

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Artikel 1 – Begriffsbestimmungen

In diesen Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Definitionen:

1. **Unternehmer:** die natürliche oder juristische Person, die Verbrauchern Produkte und/oder Dienstleistungen im Fernabsatz anbietet;
2. **Verbraucher:** die natürliche Person, die nicht in Ausübung eines Berufs oder Gewerbes handelt und die mit dem Unternehmer einen Fernabsatzvertrag abschließt;
3. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag, bei dem im Rahmen eines vom Unternehmer organisierten Systems für den Fernabsatz von Produkten und/oder Dienstleistungen bis einschließlich des Vertragsabschlusses ausschließlich eine oder mehrere Fernabsatztechniken zum Einsatz kommen Kommunikation;
4. **Technik der Fernkommunikation:** Mittel, das zum Abschluss eines Vertrages verwendet werden kann, ohne dass sich Verbraucher und Unternehmer gleichzeitig im selben Raum treffen;
5. **Bedenkzeit:** die Frist, innerhalb derer der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;
6. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit für den Verbraucher, innerhalb der Bedenkzeit vom Fernabsatzvertrag zurückzutreten;
7. **Tag:** Kalendertag;
8. **Dauergeschäft:** ein Fernabsatzvertrag über eine Reihe von Produkten und/oder Dienstleistungen, deren Liefer- und/oder Abnahmeverpflichtung zeitlich gestreckt ist;
9. **Dauerhafter Datenträger:** jedes Mittel, das es dem Verbraucher oder Unternehmer ermöglicht, an ihn persönlich gerichtete Informationen so zu speichern, dass eine spätere Einsichtnahme und unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen möglich ist.

## Artikel 2 – Identität des Unternehmers

Name:	Natuurlijk Natuurlijk
Adresse:	Celsiusstraat 56 6716 BZ Ede Die Niederlande
Telefon:	+31 318 220 081 an Werktagen von 08:00 bis 18:00 Uhr
E-Mail-Adresse:	sales@natuurlijknatuurlijk.nl
Nummer der Handelskammer:	09133868
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:	NL001880582B74

## Artikel 3 – Anwendbarkeit

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers und für jeden Fernabsatzvertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher geschlossen wird.
2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen können auf Wunsch des Verbrauchers kostenlos elektronisch oder auf andere Weise zugesandt werden.

## Artikel 4 - Das Angebot

1. Wenn ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder an Bedingungen geknüpft ist, wird dies ausdrücklich im Angebot angegeben.
2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen. Die Beschreibung ist ausreichend detailliert, um eine angemessene Beurteilung des Angebots durch den Verbraucher zu ermöglichen. Die verwendeten Bilder sind ein Hinweis auf die angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen. Die gelieferten Produkte können im Aussehen von den gezeigten Abbildungen abweichen. Der Inhalt entspricht immer der Beschreibung. Offensichtliche Irrtümer oder Irrtümer im Angebot binden den Unternehmer nicht.
3. Jedes Angebot enthält solche Informationen, dass dem Verbraucher klar ist, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind. Dies betrifft insbesondere:
  - der Preis einschließlich Steuern;
  - eventuelle Versandkosten;
  - die Art und Weise, wie der Vertrag zustande kommt und welche Maßnahmen dafür erforderlich sind;
  - ob das Widerrufsrecht gilt oder nicht;
  - die Art der Zahlung, Lieferung oder Vertragserfüllung;
  - die Frist für die Annahme des Angebots oder die Frist für die bedingungslose Beibehaltung des Preises;
  - die möglichen Sprachen, in denen der Vertrag neben Niederländisch abgeschlossen werden kann;

## **Artikel 5 - Die Vereinbarung**

1. Vorbehaltlich der Bestimmungen in Absatz 4 kommt der Vertrag zum Zeitpunkt der Annahme des Angebots durch den Verbraucher und der Erfüllung der damit verbundenen Bedingungen zustande.
2. Hat der Verbraucher das Angebot elektronisch angenommen, wird der Unternehmer den Eingang der Annahme des Angebots unverzüglich elektronisch bestätigen. Solange der Erhalt dieser Annahme nicht bestätigt wurde, kann der Verbraucher den Vertrag auflösen.
3. Wird der Vertrag auf elektronischem Weg geschlossen, trifft der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um die elektronische Datenübertragung zu sichern und eine sichere Webumgebung zu gewährleisten. Wenn der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, trifft der Unternehmer geeignete Sicherheitsmaßnahmen.
4. Der Unternehmer kann sich – im gesetzlichen Rahmen – darüber informieren, ob der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommen kann, sowie über alle Tatsachen und Faktoren, die für einen verantwortungsbewussten Abschluss des Fernabsatzvertrags wichtig sind. Wenn der Unternehmer aufgrund dieser Untersuchung gute Gründe hat, den Vertrag nicht abzuschließen, ist er berechtigt, einen Auftrag oder eine Anfrage mit Gründen abzulehnen oder besondere Bedingungen an die Ausführung zu knüpfen.
5. Der Unternehmer übermittelt dem Verbraucher mit dem Produkt oder der Dienstleistung die folgenden Informationen schriftlich oder in einer Weise, dass sie vom Verbraucher zugänglich auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden können:
  - a. die Besuchsadresse der Niederlassung des Unternehmers, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann;
  - b. die Bedingungen und die Art und Weise, unter denen der Verbraucher von dem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann, oder eine klare Aussage über den Ausschluss des Widerrufsrechts;
  - c. die Informationen über bestehenden Kundendienst und Garantien;
  - d. die in Artikel 4 Absatz 3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Informationen, es sei denn, der Unternehmer hat dem Verbraucher diese Informationen bereits vor Abschluss des Vertrags zur Verfügung gestellt;
6. Hat sich der Unternehmer verpflichtet, eine Reihe von Produkten oder Dienstleistungen zu liefern, gilt die Bestimmung im vorstehenden Absatz nur für die erste Lieferung.

## **Artikel 6a - Widerrufsrecht bei Lieferung von Produkten**

1. Beim Kauf von Produkten hat der Verbraucher die Möglichkeit, den Vertrag ohne Angabe von Gründen innerhalb von vierzehn Tagen aufzulösen. Diese Frist beginnt am Tag nach Erhalt des Produkts durch oder im Namen des Verbrauchers.
2. Während dieser Zeit wird der Verbraucher sorgfältig mit dem Produkt und der Verpackung umgehen. Er wird das Produkt nur in dem Umfang auspacken oder verwenden, der erforderlich ist, um zu beurteilen, ob er das Produkt behalten möchte. Wenn er von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, wird er das Produkt mit sämtlichem gelieferten Zubehör und – soweit vernünftigerweise möglich – im Originalzustand und in der Originalverpackung zusammen mit einer Kopie des Lieferscheins oder der Rechnung an den Unternehmer zurücksenden.

## **Artikel 6b - Widerrufsrecht bei der Erbringung von Dienstleistungen**

1. Bei der Erbringung von Dienstleistungen hat der Verbraucher die Möglichkeit, den Vertrag ohne Angabe von Gründen innerhalb von vierzehn Tagen, beginnend mit dem Tag des Vertragsabschlusses, aufzulösen.
2. Um von seinem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen, befolgt der Verbraucher die angemessenen und klaren Anweisungen des Unternehmers mit dem Angebot und/oder spätestens bei der Lieferung.

## **Artikel 7 - Kosten im Falle einer Auflösung**

1. Macht der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch, gehen die maximalen Rücksendekosten zu seinen Lasten.
2. Wenn der Verbraucher einen Betrag bezahlt hat, erstattet der Unternehmer diesen Betrag so schnell wie möglich, spätestens jedoch 30 Tage nach Erhalt der Rückgabe oder Auflösung.

## **Artikel 8 - Ausschluss des Widerrufsrechts**

1. Steht dem Verbraucher kein Widerrufsrecht zu, kann der Unternehmer dieses nur dann ausschließen, wenn der Unternehmer dies zumindest rechtzeitig zum Vertragsschluss im Angebot deutlich gemacht hat.
2. Ausschluss des Widerrufsrechts ist nur möglich für Produkte:
  - a) die vom Unternehmer nach den Vorgaben des Verbrauchers erstellt wurden;
  - b) die eindeutig persönlicher Natur sind;

- c) die naturgemäß nicht zurückgegeben werden können;
  - d) die schnell verderben oder altern können;
3. Der Ausschluss des Kündigungsrechts ist nur möglich für Dienstleistungen:
- a) deren Lieferung mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers vor Ablauf der Widerrufsfrist begonnen hat;

### **Artikel 9 - Der Preis**

1. Während der im Angebot angegebenen Gültigkeitsdauer werden die Preise der angebotenen Produkte und/oder Dienstleistungen nicht erhöht, mit Ausnahme von Preisänderungen aufgrund von Änderungen der Mehrwertsteuersätze.
2. Preiserhöhungen ab 3 Monaten nach Vertragsschluss sind nur zulässig, wenn der Unternehmer dies vereinbart hat und/oder:
  - a) sie resultieren aus gesetzlichen Vorschriften oder Bestimmungen; oder
  - b) Der Verbraucher ist berechtigt, den Vertrag an dem Tag zu kündigen, an dem die Preiserhöhung wirksam wird.
3. Die im Angebot von Produkten oder Dienstleistungen angegebenen Preise enthalten die Mehrwertsteuer.

### **Artikel 10 - Konformität und Gewährleistung**

1. Der Unternehmer garantiert, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot angegebenen Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an die Zuverlässigkeit und/oder Verwendbarkeit und den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen .
2. Eine vom Unternehmer, Hersteller oder Importeur als Garantie angebotene Regelung berührt nicht die Rechte und Ansprüche, die der Verbraucher gegen den Unternehmer wegen eines Mangels bei der Erfüllung der Verpflichtungen des Unternehmers aufgrund des Gesetzes geltend machen kann und/ oder oder der Fernabsatzvertrag.

### **Artikel 11 - Lieferung und Ausführung**

1. Der Unternehmer wird bei der Entgegennahme und Ausführung von Produktbestellungen sowie bei der Beurteilung von Anträgen auf Erbringung von Dienstleistungen größtmögliche Sorgfalt walten lassen.
2. Lieferort ist die Adresse, die der Verbraucher dem Unternehmen bekannt gegeben hat.
3. Unter Beachtung der Bestimmungen in Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird das Unternehmen angenommene Bestellungen zügig, jedoch spätestens innerhalb von 30 Tagen ausführen, sofern keine längere Lieferfrist vereinbart wurde. Verzögert sich die Lieferung oder kann eine Bestellung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden, wird dies dem Verbraucher spätestens einen Monat nach Aufgabe der Bestellung mitgeteilt. In diesem Fall hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag kostenlos aufzulösen.
4. Im Falle einer Auflösung gemäß dem vorstehenden Absatz erstattet der Unternehmer den vom Verbraucher gezahlten Betrag so schnell wie möglich, spätestens jedoch 30 Tage nach Auflösung.
5. Sollte sich die Lieferung eines bestellten Produkts als unmöglich erweisen, wird sich der Unternehmer bemühen, einen Ersatzartikel zur Verfügung zu stellen. Spätestens bei der Lieferung wird klar und verständlich angegeben, dass ein Ersatzartikel geliefert wird. Bei Ersatzartikeln kann das Widerrufsrecht nicht ausgeschlossen werden. Die Kosten der Rücksendung gehen zu Lasten des Unternehmers.
6. Das Risiko der Beschädigung und/oder des Verlusts von Produkten liegt bis zum Zeitpunkt der Lieferung an den Verbraucher beim Unternehmer, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

### **Artikel 12 – Zahlung**

1. Sofern nicht später vereinbart, sind die vom Verbraucher geschuldeten Beträge vor dem Versand der Ware oder, im Falle eines Dienstleistungsvertrags, für die Lieferung der sich auf diesen Vertrag beziehenden Unterlagen zu zahlen.
2. Der Verbraucher ist verpflichtet, Unrichtigkeiten in den angegebenen oder angegebenen Zahlungsdaten dem Unternehmer unverzüglich zu melden.
3. Bei Nichtzahlung durch den Verbraucher hat der Unternehmer vorbehaltlich gesetzlicher Einschränkungen das Recht, die dem Verbraucher bekannt gegebenen angemessenen Kosten im Voraus zu berechnen.

#### **Artikel 14 – Beschwerdeverfahren**

1. Reklamationen über die Durchführung des Vertrags müssen innerhalb von fünf Werktagen, nachdem der Verbraucher die Mängel entdecken konnte, vollständig und klar beschrieben beim Unternehmer eingereicht werden.
2. Es obliegt dem Verbraucher, die für die versendete Bestellung übermittelten Sendungsverfolgungsinformationen (Track&Trace) zu überwachen und etwaige Probleme wie unter Punkt 1 beschrieben zu melden.
3. An den Unternehmer gerichtete Beschwerden werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Datum des Eingangs beantwortet. Erfordert eine Beschwerde eine absehbar längere Bearbeitungszeit, antwortet der Unternehmer innerhalb der Frist von 14 Tagen mit einer Eingangsbestätigung und einem Hinweis, wann der Verbraucher mit einer ausführlicheren Antwort rechnen kann.

#### **Artikel 15 - Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen**

Zusätzliche Bestimmungen oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen nicht zu Lasten des Verbrauchers gehen und müssen schriftlich oder so festgehalten werden, dass sie vom Verbraucher zugänglich auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden können.