Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Allgemeines

Die Website 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 Website 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 Website 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.

Jeder Kunde darf nur ein aktives Kundenkonto besitzen. Es ist nicht zulässig, mehrere Kundenkonten für dieselbe Person zu erstellen, um unsere Bedingungen, Angebote oder Beschränkungen zu umgehen. Wir behalten uns das Recht vor, Kundenkonten, die unter Verstoß gegen diese Bedingungen erstellt wurden, zu schließen oder zusammenzuführen. Die Nutzung mehrerer Kundenkonten unter Verstoß gegen diese Bestimmung kann zudem als missbräuchliche Nutzung unserer Dienstleistungen angesehen werden und wird gemäß unserer Fair-Use-Richtlinie in Ziffer 5.3 behandelt.

Wir behalten uns das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, sofern hierfür sachliche Gründe vorliegen. Änderungen gelten für Bestellungen, die nach Inkrafttreten der neuen Bedingungen aufgegeben werden. Für ihren Kauf gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die zum Zeitpunkt ihrer Bestellung gültig sind.

1.1 Unternehmensinformation

E-Mail Adresse Kundenservice:
customerservice@jotex.de

Kontaktformular/FAQ:
Das Kontaktformular und Antworten auf die häufigst gestellten Fragen finden sie in unseren FAQ

Öffungszeiten Kundenservice:
Montag bis Freitag: 8:00–17:00 Uhr

Adresse Kundenservice (gilt nicht für Retouren):
Jotex, 504 83 Borås, Schweden

Retourenadresse für ihre Waren:
Jotex C/O ID Logistics Central GmbH
Brakenhof 8
31629 Estorf
Unit 4
Germany

Besucheradresse:
Ödegärdsgatan 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 - Paketshop

Bestellungen über 129 EUR: **0 EUR**

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

Normale Pakete - Lieferung nach Hause

Bestellungen über 129 EUR: **0 EUR**

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

Längeres 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, Längeres Paket und Mittelgroßes Paket: **6,90 EUR**

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

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

Gebühr für nicht abgeholte 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 Website/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 storniert werden. Wir haben folgende Liefermethoden:

Normale Pakete - Paketshop

Kostenloser Versand gilt für Bestellungen über 129 EUR nach Abzug eventueller Rabatte. Für Bestellungen zwischen 1-129 EUR beträgt die Versandgebühr 6,90 EUR. Die Lieferung erfolgt an einen DHL-Paketshop. 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.

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, und die Karte muss in Europa ausgestellt sein.

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.

5.3 Fair-Use-Richtlinie

Um ein sicheres Arbeitsumfeld für unser Personal zu schaffen, Missbrauch unserer Produkte und Dienstleistungen entgegenzuwirken sowie Betrug vorzubeugen, haben wir eine Fair-Use-Richtlinie. Wenn du Produkte bei uns bestellst, erwarten wir von dir als Kunde:

- Dass du keinen Betrug begehst oder zu begehen versuchst, uns nicht in die Irre führst oder gegen geltende Gesetze und Bedingungen verstößt.
- Dass du keinen unangemessenen Einfluss ausübst und keine Belästigung, Drohungen oder sonstige unangemessene Kommunikation gegenüber unseren Mitarbeitern aussprichst.
- Dass du unsere Kaufbedingungen nicht systematisch auf eine Art und Weise nutzt, die unlauter, unangemessen oder offensichtlich nicht mit ihrem Zweck vereinbar ist, unbeschadet deines gesetzlichen Widerrufsrechts oder unserer Rückgabebedingungen.

Diese Kriterien bilden die Grundlage unserer Fair-Use-Richtlinie.

Verhaltensweisen, die als Verstoß gegen unsere Fair-Use-Richtlinie gewertet werden können

Beispiele für Verhaltensweisen, die als Verstoß gegen unsere Fair-Use-Richtlinie gewertet werden können, sind:

- Betrugsversuche oder sonstige Formen der Irreführung, beispielsweise die Angabe irreführender, unwahrer oder unvollständiger Informationen oder der Missbrauch von Rabattcodes.
- Drohungen, Belästigung oder Druckausübung auf das Personal.
- Eine unangemessene oder unhaltbare Nutzung der Rücksende- oder Erstattungsverfahren, beispielsweise wiederholte Bestellungen, bei denen alle oder der Großteil der Produkte zurückgesendet werden.

Das Recht, einzelne und künftige Bestellungen abzulehnen

Ein bindender Vertrag zwischen dir und uns gilt erst als geschlossen, wenn du unsere Bestellbestätigung erhalten hast. Wir behalten uns das Recht vor, eine Bestellung abzulehnen und die Möglichkeit für zukünftige Käufe auf unseren Websites zu sperren oder einzuschränken, wenn wir Grund zu der Annahme haben, dass du gegen unsere Fair-Use-Richtlinie verstößt.

Bewertungsgrundlagen

Wir streben stets danach, eine faire und sorgfältige Bewertung durchzuführen, wenn wir den Verdacht haben, dass unsere Fair-Use-Richtlinie nicht eingehalten wird. Unsere Bewertungen werden nicht willkürlich vorgenommen, sondern beruhen auf eindeutigen oder wiederkehrenden Verhaltensmustern.

Die Beurteilung, ob du gegen unsere Fair-Use-Richtlinie verstößt, basiert auf einigen nicht diskriminierenden Kriterien. Diese Kriterien beruhen auf einer Analyse des Verhaltens, einschließlich personenbezogener Daten, die mit deinen Käufen und sonstigen Interaktionen mit uns zusammenhängen, beispielsweise Rücksende- und Kaufhistorie, das Bestellmuster, Zeiträume, Häufigkeit, Art der Abweichungen und aggregierte Daten.

Die Erkennung und Analyse von Verhaltensmustern geschieht entweder durch unser Personal oder automatisierte Systeme, die Abweichungen aufzeigen, z. B. bzgl. Kaufhäufigkeit, Bestell- und Rücksendehistorie oder Versuch der Umgehung unserer Bedingungen oder sonstiger Art der Täuschung. Die endgültige Bewertung erfolgt immer durch unser Personal und wird dir auf geeignetem Weg mitgeteilt.

Eine Ablehnungsentscheidung gilt unabhängig davon, welches Profil, welche Identität oder Kontaktdaten später verwendet werden. Die Entscheidung gilt in Bezug auf dich als Person und ist nicht daran gebunden, welche E-Mail-Adresse oder Telefonnummer du verwendet hast.

Verarbeitung personenbezogener Daten

Im Rahmen der Anwendung unserer Fair-Use-Richtlinie werden deine personenbezogenen Daten verarbeitet.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt zum Zweck der Aufrechterhaltung unserer Fair-Use-Richtlinie sowie um kontinuierlich Missbrauch entgegenzuwirken. Unsere Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist unser berechtigtes Interesse, unangemessenes Verhalten zu verhindern.

Als Ausgangspunkt werden zur Bewertung in Bezug auf unsere Fair-Use-Richtlinie Daten aus den letzten 12 Monaten herangezogen. Bei Bedarf können auch andere Zeiträume berücksichtigt werden.

Weiteres zu unserer Verarbeitung personenbezogener Daten und deinen Rechten in Bezug auf die Verarbeitung erfährst du in unserer Richtlinie zu personenbezogenen Daten.

Auswirkung auf deine Verbraucherrechte

Wenn du der Meinung bist, dass eine Entscheidung fehlerhaft ist, kontaktiere uns gerne. Wir können den Fall prüfen, können jedoch nicht garantieren, dass die Entscheidung geändert oder überdacht wird.

Unsere Fair-Use-Richtlinie wirkt sich niemals auf dein gesetzliches Widerrufsrecht oder das Rückgaberecht, das für einen bereits getätigten Kauf gilt, aus.

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. Alternativ können sie auch unsere Widerruffunktion nutzen, die am unteren Ende unserer Website verfügbar und mit Kauf Widerrufen gekennzeichnet ist. Sie können auch das www.verbraucherzentrale.de nutzen oder das untenstehende Formular ausfüllen und an uns zurücksenden. Die Verwendung eines Formulars ist vollständig freiwillig und stellt keine Voraussetzung für die Ausübung Ihres Widerrufsrechts/Rückgaberechts dar. Wenn sie uns per E-Mail kontaktieren, erhalten sie innerhalb kurzer Zeit eine Bestätigung, dass ihre E-Mail eingegangen ist.

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 abgeholte 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

-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 abgeholte 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, Bankkonto oder Paypal bezahlt haben, wird die Gebühr von dem Betrag abgezogen, den sie zurückerhalten.

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 einen Lieferschein mit einem QR-Code oder Rücksendecode 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 einzigen 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. Versuchen sie nach Möglichkeit, das alte Versandetikett abzudecken oder die Verpackung zu verschließen, sodass es nicht sichtbar ist, um Fehlleitungen durch den Transportdienst zu vermeiden.

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 Rücksendeanweisungen.Wenn ihre Retoure mit DHL versendet werden soll, wird ein digitaler QR-Code erstellt, den sie nach der Rücksende-registrierung 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 2-3 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 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, Bankkonto 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.

Haben sie mit einem Geschenkgutschein bezahlt, wird üblicherweise automatisch ein neuer Wertgutschein in Höhe des Rückerstattungsbetrags ausgestellt. Wurde die Zahlung teilweise mit einem Geschenkgutschein und teilweise mit einer anderen Zahlungsmethode geleistet, wird in den meisten Fällen zunächst ein neuer Wertgutschein bis zur Höhe des mit dem Geschenkgutschein gezahlten Betrags ausgestellt. Ein eventuell verbleibender Betrag wird auf die andere beim Kauf verwendete Zahlungsmethode zurückerstattet. Der Wertgutschein wird ihnen per E-Mail zugesandt.

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 unter Kundenservice auf unserer Website finden. Sie finden auch unsere Kontaktdaten 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 2-3 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 finden unter Kundenservice auf unserer Website. 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.

7.2 Gewährleistungsrechte

Als verbraucher haben sie gesetzliche Rechte, wenn eine von ihnen gekaufte Ware mangelhaft ist. Die Europäische Union hat harmonisierte Informationen über diese Rechte und darüber, wie sie geltend gemacht werden können, bereitgestellt. Weitere Informationen zu ihren Gewährleistungsrechten finden sie hier.

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. Auf der Quittung wird der Mehrwertsteuerbetrag pro Artikel sowie der gesamte Mehrwertsteuerbetrag ihrer Bestellung ausgewiesen. In vielen Paketen liegt zudem ein Lieferschein bei, jedoch nicht in allen. Dieser

Lieferschein gilt ebenfalls als Quittung und weist den gesamte Mehrwertsteuerbetrag ihrer Bestellung ausgewiesen. 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 Website 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. Bitte beachten sie, dass die Elektronikgarantie nicht für Lampen, Leuchten oder Leuchtmittel gilt, auch wenn das Produkt mit Strom betrieben wird. 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 Maßnahmen bei Verstößen

Bei Verstößen gegen diese Bedingungen behalten wir uns das Recht vor, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, einschließlich der Ablehnung, des Abbruchs oder der Aufhebung eines Kaufs. Sofern ein entsprechender Anlass besteht, kann der Vorfall auch zur Anzeige gebracht werden.

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 08:00-17:00 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 Website 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 Website 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 Universalschlichtungsstelle des Bundes unter https: //www.universalschlichtungsstelle.de oder Straßburger Straße 8, 77694 Kehl am Rhein, wenden. Um die zuständige Streitbeilegungsstelle innerhalb der EU zu finden, können Sie jederzeit das Portal der Europäischen Kommission für Verbraucherstreitigkeiten unter https://consumer-redress.ec.europa.eu besuchen.

8.8 Schadensersatz

Wenn ihnen aufgrund einer verspäteten Lieferung oder einer mangelhaften Ware Kosten entstehen, haben sie möglicherweise nach den geltenden verbraucherschutzrechtlichen Vorschriften Anspruch auf Ersatz dieser Kosten. Sie müssen nachweisen können, dass die Kosten aufgrund der Verspätung oder des Mangels entstanden sind. Die Kosten müssen angemessen sein. Sie haben keinen Anspruch auf Schadensersatz, wenn wir nachweisen können, dass die Verspätung oder der Mangel auf ein Hindernis außerhalb unserer Kontrolle zurückzuführen ist, das wir bei Vertragsschluss vernünftigerweise nicht vorhersehen konnten und dessen Folgen wir vernünftigerweise weder vermeiden noch überwinden konnten. Diese Bestimmung schränkt ihre Rechte nach zwingendem Verbraucherrecht nicht ein.

Aktualisierung der Bedingungen am 10-11-2026