

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN SENTIMO**

- Artikel 1 - Identität des Unternehmers
- Artikel 2 - Anwendungsbereich
- Artikel 3 - Das Angebot
- Artikel 4 - Der Vertrag
- Artikel 5 - Widerrufsrecht
- Artikel 6 - Aufmaßservice
- Artikel 7 - Kosten im Fall des Widerrufs
- Artikel 8 - Ausschluss des Widerrufsrechts
- Artikel 9 - Der Preis
- Artikel 10 - Konformität und Garantie
- Artikel 11 - Lieferung und Erfüllung
- Artikel 12 - Zahlungen
- Artikel 13 - Beschwerdemanagement
- Artikel 14 - Streitigkeiten
- Artikel 15 - Ergänzende oder abweichende Bestimmungen

In den vorliegenden Bedingungen gelten folgende Begriffsbestimmungen:

- Bedenkzeit: die Frist, innerhalb welcher der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;
- Verbraucher: die natürliche Person, die nicht in Ausübung ihres Berufs oder ihrer unternehmerischen Tätigkeit handelt und einen Fernabsatzvertrag mit dem Unternehmer abschließt;
- Tag: Kalendertag;
- Dauerschuldverhältnis: ein Fernabsatzvertrag mit Bezug auf eine Reihe von Produkten und/oder Dienstleistungen, deren Liefer- und/oder Abnahmepflichten auf einen längeren Zeitraum verteilt sind;
- Nachhaltiger Datenträger: jedes Mittel, das dem Verbraucher oder Unternehmer dazu verhilft, an ihn persönlich gerichtete Informationen in einer Weise zu speichern, welche die zukünftige Einsichtnahme und unveränderte Reproduktion der gespeicherten Informationen ermöglicht.
- Widerrufsrecht: die Möglichkeit des Verbrauchers, den Vertrag innerhalb einer Bedenkzeit zu widerrufen;
- Musterformular: das vom Unternehmer zur Verfügung gestellte Musterformular zum Widerruf, welches der Verbraucher ausfüllen kann, wenn er von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen möchte;
- Unternehmer: die natürliche oder juristische Person, die Verbrauchern Produkte und/oder Dienstleistungen im Wege des Fernabsatzes anbietet;
- Fernabsatzvertrag: ein Vertrag, bei dem im Rahmen eines vom Unternehmer organisierten Systems zum Fernabsatz von Produkten und/oder Dienstleistungen bis hin zum Vertragsabschluss ausschließlich Gebrauch von einer oder mehreren Arten der Fernkommunikationstechnik gemacht wird;
- Fernkommunikationstechnik: ein Mittel, das zum Abschluss eines Vertrages verwendet werden kann, ohne dass sich der Verbraucher und der Unternehmer gleichzeitig im selben Raum zusammenfinden.
- Allgemeine Geschäftsbedingungen: die gegenständlichen allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### Artikel 1 - Identität des Unternehmers

Sentimo BV  
Riezenweg 1  
7071PR Uft  
Niederlande

T +31(0)315 688 656  
E [info@sentimo.nl](mailto:info@sentimo.nl)  
KVK (Handelsregisternummer) 09209110  
Umsatzsteuer-ID-Nummer NL821504964B01

## Artikel 2- Anwendungsbereich

1. Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen sind auf jedes Angebot des Unternehmers sowie auf jeden zustande gekommenen Fernabsatzvertrag zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher anwendbar.
2. Vor Abschluss des Vertrages wird dem Verbraucher der Text der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Sofern dies unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls nicht möglich ist, hat vor Abschluss des Fernabsatzvertrages die Mitteilung zu erfolgen, dass die allgemeinen Geschäftsbedingungen beim Unternehmer einsehbar sind und auf Anfrage des Verbrauchers schnellstmöglich kostenlos übermittelt werden.
3. Sofern der Fernabsatzvertrag auf elektronischem Weg geschlossen wird, kann abweichend vom vorstehenden Absatz und vor Abschluss des Fernabsatzvertrages der Text der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher in solcher Weise auf elektronischem Weg zur Verfügung gestellt werden, dass er vom Verbraucher auf einfache Weise auf einem nachhaltigen Datenträger gespeichert werden kann. Sollte dies unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls nicht möglich sein, ist vor Abschluss des Fernabsatzvertrages anzugeben, wie auf elektronischem Weg von den allgemeinen Geschäftsbedingungen Kenntnis genommen werden kann und dass sie auf Anfrage des Verbrauchers auf elektronischem Weg oder auf andere Weise kostenlos übermittelt werden.
4. Sofern neben den vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen auch noch besondere Produkt- oder Dienstleistungsbestimmungen anwendbar sind, gelten der zweite und dritte Absatz entsprechend und der Verbraucher kann sich im Falle gegensätzlicher allgemeiner Geschäftsbedingungen jederzeit auf die anwendbare Bestimmung berufen, die für ihn am günstigsten ist.
5. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen zu irgendeinem Zeitpunkt ganz oder teilweise nichtig sein oder unwirksam werden, bleiben der Vertrag und diese Bedingungen im Übrigen in Kraft und die betreffende Bestimmung ist in gemeinsamer Absprache unverzüglich durch eine Bestimmung zu ersetzen, welche den Zweck der ursprünglichen Bestimmung bestmöglich entspricht.
6. Situationen, welche nicht in den vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt sind, sind „nach dem Wesen“ der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen auszulegen.
7. Unklarheiten über Erläuterungen oder den Inhalt einer oder mehrerer Bestimmungen unserer Bedingungen sind „nach dem Wesen“ der vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen auszulegen.

## Artikel 3 - Das Angebot

1. Sollte ein Angebot nur eine bestimmte Gültigkeitsdauer haben oder an Bedingungen geknüpft sein, wird dies ausdrücklich im Angebot vermerkt.
2. Das Angebot ist unverbindlich. Der Unternehmer ist berechtigt, das Angebot zu ändern und anzupassen.
3. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausreichend detailliert, um eine ordnungsgemäße Bewertung des Angebots durch den Verbraucher zu ermöglichen. Wenn der Unternehmer Abbildungen verwendet, sind diese eine wahrheitsgetreue Wiedergabe der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen. Offensichtliche Irrtümer oder Fehler im Angebot sind für den Unternehmer nicht bindend.
4. Sämtliche im Angebot aufgeführte Abbildungen und Spezifikationsdaten sind Richtwerte und stellen keine Grundlage für Schadensersatz oder eine Kündigung des Vertrages dar.

5. Produkten beigefügte Abbildungen sind eine wahrheitsgetreue Wiedergabe der angebotenen Produkte. Der Unternehmer kann nicht garantieren, dass die wiedergegebenen Farben exakt mit den echten Farben des Produkts übereinstimmen.

6. Jedes Angebot enthält solche Informationen, die es dem Verbraucher verdeutlichen, welche Rechte und Pflichten sich aus der Annahme des Angebotes ergeben. Dies betrifft insbesondere:

- den Preis inklusive Steuern;
- die etwaigen Versandkosten;
- die Weise, in welcher der Vertrag zustande kommt und welcher Handlungen es hierfür bedarf;
- die etwaige Anwendbarkeit eines Widerrufsrechts;
- die Art und Weise der Zahlung, Lieferung sowie die Erfüllung des Vertrages;
- die Frist zur Annahme des Angebots oder die Dauer, während derer der Unternehmer den Preis garantiert;
- die Höhe des Tarifs zur Fernkommunikation, sofern die Kosten für die Nutzung der Fernkommunikationstechnik auf einer anderen Grundlage berechnet wird als der reguläre Basistarif für das verwendete Kommunikationsmittel;
- ob der Vertrag nach Zustandekommen archiviert wird und, sofern zutreffend, auf welche Weise dieser vom Verbraucher eingesehen werden kann;
- die Art und Weise, in welcher der Verbraucher vor Abschluss des Vertrags die von ihm im Rahmen des Vertrages übermittelten Daten prüfen kann;
- die etwaigen anderen Sprachen, in welchen, außer der niederländischen Sprache, der Vertrag geschlossen werden kann;
- die Verhaltensregeln, denen sich der Unternehmer unterworfen hat, und die Weise, auf welche der Verbraucher diese Verhaltensregeln auf elektronischem Weg einsehen kann; und
- die Mindestdauer des Fernabsatzvertrages im Fall eines Dauerschuldverhältnisses.

#### Artikel 4 - Der Vertrag

1. Der Vertrag kommt, vorbehaltlich der Bestimmungen des Absatzes 4, zum Zeitpunkt der Annahme des Angebots durch den Verbraucher sowie der Erfüllung der hieran gestellten Bedingungen zustande.

2. Sofern der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Weg angenommen hat, bestätigt der Unternehmer unverzüglich auf elektronischem Weg den Erhalt der Annahme des Angebots. Solange der mit dieser Annahme zustande gekommene Vertrag nicht vom Unternehmer bestätigt ist, kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten.

3. Sofern der Vertrag auf elektronischem Weg zustande kommt, trifft der Unternehmer angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine sichere Webumgebung. Sofern der Verbraucher auf elektronischem Weg bezahlen kann, hat der Unternehmer die hierzu passenden Sicherheitsmaßnahmen zu beachten.

4. Der Unternehmer kann innerhalb des gesetzlich zulässigen Rahmens Informationen darüber einholen, ob der Verbraucher seine Zahlungsverpflichtungen erfüllen kann, sowie über sämtliche Tatsachen und Faktoren, die für einen verantwortungsbewussten Abschluss eines Fernabsatzvertrages wesentlich sind. Sofern der Unternehmer aufgrund dieser Prüfung berechtigte Gründe hat, den Vertrag nicht abzuschließen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage abzulehnen oder den Abschluss von besonderen Bedingungen abhängig zu machen.

5. Der Unternehmer hat dem Verbraucher mit dem Produkt oder der Dienstleistung folgende Informationen schriftlich oder in solcher Weise mitzuübermitteln, dass diese vom Verbraucher auf zugängliche Weise auf einem nachhaltigen Datenträger gespeichert werden kann:

- die Adresse des Sitzes des Unternehmers, an welche der Verbraucher Beschwerden richten kann;
- die Bedingungen sowie die Art und Weise der Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher oder eine deutliche Angabe des Ausschlusses des Widerrufsrechts;
- die Informationen bezüglich Garantien und eines bestehenden Service nach Kauf.

6. Jeder Vertrag wird unter der aufschiebenden Bedingung der ausreichenden Verfügbarkeit der jeweiligen Produkte geschlossen.

#### Artikel 5 - Aufmaßservice

1. Das Produkt wird in festen Standardmaßen hergestellt, die von den Heizkörpermaßen abweichen. Um zu vermeiden, dass Fehler bei der Angabe des Maßes durch den Verbraucher entstehen, bietet der Unternehmer die nachfolgende Dienstleistung an.

2. Der Verbraucher kann sich dafür entscheiden, den Unternehmer vor dem Kauf des Produkts zu bitten, einen Aufmaßservice vorzunehmen. Im Vorfeld des Besuchs beim Verbraucher, im Rahmen dessen der Unternehmer den Heizkörper zum Zwecke der Herstellung des Produkts ausmisst, hat der Verbraucher hierfür ein Aufmaßformular auszufüllen und an den Unternehmer zurückzusenden. Dieses Aufmaßformular ist auf der Website verfügbar.

3. Das Maß kann nach Zustandekommen des Kaufvertrags nicht mehr geändert werden; eine Bitte, ein abweichendes Maß zu liefern, betrachtet der Unternehmer als neuen Auftrag.

#### Artikel 6 - Widerrufsrecht

Bei Lieferung von Produkten:

1. Beim Kauf von Produkten hat der Verbraucher die Möglichkeit, den Vertrag ohne Angabe von Gründen innerhalb von 14 Tagen zu widerrufen. Diese Bedenkzeit beginnt am Tag des Erhalts des Produkts durch den Verbraucher oder einen vorab vom Verbraucher benannten und dem Unternehmer mitgeteilten Vertreter.

2. Während der Bedenkzeit hat der Verbraucher sorgsam mit dem Produkt sowie dessen Verpackung umzugehen. Er hat das Produkt ausschließlich in dem Umfang auszupacken oder zu nutzen, der erforderlich ist, um beurteilen zu können, ob er das Produkt behalten möchte. Sofern er von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, hat er das Produkt mit sämtlichem gelieferten Zubehör und - sofern dies unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls möglich ist - im Originalzustand und in Originalverpackung an den Unternehmer zurückzuschicken und hierbei die vom Unternehmer zur Verfügung gestellten und eindeutigen Anweisungen zu beachten.

3. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen möchte, ist er verpflichtet, dies innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Produkts gegenüber dem Unternehmer mitzuteilen. Die Mitteilung hat der Verbraucher im Wege des Musterformulars oder eines anderen Kommunikationsmittels, zum Beispiel per E-Mail, zu übermitteln. Nachdem der Verbraucher mitgeteilt hat, von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen zu wollen, hat er das Produkt innerhalb von 14 Tagen zurückzusenden. Der Verbraucher hat nachzuweisen, dass die gelieferten Sachen zurückgeschickt wurden, beispielsweise mittels einer Versandbestätigung.

4. Sofern der Kunde nach Ablauf der in den Absätzen 2 und 3 genannten Fristen nicht mitgeteilt hat, von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen zu wollen bzw. er das Produkt nicht an den Unternehmer zurückgeschickt hat, bleibt der Vertrag wirksam.

Bei Erbringung von Dienstleistungen:

1. Im Falle der Erbringung von Dienstleistungen hat der Verbraucher die Möglichkeit, den Vertrag innerhalb von 14 Tagen gerechnet vom Datum des Vertragsabschlusses ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.

2. Um von seinem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen, hat sich der Verbraucher an die zu diesem Zweck vom Unternehmer beim Angebot und/oder spätestens bei Lieferung zur Verfügung gestellten angemessenen und eindeutigen Anweisungen zu halten.

#### Artikel 7 - Kosten im Fall des Widerrufs

1. Sofern der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, gehen höchstens die Kosten der Rücksendung zu seinen Lasten.

2. Sofern der Verbraucher einen Betrag bezahlt hat, hat der Unternehmer diesen Betrag schnellstmöglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach Widerruf zu erstatten. Die Bedingung hierfür ist jedoch, dass das Produkt bereits vom Unternehmer zurückerhalten wurde oder ein schlüssiger Nachweis der vollständigen Rücksendung vom Verbraucher vorgelegt werden kann. Die Rückzahlung hat über dieselbe Zahlungsweise zu erfolgen, die der Verbraucher verwendet hat, sofern dieser nicht ausdrücklich einer anderen Zahlungsweise zustimmt.

3. Bei Beschädigung des Produkts durch unsachgemäßen Umgang durch den Verbraucher selbst haftet der Verbraucher für eine etwaige Wertminderung des Produkts.

4. Der Verbraucher kann nicht für eine Wertminderung des Produkts zur Haftung herangezogen werden, wenn nicht alle gesetzlichen Pflichtinformationen über das Widerrufsrecht vom Unternehmer übermittelt worden sind. Dies hat vor Abschluss des Kaufvertrages zu erfolgen.

#### Artikel 8 - Ausschluss des Widerrufsrechts

1. Der Unternehmer kann das Widerrufsrecht des Verbrauchers für Produkte im Sinne des Absatzes 2 dieses Artikels ausschließen. Der Ausschluss des Widerrufsrechts gilt nur, sofern der Unternehmer diesen deutlich im Angebot, in jedem Fall jedoch rechtzeitig vor Vertragsabschluss, mitgeteilt hat.

2. Der Ausschluss des Widerrufsrechts ist ausschließlich möglich für Produkte:

- die vom Unternehmer auf Grundlage der vom Verbraucher übermittelten Spezifikationen hergestellt wurden;
- die ihrer Art nach eindeutig persönlicher Natur sind;
- die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht zurückgeschickt werden können;
- deren Preis Schwankungen am Finanzmarkt unterliegt, auf welche der Unternehmer keinen Einfluss hat.

#### Artikel 9 - Der Preis

1. Für den Zeitraum der im Angebot genannten Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen vorbehaltlich etwaiger Preisänderungen infolge von Veränderungen des Umsatzsteuersatzes nicht erhöht.

2. Abweichend vom vorstehenden Absatz kann der Unternehmer Produkte oder Dienstleistungen, deren Preise Schwankungen am Finanzmarkt unterliegen und auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, mit variablen Preisen anbieten. Auf diese Einflüsse von Schwankungen und die Tatsache, dass etwaige genannte Preise Richtpreise sind, wird im Angebot hingewiesen.

3. Preiserhöhungen innerhalb von drei Monaten nach Abschluss des Vertrages sind lediglich zulässig, wenn sie die Folge gesetzlicher Regelungen oder Bestimmungen sind.

4. Preiserhöhungen nach 3 Monaten nach Zustandekommen des Vertrags sind nur zulässig, sofern der Unternehmer sich dies vorbehalten hat und: a. diese die Folge gesetzlicher Regelungen oder Bestimmungen sind; oder b. der Verbraucher das Recht hat, den Vertrag mit Wirkung zum Datum, an dem die Preiserhöhung wirksam wird, zu kündigen.

5. Die im Angebot der Produkte und Dienstleistungen genannten Preise verstehen sich inklusive MwSt.

6. Sämtliche Preise verstehen sich unter Vorbehalt von Druck- und Schreibfehlern. Für die Folgen von Druck- und Schreibfehlern wird keine Haftung übernommen. Im Fall von Druck- und Schreibfehlern ist der Unternehmer nicht verpflichtet, das Produkt zum fehlerhaften Preis zu liefern.

#### Artikel 10 - Konformität und Garantie

1. Der Unternehmer gewährleistet, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot genannten Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an die Tauglichkeit und/oder Brauchbarkeit und den am Datum des Vertragsabschlusses geltenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen. Sofern vereinbart, gewährleistet der Unternehmer zudem, dass das Produkt für eine von der gewöhnlichen Verwendung abweichende Verwendung geeignet ist.

2. Ein vom Unternehmer, Hersteller oder Importeur gewährte Garantie beschränkt nicht die gesetzlichen Rechte und Ansprüche, welche der Verbraucher aufgrund des Vertrages gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann.

3. Etwaige Mängel oder falsch gelieferte Produkte sind innerhalb von 14 Tagen nach Entdeckung des Mangels beim Unternehmer anzuzeigen.

4. Die Garantiezeit des Herstellers beträgt zwei Jahre ab dem Kaufdatum des Produkts. Der Unternehmer ist allerdings zu jeder Zeit weder für die tatsächliche Geeignetheit der Produkte für jede individuelle Anwendung durch den Verbraucher noch für etwaige Empfehlungen bezüglich der Nutzung oder Anwendung der Produkte verantwortlich.

5. Die Garantie gilt nicht, sofern:

- der Verbraucher die gelieferten Produkte selbst repariert und/oder bearbeitet hat oder durch Dritte hat reparieren und/oder bearbeiten lassen;
- die gelieferten Produkte abnormalen Umständen ausgesetzt oder in anderer Weise nicht sachgemäß behandelt oder unter Nichtbeachtung der Anweisungen des Unternehmers und/oder der Verpackung behandelt wurden.
- die Untauglichkeit ganz oder teilweise die Folge von Vorschriften ist, welche Behörden hinsichtlich der Art oder Qualität der eingesetzten Materialien gestellt haben oder stellen werden.

#### Artikel 11 - Lieferung und Erfüllung

1. Der Unternehmer hat die größtmögliche Sorgfalt bei der Entgegennahme und Erfüllung von Produktbestellungen und bei der Beurteilung von Anfragen zur Erbringung von Dienstleistungen walten zu lassen.

2. Als Lieferadresse gilt die Adresse, die der Verbraucher dem Betrieb mitgeteilt hat.

3. Unter Berücksichtigung der Bestimmungen des Absatzes 4 dieses Artikels hat der Betrieb angenommene Bestellungen mit angemessener Geschwindigkeit, jedoch spätestens innerhalb von 30 Tagen auszuführen, sofern der Verbraucher sich nicht mit einer längeren Lieferfrist einverstanden erklärt hat. Sollte die Lieferung verzögert erfolgen oder eine Lieferung nicht oder nur teilweise möglich sein, erhält der Verbraucher hierüber spätestens 30 Tage nach Aufgabe der Bestellung eine Mitteilung. Der Verbraucher hat in diesem Fall das Recht, kostenlos vom Vertrag zurückzutreten. Der Verbraucher hat kein Recht auf Schadensersatz.

4. Sämtliche Lieferzeiten gelten als Richtwert. Aus etwaigen genannten Fristen kann der Verbraucher keinerlei Rechte herleiten. Die Nichteinhaltung einer Frist löst kein Recht auf Schadensersatz aufseiten des Verbrauchers aus.

5. Im Fall des Rücktritts gemäß Absatz 3 dieses Artikels hat der Unternehmer den vom Verbraucher gezahlten Betrag schnellstmöglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach Rücktritt zu erstatten.

6. Sofern sich die Lieferung eines bestellten Produkts als unmöglich herausstellt, hat sich der Unternehmer zu bemühen, einen Ersatzartikel zur Verfügung zu stellen. Spätestens bei Lieferung hat auf eindeutige und verständliche Weise eine Mitteilung zu erfolgen, dass ein Ersatzartikel geliefert wird. Bei Ersatzartikeln kann das Widerrufsrecht nicht ausgeschlossen werden. Die Kosten einer etwaigen Rücksendung gehen zulasten des Unternehmers.

7. Das Risiko der Beschädigung und/oder des Verlusts von Produkten liegt beim Unternehmer bis zu dem Zeitpunkt der Lieferung an den Verbraucher oder einen vorab benannten und dem Unternehmer mitgeteilten Vertreter, sofern nicht ausdrücklich etwas Gegenteiliges vereinbart wurde.

#### Artikel 12 - Zahlungen

1. Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart wurde, sind die vom Verbraucher geschuldeten Beträge innerhalb von 7 Tagen nach Beginn der Bedenkzeit gemäß Artikel 6 Abs. 1 zu leisten. Im Fall eines Vertrages zur Erbringung einer Dienstleistung beginnt diese Frist nachdem der Verbraucher die Vertragsbestätigung erhalten hat.

2. Der Verbraucher ist verpflichtet, den Unternehmer unverzüglich über Unrichtigkeiten von übermittelten oder aufgeführten Zahlungsdaten in Kenntnis zu setzen.

3. Im Fall eines Zahlungsverzugs aufseiten des Verbrauchers hat der Unternehmer vorbehaltlich der geltenden gesetzlichen Beschränkungen das Recht, die dem Verbraucher im Vorfeld mitgeteilten angemessenen Kosten in Rechnung zu stellen.

#### Artikel 13 - Beschwerdemanagement

1. Wenn der Käufer ein Problem oder Fragen bezüglich eines von ihm bestellten Produktes hat, muss er diese dem Verkäufer schriftlich mitteilen.

2. Der Unternehmer hat alle ihm möglichen Anstrengungen zu unternehmen, Beschwerden bestmöglich zu bearbeiten, und hat, sofern erforderlich, eine Verbesserung seiner Dienstleistung oder die Lieferung eines annehmbaren Produkts anzustreben.

3. Beschwerden hinsichtlich der Erfüllung des Vertrages sind innerhalb von 14 Tagen nach Entdeckung der Mängel durch den Verbraucher vollständig und eindeutig beschrieben beim Unternehmer zu melden.

4. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen gerechnet vom Datum des Erhalts beantwortet. Wenn eine Beschwerde eine absehbar längere Bearbeitungszeit erfordert, antwortet der Unternehmer innerhalb der Frist von 14 Tagen mit einer Eingangsbestätigung und einer Angabe, wann der Verbraucher eine ausführlichere Antwort erwarten darf.

5. Sofern die Beschwerde nicht einvernehmlich beigelegt werden kann, entsteht eine Streitigkeit, welche der Streitigkeitenregelung unterliegt.

6. Es ist möglich, Beschwerden über die europäische ODR-Plattform (<http://ec.europa.eu/odr>) zu melden.

7. Eine Beschwerde hemmt nicht die Pflichten des Unternehmers, sofern dieser nicht in Schriftform eine gegenteilige Mitteilung macht.

8. Wenn eine Beschwerde vom Unternehmer als begründet angesehen wird, hat dieser in eigenem Ermessen entweder eine Ersatzlieferung oder die Reparatur des Produkts vorzunehmen.

#### Artikel 14 - Streitigkeiten

1. Auf Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher, auf welche die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen Bezug nehmen, ist ausschließlich niederländisches Recht anwendbar. Dies gilt auch, wenn der Verbraucher seinen Wohnsitz im Ausland hat. Sämtliche Streitigkeiten mit dem Verbraucher werden durch den zuständigen Richter des Gerichts Gelderland am Standort Zutphen beigelegt.

2. Das Wiener Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf ist von der Anwendung ausgeschlossen.

#### Artikel 15 - Ergänzende oder abweichende Bestimmungen

Ergänzende oder von den vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen sich nicht zum Nachteil des Verbrauchers auswirken und sind schriftlich oder in solcher Weise festzuhalten, dass diese vom Verbraucher in zugänglicher Weise auf einem nachhaltigen Datenträger einsehbar sind.