

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Inhaltsverzeichnis:

Artikel 1 – Definitionen

Artikel 2 – Identität des Unternehmers

Artikel 3 – Geltungsbereich

Artikel 4 – Das Angebot

Artikel 5 – Der Vertrag

Artikel 6 – Widerrufsrecht

Artikel 7 – Verpflichtungen des Verbrauchers während der Bedenkzeit

Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und die damit verbundenen Kosten

Artikel 9 – Verpflichtungen des Unternehmers bei Widerruf

Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts

Artikel 11 – Der Preis

Artikel 12 – Erfüllung und Zusatzgarantie

Artikel 13 – Lieferung und Ausführung

Artikel 14 – Bezahlung

Artikel 15 – Beschwerdemanagement

Artikel 16 – Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen

## Artikel 1 - Definitionen

In diesen Bedingungen wird verstanden unter:

1. **Zusätzliche Vereinbarung:** eine Vereinbarung, wonach der Verbraucher Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag erwirbt und diese Waren, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen vom Unternehmer oder von einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer geliefert werden;
2. **Bedenkzeit:** die Frist, innerhalb derer der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben kann;
3. **Verbraucher:** die natürliche Person, die nicht zu Zwecken handelt, die mit ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit in Zusammenhang stehen;
4. **Tag:** Kalendertag;
5. **Digitaler Inhalt:** Daten, die in digitaler Form produziert und geliefert werden;
6. **Dauervertrag:** ein Vertrag über die regelmäßige Lieferung von Waren, Dienstleistungen und/oder digitalen Inhalten während eines bestimmten Zeitraums;
7. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Instrument - einschließlich E-Mail -, das es dem Verbraucher oder Unternehmer ermöglicht, an ihn persönlich adressierte Informationen so zu speichern, dass sie während eines auf den Bestimmungszweck zugeschnittenen Zeitraums zukünftig konsultiert oder verwendet werden können, und das die unveränderte Reproduktion der gespeicherten Informationen ermöglicht;
8. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit für den Verbraucher, den Fernabsatzvertrag innerhalb der Bedenkzeit zu widerrufen;
9. **Unternehmer:** die natürliche oder juristische Person, die Mitglied der niederländischen Thuiswinkel-Organisation ist und Verbrauchern digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen anbietet oder Fernzugang zu diesen gewährt;
10. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher im Rahmen eines organisierten Systems für den Fernabsatz von Produkten, digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen geschlossen wird, wobei bis zum Vertragsabschluss ausschließlicher oder teilweiser Gebrauch von einer oder mehreren Fernkommunikationstechniken gemacht wird;
11. **Technik zur Fernkommunikation:** Mittel, das für den Abschluss eines Vertrags verwendet werden kann, ohne dass sich der Verbraucher und der Unternehmer gleichzeitig im selben Raum aufhalten müssen;

## Artikel 2 - Identität des Unternehmers

BuyBay B.V.

handelnd unter dem/den Namen:

Breezy Returns

*Niederlassungs- und Besuchsadresse:*

TT. Vasumweg 58

1033SC Amsterdam

*Erreichbarkeit:* Montag bis Freitag 9:00 bis 17:00

*Telefonnummer:* +31(0)20 – 225 1850 (Ortstarif)

*E-Mail:* [cs@breezyreturns.com](mailto:cs@breezyreturns.com)

*KvK-Nummer:* 59498862

*USt-Identifikationsnummer Niederlande:* NL853529334B01

### **Artikel 3 - Geltungsbereich**

1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen finden auf jedes Angebot des Unternehmers und auf jeden Fernabsatzvertrag Anwendung, der zwischen Unternehmer und Verbraucher geschlossen wird.
2. Vor Abschluss des Fernabsatzvertrags wird dem Verbraucher der Text dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt. Wenn dies vernünftigerweise nicht möglich ist, gibt der Unternehmer vor Abschluss des Fernabsatzvertrags an, wie die allgemeinen Geschäftsbedingungen vom Unternehmer eingesehen werden können und dass sie auf Wunsch des Verbrauchers schnellstmöglich kostenlos zugesandt werden.
3. Wenn der Fernabsatzvertrag auf elektronischem Weg geschlossen wird, kann dem Verbraucher ungeachtet des vorstehenden Absatzes und vor Abschluss des Fernabsatzvertrags der Text dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen auf elektronischem Weg in einer Weise zur Verfügung gestellt werden, dass der Verbraucher ihn leicht auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann. Wenn dies vernünftigerweise nicht möglich ist, wird vor Abschluss des Fernabsatzvertrags angegeben, wie die allgemeinen Geschäftsbedingungen auf elektronischem Wege eingesehen werden können und dass sie auf Wunsch des Verbrauchers auf elektronischem Weg oder auf andere Weise kostenlos zugesandt werden.
4. Für den Fall, dass zusätzlich zu diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen auch spezifische Produkt- oder Dienstleistungsbedingungen Anwendung finden, gelten der zweite und dritte Absatz analog, und der Verbraucher kann sich im Falle widersprüchlicher Bedingungen stets auf die für ihn günstigste anwendbare Bestimmung berufen.

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

1. Wenn ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder an Bedingungen geknüpft ist, wird dies in dem Angebot ausdrücklich angegeben.
2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausreichend ausführlich, um eine angemessene Beurteilung des Angebots durch den Verbraucher zu ermöglichen. Offensichtliche Irrtümer oder Fehler im Angebot sind für den Unternehmer nicht bindend.
3. Jedes Angebot enthält derartige Informationen, aus denen für den Verbraucher hervorgeht, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

### **Artikel 5 - Der Vertrag**

1. Der Vertrag wird, vorbehaltlich der Bestimmungen in Absatz 4, zum Zeitpunkt der Annahme des Angebots durch den Verbraucher und der Erfüllung der darin festgelegten Bedingungen geschlossen.
2. Wenn der Verbraucher das Angebot auf elektronischem Wege angenommen hat, bestätigt der Unternehmer den Empfang der Angebotsannahme unverzüglich auf elektronischem Weg. Solange der Empfang dieser Annahme vom Unternehmer nicht bestätigt worden ist, kann der Verbraucher den Vertrag lösen.
3. Wenn der Vertrag auf elektronischem Wege geschlossen wird, ergreift der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung des elektronischen Datentransfers und sorgt für eine sichere Web-Umgebung. Wenn der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, wird der Unternehmer entsprechende Sicherheitsmaßnahmen einhalten.
4. Der Unternehmer kann sich - innerhalb des gesetzlichen Rahmens - darüber informieren, ob der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommen kann, sowie über all jene Tatsachen und Faktoren, die für einen verantwortungsvollen Abschluss des Fernabsatzvertrages wichtig sind. Hat der Unternehmer auf der Grundlage dieser Untersuchung gute Gründe, den Vertrag nicht abzuschließen, ist er berechtigt, eine Bestellung oder Anfrage unter Angabe von Gründen abzulehnen oder die Durchführung an besondere Bedingungen zu knüpfen.

5. Spätestens bei der Lieferung des Produkts, der Dienstleistung oder des digitalen Inhalts an den Verbraucher übermittelt der Unternehmer die folgenden Informationen schriftlich oder so, dass der Verbraucher sie in zugänglicher Weise auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann:
- die Adresse, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann;
  - die Bedingungen, unter denen und die Weise auf die der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben kann, oder eine klare Benachrichtigung über den Ausschluss des Widerrufsrechts;
  - die Informationen über Garantien und bestehenden Kundendienst;
  - den Preis, einschließlich aller Steuern für das Produkt, die Dienstleistung oder den digitalen Inhalt; gegebenenfalls die Kosten der Lieferung; und die Art der Zahlung, Lieferung oder Erfüllung des Fernabsatzvertrags;
  - die Voraussetzungen für die Kündigung des Vertrags wenn der Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr hat oder unbefristet ist.
6. Im Falle einer dauerhaften Transaktion gilt die Bestimmung des vorstehenden Absatzes nur für die erste Lieferung.

### **Artikel 6 - Widerrufsrecht**

Bei Produkten:

- Der Verbraucher kann einen Vertrag über den Kauf eines Produkts während einer Bedenkzeit von mindestens 14 Tagen bis maximal 30 Tagen, je nach Vertriebskanal, ohne Angabe von Gründen lösen. Der Unternehmer kann den Verbraucher nach dem Grund für den Rücktritt fragen, verpflichtet den Verbraucher aber nicht, seinen Grund (seine Gründe) anzugeben.
- Die in Absatz 1 genannte Bedenkzeit beginnt an dem Tag, nachdem der Verbraucher oder ein im Vorfeld vom Verbraucher beauftragter Dritter, der nicht der Spediteur ist, das Produkt erhalten hat, oder:
  - wenn der Verbraucher in einer Bestellung mehrere Produkte bestellt hat: der Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm beauftragter Dritter das letzte Produkt erhalten hat. Der Unternehmer kann, sofern er den Verbraucher vor dem Bestellvorgang klar informiert hat, eine Bestellung mehrerer Produkte mit unterschiedlicher Lieferzeit ablehnen.
  - wenn die Lieferung eines Produkts aus mehreren Sendungen oder Teilen besteht: der Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm beauftragter Dritter die letzte Sendung oder den letzten Teil erhalten hat;
  - bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Produkten während eines bestimmten Zeitraums: der Tag, an dem der Verbraucher oder ein von ihm beauftragter Dritter das erste Produkt erhalten hat.

Bei Dienstleistungen und digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Träger geliefert werden:

- Der Verbraucher kann einen Dienstleistungsvertrag und einen Vertrag über die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Träger geliefert werden, für mindestens 14 Tage und höchstens 30 Tage, je nach Vertriebskanal, ohne Angabe von Gründen kündigen. Der Unternehmer kann den Verbraucher nach dem Grund für den Rücktritt fragen, verpflichtet den Verbraucher aber nicht, seinen Grund (seine Gründe) anzugeben.
- Die in Absatz 3 genannte Bedenkzeit beginnt am Tag nach dem Vertragsabschluss.

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

- Während der Bedenkzeit wird der Verbraucher mit dem Produkt und der Verpackung vorsichtig umgehen. Er wird das Produkt nur in dem Maße auspacken oder verwenden, wie dies zur Bestimmung der Art, der Eigenschaften und der Funktionsweise des Produkts erforderlich ist. Das Grundprinzip dabei ist, dass der Verbraucher das Produkt nur so handhaben und inspizieren darf, wie er dies in einem Geschäft tun dürfte.
- Der Verbraucher haftet nur für eine Wertminderung des Produkts, die sich aus einem Umgang mit dem Produkt ergibt, die über das nach Absatz 1 zulässige Maß hinausgeht.

3. Der Verbraucher haftet nicht für Wertminderungen des Produkts, wenn der Unternehmer ihm vor oder bei Vertragsabschluss nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht mitgeteilt hat.

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

1. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, meldet er dies dem Unternehmer innerhalb der Bedenkzeit.
2. So schnell wie möglich, jedoch innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, der auf die in Absatz 1 genannte Mitteilung folgt, sendet der Verbraucher das Produkt zurück oder übergibt es dem Unternehmer (einem bevollmächtigten Vertreter des Unternehmers). Dies ist nicht notwendig, wenn der Unternehmer angeboten hat, das Produkt selbst abzuholen. Der Verbraucher hat in jedem Fall die Rückgabefrist eingehalten, wenn er das Produkt vor Ablauf der Bedenkzeit zurückgibt.
3. Der Verbraucher gibt das Produkt mit allem gelieferten Zubehör zurück, wenn vernünftigerweise möglich, im Originalzustand und in der Originalverpackung sowie in Übereinstimmung mit den angemessenen und klaren Anweisungen des Unternehmers. Darüber hinaus stellt der Verbraucher sicher, dass alle personenbezogenen Daten aus dem Produkt entfernt wurden.
4. Das Risiko und die Beweislast für die korrekte und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts liegt beim Verbraucher.
5. Der Verbraucher trägt die direkten Kosten der Rücksendung des Produkts. Wenn der Unternehmer nicht angegeben hat, dass diese Kosten vom Verbraucher zu tragen sind, oder wenn der Unternehmer angibt, die Kosten selbst zu tragen, sind die Kosten für die Rücksendung der Ware nicht vom Verbraucher zu tragen.

#### **Artikel 9 - Verpflichtungen des Unternehmers bei Widerruf**

1. Wenn der Unternehmer dem Verbraucher ermöglicht, den Widerruf auf elektronischem Weg zuzustellen, muss der Unternehmer dem Verbraucher nach Erhalt dieser Mitteilung unverzüglich eine Empfangsbestätigung zukommen lassen.
2. Der Unternehmer erstattet dem Verbraucher den Kaufbetrag inklusive eventueller Lieferkosten, die der Unternehmer für die retournierte Ware in Rechnung gestellt hat, unverzüglich, jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag, an dem der Verbraucher ihn über den Widerruf in Kenntnis gesetzt hat. Der Unternehmer darf mit der Rückerstattung warten, bis er das Produkt erhalten hat oder bis der Verbraucher nachweisen kann, dass er das Produkt zurückgesandt hat, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher liegt.
3. Der Unternehmer verwendet für die Rückerstattung das gleiche Zahlungsmittel, das der Verbraucher verwendet hat. Die Rückzahlung ist für den Verbraucher kostenlos.
4. Wenn sich der Verbraucher für eine teurere Versandart als den günstigeren Standardversand entschieden hat, muss der Unternehmer die zusätzlichen Kosten für die teurere Versandart nicht erstatten.

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

Der Unternehmer kann die folgenden Produkte und Dienstleistungen vom Widerrufsrecht ausschließen, aber nur, wenn er dies im Angebot, zumindest jedoch rechtzeitig vor Vertragsabschluss, deutlich gemacht hat:

1. Produkte oder Dienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegen, auf

- die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können
2. Verträge, die während einer öffentlichen Auktion geschlossen wurden. Unter einer öffentlichen Auktion ist eine Verkaufsmethode zu verstehen, bei der der Unternehmer dem Verbraucher, der persönlich anwesend ist oder die Möglichkeit hat, persönlich bei der Auktion anwesend zu sein, Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen unter der Aufsicht eines Auktionators anbietet und bei der der erfolgreiche Bieter verpflichtet ist, die Produkte, digitalen Inhalte und/oder Dienstleistungen abzunehmen;
  3. Dienstleistungsverträge, nach vollständiger Ausführung der Dienstleistung, aber nur wenn:
    - a. die Ausführung mit der ausdrücklichen vorherigen Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat; und
    - b. der Verbraucher erklärt hat, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Unternehmer den Vertrag vollständig erfüllt hat;
  4. Dienstleistungsverträge über die Bereitstellung von Unterkünften, sofern der Vertrag ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum der Erfüllung vorsieht und nicht für Wohnzwecke, Güterverkehr, Autovermietung und Verpflegung gilt;
  5. Verträge, die sich auf Freizeitaktivitäten beziehen, wenn der Vertrag ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Leistungszeitraum vorsieht;
  6. Produkte nach Verbraucherspezifikationen, die nicht vorgefertigt sind und die auf der Grundlage einer individuellen Wahl oder Entscheidung des Verbrauchers hergestellt werden oder die eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt sind;
  7. Produkte, die schnell verderben oder eine begrenzte Haltbarkeit haben;
  8. Versiegelte Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht für eine Rücksendung geeignet sind und deren Siegel nach der Lieferung gebrochen wurde;
  9. Produkte, die aufgrund ihrer Beschaffenheit nach der Lieferung unwiderruflich mit anderen Produkten vermischt worden sind;
  10. Alkoholische Getränke, deren Preis zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vereinbart wurde, deren Lieferung jedoch erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren tatsächlicher Wert von Marktschwankungen abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat;
  11. Versiegelte Audio- und Videoaufzeichnungen und Computersoftware, deren Siegel nach der Lieferung gebrochen wurde;
  12. Zeitungen, Zeitschriften oder Magazine, mit Ausnahme von Abonnements für diese;
  13. Die Lieferung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Träger vorliegen, aber nur, wenn:
    - a. die Ausführung mit der ausdrücklichen vorherigen Zustimmung des Verbrauchers begonnen hat; und
    - b. der Verbraucher erklärt hat, hiermit sein Widerrufsrecht zu verlieren.

## **Artikel 11 - Der Preis**

1. Während des Angebots können die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen vom Unternehmer angepasst werden. Wenn der Verbraucher ein Produkt vom Unternehmer kauft, wird der vereinbarte Preis nicht mehr angepasst, mit Ausnahme des Falles in Absatz 2.
2. Für den Fall, dass ein Produkt zu einem Preis angeboten wird, der im Handelsverkehr deutlich zu niedrig ist und der durch einen Softwarefehler entstanden ist, behält sich der Unternehmer das Recht vor, den vereinbarten Preis nachträglich auf einen im Handelsverkehr akzeptablen Preis anzupassen.

3. Die im Angebot von Produkten oder Dienstleistungen genannten Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer.

#### **Artikel 12 - Vertragserfüllung und Zusatzgarantie**

1. Der Unternehmer garantiert, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot genannten Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an die Zuverlässigkeit und/oder Gebrauchstauglichkeit sowie den am Datum des Vertragsabschlusses geltenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen. Falls vereinbart, garantiert der Unternehmer auch, dass das Produkt für einen anderen als den normalen Gebrauch geeignet ist.

2. Der Unternehmer bietet dem Verbraucher eine Garantie von 12 Monaten auf das Produkt. Die Bedingungen für die Inanspruchnahme der Garantie sind:

- a. Das Produkt ist in normaler Weise verwendet worden;
- b. Das Produkt ist nicht kaputt gegangen oder durch normale Abnutzung beschädigt worden;
- c. Das Produkt ist gut gepflegt;
- d. Das Produkt wurde nicht vom Verbraucher kaputt gemacht oder beschädigt.

3. Der Unternehmer bietet keine Reparaturdienste an. Es ist nicht möglich, das Produkt oder Teile des Produkts nachträglich zu reparieren.

4. Der Unternehmer bietet auch keine Ersatzleistungen an. Die Ersetzung des Produkts oder von Teilen des Produkts ist nicht möglich.

5. Der Hersteller bietet eine Herstellergarantie an. Diese Garantie tritt mit dem ersten Kaufvertrag in Kraft.

Die Laufzeit der verbleibenden Herstellergarantie kann in der Regel beim Hersteller auf der Grundlage der auf dem Produkt angegebenen Seriennummer angefordert werden. Der Unternehmer ist kein Vermittler bei Fragen bezüglich der Herstellergarantie.

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

1. Der Unternehmer wird bei der Entgegennahme und Ausführung von Produktbestellungen sowie bei der Beurteilung von Anfragen für die Erbringung von Dienstleistungen die größtmögliche Sorgfalt walten lassen.

2. Als Lieferort gilt die Adresse, die der Verbraucher dem Unternehmer mitgeteilt hat.

3. Vorbehaltlich der Bestimmungen in Artikel 4 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen hat der Unternehmer angenommene Aufträge zügig, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen auszuführen, es sei denn, es wurde eine andere Lieferfrist vereinbart. Wenn sich die Lieferung verzögert oder wenn eine Bestellung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden kann, wird der Verbraucher hierüber spätestens 30 Tage nach Aufgabe der Bestellung in Kenntnis gesetzt. In diesem Fall ist der Verbraucher berechtigt, den Vertrag kostenfrei aufzulösen.

4. Nach der Auflösung gemäß dem vorstehenden Absatz erstattet der Unternehmer den vom Verbraucher gezahlten Betrag unverzüglich zurück.

5. Das Beschädigungs- oder Verlustrisiko von Produkten wird bis zum Zeitpunkt der Lieferung an den Verbraucher oder an einen zuvor ernannten und angekündigten Vertreter vom Unternehmer getragen, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

#### **Artikel 14 - Bezahlung**

1. Sofern in dem Vertrag oder in zusätzlichen Bedingungen nichts anderes festgelegt wurde, müssen die vom Verbraucher zahlbaren Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der Bedenkzeit oder, falls keine Bedenkzeit vorgesehen ist, innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsabschluss gezahlt werden. Im Falle eines Vertrags über die Erbringung einer Dienstleistung beginnt diese Frist an dem Tag, nachdem der Verbraucher die Vertragsbestätigung erhalten hat.

2. Der Verbraucher ist verpflichtet, Ungenauigkeiten in den dem Unternehmer übermittelten oder angegebenen Zahlungsangaben unverzüglich zu melden.
3. Wenn der Verbraucher seiner/seinen Zahlungsverpflichtung(en) nicht rechtzeitig nachkommt, hat der Verbraucher die gesetzlichen Zinsen auf den noch geschuldeten Betrag zu zahlen, nachdem der Unternehmer ihn auf den Zahlungsverzug hingewiesen und dem Verbraucher eine Frist von 14 Tagen eingeräumt hat, um seinen Zahlungsverpflichtungen trotz Nichtzahlung innerhalb dieser 14-Tages-Frist doch noch nachzukommen, und der Unternehmer ist berechtigt, die ihm entstandenen außergerichtlichen Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese Inkassokosten belaufen sich auf maximal: 15 % auf ausstehende Beträge bis zu € 2.500,=-; 10 % auf die nächsten € 2.500,=- und 5 % auf die nächsten € 5.000,=- mit einem Minimum von € 40,=-. Der Unternehmer kann zugunsten des Verbrauchers von den genannten Beträgen und Prozentsätzen abweichen.

#### **Artikel 15 - Beschwerdemanagement**

1. Der Unternehmer verfügt über ein ausreichend publiziertes Beschwerdeverfahren und behandelt die Beschwerde gemäß diesem Beschwerdeverfahren.
2. Reklamationen in Bezug auf die Vertragserfüllung müssen dem Unternehmer innerhalb einer angemessenen Frist, nachdem der Verbraucher die Mängel entdeckt hat, vollständig und klar beschrieben vorgelegt werden.
3. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerden werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Eingangsdatum beantwortet. Wenn eine Beschwerde eine absehbar längere Bearbeitungszeit erfordert, so antwortet der Unternehmer innerhalb der Frist von 14 Tagen mit einer Empfangsbestätigung und einem Hinweis darauf, wann der Verbraucher mit einer ausführlicheren Antwort rechnen kann.
5. Der Verbraucher muss dem Unternehmer mindestens 4 Wochen Zeit geben, um die Beschwerde in gegenseitigem Einvernehmen zu bearbeiten.

#### **Artikel 16 - Ergänzende oder abweichende Bestimmungen**

Zusätzliche oder von diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen nicht zum Nachteil des Verbrauchers sein und müssen schriftlich oder in einer Weise festgehalten werden, dass sie vom Verbraucher auf zugängliche Weise auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden können.