der Verbraucher(s)

-Anschrift des/der Verbraucher(s)

-Datum

(\*) Unzutreffendes streichen

## **6.2 Umtauschrecht**

Wir bieten keinen kostenfreien Umtausch an. Wenn sie einen Artikel umtauschen möchten, verweisen wir sie darauf, eine neue Bestellung über unsere Website aufzugeben. Weitere Informationen zum Rückgabeprozess finden sie im Abschnitt 6.4.

## **6.3 Nicht abgeholt Pakete**

Wenn sie ihr Paket nicht abholen oder empfangen der angegebenen Zeit erhalten, wird es automatisch an uns zurückgeschickt. Nachdem ihr Paket zur Rücksendung bearbeitet wurde, erhalten sie eine Rückerstattung für die Kosten der Waren im Paket/Lieferung, abzüglich eventueller zusätzlicher Gebühren. Anschließend wird ihnen eine Nichtabholgebühr von 6,90 EUR für normale Pakete, Längeres Paket und Mittelgroßes Paket sowie und 29,90 EUR für größere/Schwereres Paket berechnet. Wenn sie mit Klarna bezahlt haben, wird die Gebühr auf ihrer Rechnung abgebucht, wenn sie mit Karte, Sofort oder Paypal bezahlt haben, wird die Gebühr von dem Betrag abgezogen, den sie zurückhalten.

## **6.4 So schicken sie eine Ware zurück**

Sie können ihre Rücksendung ganz einfach online über unsere Rücksendeseite registrieren. Sie erreichen die Seite, indem sie auf den Rücksende-Link in der E-Mail klicken, die sie nach der Lieferung ihres Artikels erhalten haben, oder sie sich in „Meine Seiten“/„Meine Bestellungen“ einloggen und dort ihre Rücksendung erstellen. Wenn sie ihre Lieferung mit einem Lieferschein mit einem QR-Code oder Rücksendencode erhalten haben, können sie die Rücksendeseite auch durch Scannen des QR-Codes aufrufen. Folgen sie dann den angezeigten Anweisungen, um den Artikel an uns zurückzuschicken. Diese Anweisungen variieren je nach Art des Artikels und dem Transportdienstleister, der ihre Rücksendung bearbeitet. Für Artikel, die direkt von einem Lieferanten an sie versendet wurden, finden sie Rücksendeanweisungen auch auf dem Lieferschein in ihrer Lieferung. Wenn sie ihre Rücksendung online über unsere Rücksendeseite registrieren, müssen sie keine separates Rücksendeformular beilegen, da der Rücksendegrund bereits erfasst wurde. Sollte eine Online-Registrierung nicht möglich sein und du kein Rücksendeformular haben, kontaktieren sie bitte unseren Kundenservice.

An der Kasse und in ihrer Bestellbestätigung sehen sie, ob ihre Bestellung in mehrere Pakete aufgeteilt wurde. Wurde die Bestellung nicht aufgeteilt, wird dort lediglich „Paket 1 von 1“ angezeigt. Wurde sie beispielsweise in zwei Pakete aufgeteilt, steht dort „Paket 1 von 2“ und „Paket 2 von 2“ usw. Die Anzahl der Pakete hängt von der Größe der Artikel und dem Lager ab, aus dem sie versendet werden; einige Artikel werden direkt vom Lieferanten verschickt. Bei einer Rücksendung wird eine Rücksendekostenpauschale pro zurückgesendetem Paket gemäß derselben Aufteilung berechnet, die an der Kasse bzw. in ihrer Bestellbestätigung angezeigt wurde. Dies gilt auch dann, wenn sie den Inhalt mehrerer Pakete oder Bestellungen in einem

einigen Rücksendepaket zusammenfassen. So werden beispielsweise zwei Rücksendekosten berechnet, wenn sie Artikel aus „Paket 1 von 2“ und „Paket 2 von 2“ derselben Bestellung zurücksenden – unabhängig davon, ob die Artikel gemeinsam in einem Rücksendepaket verschickt werden oder nicht. Versenden sie Artikel aus mehreren Bestellungen in einem gemeinsamen Rücksendepaket, erfolgt die Berechnung ebenso: Es wird für jedes einzelne Paket, aus dem Artikel zurückgesendet werden, eine Rücksendekostenpauschale berechnet.

Größere/schwerere Artikel werden manchmal in mehrere Kolli aufgeteilt, beispielsweise Tischbeine in einem Kolli und die Tischplatte in einem anderen. Diese Aufteilung beeinflusst jedoch nicht die Anzahl der berechneten Rücksendekosten, da diese Kolli gemäß der an der Kasse bzw. in der Bestellbestätigung angezeigten Aufteilung zu einem Paket gehören.

Um eine schnelle und korrekte Bearbeitung ihrer Rücksendung sicherzustellen, bitten wir sie, keine Artikel aus verschiedenen Paketen oder Bestellungen in einem gemeinsamen Rücksendepaket zu verschicken. Jedes gelieferte Paket einer Bestellung erhält eine einzigartige Rücksendungs-Sendungsnummer, die das Rücksendepaket mit dessen Inhalt verknüpft. Sollte während des Rücktransports etwas schiefgehen, besteht das Risiko, dass sie nur für die Artikel eine Rückerstattung erhalten, die mit der Sendungsnummer des Rücksendepakets verknüpft sind, das beim Transportdienstleister registriert wurde, als sie ihre Rücksendung abgegeben haben.

Senden sie den unbenutzten Artikel mit allen Etiketten in der Originalverpackung zurück. Wenn die Verpackung unbrauchbar ist, haben sie die Möglichkeit diese mit einer anderen gleichwertigen Verpackung neu zu verpacken. Achten sie darauf, dass der Artikel gut verpackt ist, damit dieser beim Transport nicht beschädigt wird.

Für eine Rücksendung wird ein Rücksendeetikett benötigt, das außen am Paket angebracht wird (d. h. ein Etikett mit unserer Rücksendeadresse und der Sendungsverfolgungsnummer). In Einzelfällen liegt das Rücksendeetikett ihrer Lieferung bei, in den allermeisten Fällen wird es jedoch von ihrem Abgabepunkt bzw. dem Transportdienstleister erstellt, wenn sie ihre Retoure abgeben. Registrieren sie ihre Rücksendung über unsere Retourenseite und folgen sie anschließend den dort angegebenen Rücksendeaneweisungen. Wenn ihre Retoure mit DHL versendet werden soll, wird ein digitaler QR-Code erstellt, den sie nach der Rücksenderegistrierung unter „Meine Rücksendungen“ finden, sobald sie in „Meine Seiten“ eingeloggt sind. Zeigen sie den QR-Code bei ihrem DHL-Paketshop vor; dort wird das Rücksendeetikett für sie erstellt und außen am Paket angebracht. Wenn ihre Retoure mit Rhenus versendet werden soll, folgen sie bitte den Anweisungen von Rhenus zur Buchung ihrer Abholung.

Bewahren sie bitte ihre Rückgabequittung auf, bis sie von uns eine Bestätigung erhalten haben, dass ihre Rücksendung abgeschlossen ist. Diese Quittung dient als Nachweis für ihre Rücksendung. Wenn sie mit Klarna bezahlt haben, müssen sie selber Klarna über ihre Retoure informieren, damit ihre Rechnung unter der Bearbeitungszeit der Retoure pausiert werden kann. Die Bearbeitung einer Rücksendung oder Reklamation dauert in der Regel etwa 2 Wochen ab dem Datum, an dem sie den Artikel zurückgesendet haben. Während Feiertagen oder in Hochsaisons kann die Bearbeitung etwas länger dauern. Wenn sie Unterstützung bei ihrer Rücksendung benötigen, finden sie unser Kontaktformular [hier](#) oder im Bereich „Kundenservice“ auf unserer Website.

Bei der Rücksendung eines Normalpakets, eines längeren Pakets oder eines mittelgroßen Pakets beträgt die Rücksendekosten 6,90 EUR pro zurückgesendetem Paket gemäß der Aufteilung, die

an der Kasse bzw. in ihrer Bestellbestätigung angezeigt wurde. Bei der Rücksendung eines größeren/schwereren Pakets beträgt die Rücksendekosten 45 EUR pro zurückgesendetem Paket gemäß der Aufteilung, die an der Kasse bzw. in ihrer Bestellbestätigung angezeigt wurde. Wenn es sich bei ihrer Rücksendung um eine Reklamation handelt oder sie einen falschen Artikel erhalten haben, werden keine Rücksendekosten berechnet.

## 6.5 Rückerstattung

Wenn sie von ihrem Widerrufs-/Rückgaberecht Gebrauch machen, erfolgt die Rückzahlung unverzüglich und spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Mitteilung, dass sie von ihrem Widerrufs-/Rückgaberecht Gebrauch machen möchten. Die Rückerstattung erfolgt jedoch erst, wenn wir den Artikel zurückerhalten haben oder sie den Nachweis erbracht haben, dass sie den Artikel zurückgesandt haben, je nachdem, was zuerst eintritt.

Die Rückerstattung erfolgt über die gleiche Zahlungsmethode, die bei der Bestellung verwendet wurde. Bei Kreditkartenkäufen, Sofort oder Paypal erfolgt die Rückerstattung auf die gleiche Karte/das gleiche Konto, von dem das Geld abgebucht wurde. Bitte beachten sie jedoch, dass es aufgrund der Bearbeitungszeit der Bank bis zu 5 Tage dauern kann, bis das Geld auf ihrem Konto sichtbar wird. Wenn sie mit Klarna bezahlt haben, wird Klarna ihre Rechnung aktualisieren, sobald die Rücksendung abgeschlossen ist, es kann jedoch einige Tage dauern, bis sie ihnen eine neue Rechnung zusenden. Wenn sie die Rechnung bereits bezahlt haben, wird die Rückerstattung als Gutschrift an Klarna bearbeitet. Um die Rückerstattung zu erhalten, müssen sie sich an [Klarna](#) wenden.

## 7. Reklamation

Wenn ihre Ware defekt ist oder ein Fehler oder Verzögerungen bei der Lieferung auftreten, können sie die Ware/den Kauf reklamieren. Gemäß dem Verbraucherschutzgesetz sind wir für Mängel an der Ware für 2 Jahre ab dem Datum der Lieferung verantwortlich, vorausgesetzt, der Fehler ist ursprünglich und nicht auf unsachgemäße Verwendung der Ware zurückzuführen. Beachten sie jedoch, dass sie den Mangel innerhalb angemessener Zeit nach Entdeckung oder nachdem sie den Mangel hätten entdecken müssen, reklamieren müssen. Eine Reklamation innerhalb von 2 Monaten gilt immer als fristgerecht eingereicht. Wir empfehlen daher, ihre Ware innerhalb angemessener Zeit nach Erhalt zu überprüfen. Vermeiden sie es, einen Fehler zu verschlimmern, indem sie die Ware weiterhin nutzen, nachdem sie den Fehler entdeckt haben. Im Falle einer genehmigten Reklamation gelten ihre Rechte gemäß dem Bürgerlichen Gesetzbuch.

Wenn es um Transportschäden geht, lesen sie mehr in Abschnitt 7.1.

Damit der Reklamationsprozess so reibungslos wie möglich verläuft, können sie uns gerne über das Reklamationsformular kontaktieren, das sie [hier](#) oder unter „Kundenservice“ auf unserer Website finden. Sie finden auch unsere Kontaktdataen im Abschnitt 1.1. Beschreiben sie den Fehler und fügen sie Bilder des Schadens bzw. der eventuell beschädigten Verpackung bei, gerne aus verschiedenen Blickwinkeln. Der Kundenservice wird daraufhin je nach Art des

Fehlers einen Lösungsvorschlag unterbreiten. Wenn sie eine eventuelle Preisminderung/Kompensation als Lösung akzeptieren, verzichten sie auf zukünftige Reklamations- und Rückgaberechte für den spezifisch kompensierten Fehler. Wenn sie den Artikel direkt zur Bewertung zurücksenden möchten, ohne uns zu kontaktieren, folgen sie bitte den Rücksendeanweisungen und geben sie an, dass der Artikel beschädigt ist. Weitere Informationen darüber, wo du die Rückgabeanweisungen findest und wie du deine Waren an uns zurückschickst, findest du in Abschnitt 6.4.

Bewahren sie bitte ihre Rückgabequittung auf, bis sie von uns eine Bestätigung erhalten haben, dass ihre Reklamation abgeschlossen ist. Diese Quittung dient als Nachweis für ihre Rücksendung. Wenn sie Klarna als Zahlungsmethode gewählt haben, können sie ihre Rechnung bei Klarna während des Reklamationsprozesses pausieren, bis wir ihre Reklamation bestätigt und bearbeitet haben. Die Bearbeitung einer Reklamation dauert in der Regel etwa 2 Wochen ab dem Datum, an dem sie den Artikel zurückgesendet haben. Während Feiertagen oder in Hochsaisons kann die Bearbeitung etwas länger dauern. Wenn sie die Rücksendung auf eigene Faust vornehmen möchten, ohne unseren regulären Rückgabeprozess zu nutzen, senden sie den Artikel bitte an unsere Rücksendeadresse, die sie in Abschnitt 1.1 finden.

Wenn wir den reklamierten Artikel erhalten haben, entscheidet unsere Rücksendeabteilung, ob die Reklamation genehmigt wird. Bei den meisten Produkttypen wird der Kauf im Falle einer genehmigten Reklamation storniert und eine Rückerstattung erfolgt. Für einige Arten von Waren wie z.B. elektronische Produkte und Gardinen nach Maß erfolgt in der Regel eine Reparatur oder ein Umtausch gegen ein neues Produkt, bevor der Kauf widerrufen wird, sofern möglich. Wenn ihr Kauf widerrufen wird, können wir gesetzlich in einigen Fällen das Recht haben, einen Nutzungsabzug vorzunehmen, was bedeutet, dass sie uns einen Ausgleich für den Nutzen zahlen müssen, den sie aus dem Produkt gezogen haben. Der Nutzungsabzug wird dann von der Rückerstattungssumme abgezogen. Die Rückerstattung erfolgt unverzüglich und über dieselbe Zahlungsmethode, die sie beim Kauf verwendet haben. Weitere Informationen zu Rückerstattungen finden sie im Abschnitt 6.5.

Bei genehmigter Reklamation übernehmen wir die Versandkosten, eventuelle Zusatzgebühren und die Rücksendekosten für den reklamierten Artikel. Besteht ihre Bestellung jedoch aus mehr Artikeln als dem reklamierten, erstatten wir keine Versandkosten oder Zusatzgebühren, da diese unabhängig von der Anzahl der bestellten Artikel sind. Die Rücksendekosten übernehmen wir jedoch natürlich. Bei abgelehnter Reklamation wird der Artikel an sie zurückgesandt.

## 7.1 Transportschaden

Wir bitten sie, die Verpackung bei Lieferung zu überprüfen, während der Fahrer noch vor Ort ist. Wenn sie einen Schaden feststellen, bitten wir sie, dies dem Fahrer mitzuteilen, der dies dann auf dem Frachtbrief vermerkt. Diese Notiz ist für uns wichtig, wenn es um unsere Schadensmeldung gegenüber dem Transportunternehmen geht, beeinflusst jedoch nicht ihr Reklamationsrecht.

Fotografieren sie bitte die beschädigte Verpackung (gerne aus verschiedenen Winkeln) bevor sie den Rest des Artikels öffnen und untersuchen. Machen sie auch Fotos von zusätzlichen

Schäden. Melden sie dann den Schaden an unseren Kundenservice über das Reklamationsformular, das sie [hier](#) finden oder unter „Kundenservice“ auf unserer Webseite. Vergessen sie nicht, die Fotos anzuhängen.

Damit wir einen Schadensfall beim Transporteur melden können, muss ihre E-Mail innerhalb weniger Tage nach der Lieferung bei uns eingegangen sein. Wir bitten sie daher, uns umgehend zu kontaktieren, falls dies möglich ist. Sollten sie uns später kontaktieren oder erst nach der Lieferung einen Transportschaden feststellen, wird Ihre Reklamation gemäß den normalen Reklamationsverfahren behandelt.

## **8. Sonstiges**

### **8.1 Quittung**

Die digitale Quittung für ihre Bestellung finden sie unter „Meine Seiten“. Melden sie sich an, wählen sie „Meine Bestellungen“ und klicken sie auf "Meine Bestellung" und dann auf "Lieferschein", um die Quittung herunterzuladen. Für Bestellungen, die ab Juni 2025 aufgegeben wurden, wird die Mehrwertsteuer pro Artikel sowie der gesamte Mehrwertsteuerbetrag ihrer Bestellung ausgewiesen. In bestimmten Paketen liegt zudem ein Lieferschein bei, jedoch nicht in allen. Dieser Lieferschein gilt ebenfalls als Quittung und zeigt den gesamten Mehrwertsteuerbetrag ihrer Bestellung an. Über unsere Website werden Käufe ausschließlich für Privatpersonen angeboten, und wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass wir keine Rechnungen im Sinne des § 14 UStG ausstellen.

### **8.2 Geschenkgutschein**

Bei uns können sie auch Geschenkgutscheine kaufen. Geben sie „Geschenkgutschein“ in das Suchfeld auf unserer Webseite ein, um die Gutscheine mit den verschiedenen Beträgen sehen zu können. Tragen sie E-Mail-Adresse des Empfängers, den Namen und eine Grußbotschaft ein. Sie bezahlen wie gewohnt an der Kasse, und der Geschenkgutschein wird dann direkt an die angegebene E-Mail-Adresse versendet. Der Gutschein hat einen Code, dieser muss an den Kassen eingegeben werden, wenn sie ihn verwenden möchten. Wenn sie nicht den gesamten Betrag auf einmal einlösen möchten, verwenden sie einfach denselben Code bei deinem nächsten Einkauf nochmal. Die Gültigkeit des Geschenkgutscheins beträgt 36 Monate.

### **8.3 Elektronikgarantie**

Für alle von uns verkauften elektronischen Geräte gilt eine Garantie von mindestens einem Jahr, es sei denn, in den Produktinformationen auf unserer Website ist eine längere Garantiezeit angegeben. Ihre Rechnung oder ihr Lieferschein gelten als Garantienachweis und eine Reparatur

dauert in der Regel zwischen 2 und 5 Wochen. Beachten sie, dass die Garantie nicht gilt, wenn das Produkt unsachgemäß behandelt wurde. Sollte sich herausstellen, dass das Produkt fehlerhaft ist, ist es daher wichtig, dass sie die Bedienungsanleitung sorgfältig durchgelesen haben, bevor sie das Produkt an uns zurücksenden, um sicherzustellen, dass es ordnungsgemäß installiert/gehandhabt wurde. So vermeiden sie etwaige Kosten, die ihnen sonst in Rechnung gestellt werden könnten, wenn die Vertragswerkstatt nicht davon ausgeht, dass es sich um einen Garantiefall handelt.

#### **8.4 Betrug**

Wir erstatten Anzeige bei der Polizei für jede Straftat wie Betrugsfall und Versuche und jedes Hacking sowie Datenschutzverletzung, die gegen uns als Unternehmen gerichtet sind. Wir behalten uns das Recht vor, ihren Kauf abzulehnen oder zu stornieren, wenn wir Grund zu der Annahme haben, dass Betrug, Computer-Hacking und/oder andere Arten des Missbrauchs unserer Website vorliegen.

#### **8.5 Support und Verfügbarkeit**

Unser Ziel ist es, ihre Fragen innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt ihrer Anfrage per E-Mail zu beantworten. Die Zeitangabe gilt nur während unserer Öffnungszeiten (werktags 08:00-16:30 Uhr) und für Anfragen zu bereits getätigten Bestellungen, Reklamationen oder Widerrufsrecht. In Fällen, in denen wir ihre E-Mail nicht innerhalb von 48 Stunden beantwortet haben, werden wir sie über die Verzögerung informieren.

#### **8.6 Falscher Preis und Farbwiedergabe**

Wir streben immer danach, korrekte Informationen auf unserer Webseite zu haben, aber manchmal können Fehler auftreten. Der Preis eines Produktes oder andere zugehörige Informationen können in wenigen Fällen falsch sein. Wenn der Fehler vor Lieferung entdeckt wird und es sich um offensichtliche Druck-, Schreib- oder Preisfehler handelt, die sie erkannt haben oder hätten erkennen sollen, behalten wir uns das Recht vor, ihren Kauf rückgängig zu machen und ihnen das Geld für das Produkt zurückzuerstatten. Wenn dies geschieht, werden wir sie natürlich kontaktieren. Wir übernehmen auch keine Verantwortung für Druckfehler oder Ungenauigkeiten in unserer Werbung und unseren Newslettern sowie für etwaige Fehler im Lagerbestand. Unterschiedliche Bildschirme und Bildschirmeinstellungen können die Farbwiedergabe der Produkte auf unserer Webseite beeinflussen, daher können wir nicht garantieren, dass die Farben der Produkte genau übereinstimmen.

#### **8.7 Streitigkeiten**

Bei Streitigkeiten, die wir nicht lösen können, können sie sich an eine der Bundesbehörden für Verbraucherstreitigkeiten, beispielsweise die Universalbeschwerdestelle des Bundes

unter <https://www.universalschlichtungsstelle.de> oder Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, wenden.

## **8.8 Höhere Gewalt**

Jotex haften nicht für die Nichterfüllung einer Verpflichtung gemäß diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wenn diese Nichterfüllung auf die nachstehend beschriebenen mildernden Umstände zurückzuführen ist und diese Umstände die Erfüllung der Verpflichtung verhindern, erschweren oder verzögern. Zu den mildernden Umständen zählen unter anderem Maßnahmen oder Versäumnisse von Behörden, neue oder geänderte Rechtsvorschriften, Arbeitsmarktkonflikte, Blockaden, Feuer, Überschwemmungen, Sabotage oder schwere Unfälle. Höhere Gewalt umfasst behördliche Entscheidungen mit negativen Auswirkungen auf den Markt und die Produkte, wie z. B. Entscheidungen über Warnungstexte oder Verkaufsverbote sowie ungewöhnlich rezessive Marktentwicklungen.

Aktualisierung der Bedingungen am 04-12-2025