



## Allgemeine Geschäftsbedingungen

Das Nachfolgende ist eine Übersetzung aus dem Niederländischen.  
Aus dieser Übersetzung können keine Rechte abgeleitet werden.

### Inhalt:

- Artikel 1 – Definitionen
- Artikel 2 – Identität des Unternehmers
- Artikel 3 – Geltungsbereich
- Artikel 4 – Angebot
- Artikel 5 – Vertragsschluss
- Artikel 6 – Widerrufsrecht
- Artikel 7 – Verpflichtungen des Kunden während der Widerrufsfrist
- Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechtes durch den Kunden und die Kosten davon
- Artikel 9 – Verpflichtungen des Unternehmers bei Widerruf
- Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts
- Artikel 11 – Der Preis
- Artikel 12 – Gewährleistung und extra Garantie
- Artikel 13 – Lieferung und Ausführung
- Artikel 14 – Dauerdienste: Dauer, Kündigung und Verlängerung
- Artikel 15 – Zahlungsbedingungen
- Artikel 16 – Beschwerdeverfahren
- Artikel 17 – Streitschlichtung
- Artikel 18 – Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen

### Artikel 1 – Definitionen

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstehen wir unter:

1. **Zusatzvertrag:** Einen Vertrag, bei dem der Kunde Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen erwirbt im Zusammenhang mit einem Vertrag auf Abstand, und diese Produkte, digitale Inhalte und/oder Dienstleistungen durch den Unternehmer geliefert werden oder durch einen Dritten auf Grund einer Übereinkunft zwischen diesem Dritten und dem Unternehmer.
2. **Bedenkzeit:** Die Zeitspanne, in der der Kunde Gebrauch machen kann von seinem Widerrufsrecht.
3. **Kunde:** Die natürliche Person, die nicht handelt im Zusammenhang mit Zwecken, die zu tun haben mit seinen Handels-, Betriebs-, Handwerks- oder Berufsaktivitäten.
4. **Tag:** Kalendertag
5. **Digitaler Inhalt:** Angaben, die in digitaler Form produziert und geliefert werden.
6. **Dauervertrag:** Ein Vertrag, der sich bezieht auf die regelmäßige Lieferung von Waren, Diensten und/oder digitalen Inhalten während einer bestimmten Zeitperiode.
7. **Dauerhafte Datenträger:** Jedes Hilfsmittel – unter Einschluss von E-Mail – das den Verbraucher oder Unternehmer in den Stand setzt, um Information die an ihn persönlich gerichtet ist auf solche Art zu speichern, die ein zukünftiges Zurate ziehen und Gebrauchen während einer Periode, die abgestimmt ist auf den Zweck, für den diese Information bestimmt ist, und die unveränderte Reproduktion der gespeicherten Information, möglich macht.
8. **Widerrufsrecht:** Die Möglichkeit des Kunden, um sich innerhalb der Bedenkzeit von dem auf Abstand geschlossenen Vertrag zurückzuziehen.
9. **Unternehmer:** Die natürliche Person oder Rechtsperson, die Produkte, Zugang zu digitalen Inhalten und/oder Dienstleistungen auf Abstand für den Kunden anbietet.
10. **Vertrag auf Abstand:** Ein Vertrag, der zwischen dem Unternehmer und dem Kunden geschlossen wird im Rahmen eines organisierten Systems für den Verkauf auf Abstand von Waren, digitalen Inhalten und/oder Diensten, wobei bis und bei Abschluss des Vertrags ausschließlich oder auch Gebrauch gemacht wird von einer oder mehr Techniken für Kommunikation auf Abstand.
11. **Muster-Widerrufsformular:** Das in die Beilage dieser Geschäftsbedingungen aufgenommene europäische Musterformular für Widerruf. Diese Beilage braucht nicht zur Verfügung gestellt zu werden, wenn der Kunde in Sachen seiner Bestellung kein Widerrufsrecht hat.
12. **Technik für Kommunikation auf Abstand:** Medium, das gebraucht werden kann für das Schließen eines Vertrags, ohne dass Kunde und Unternehmer gleichzeitig in demselben Raum zusammen gekommen sein müssen.

## **Artikel 2 – Identität des Unternehmers**

Leonardo Solutions  
Schoffelstraat 4  
1825MA Alkmaar  
Niederlande

Tel. 0031-72-5645054

[www.leonardo-solutions.eu](http://www.leonardo-solutions.eu)

E-Mail: [leonardo-solutions@outlook.com](mailto:leonardo-solutions@outlook.com)

KvK (Handelsregister) Nr. 37153503

MwSt (BTW-id) NL001534976B29

## **Artikel 3 – Geltungsbereich**

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot des Unternehmers und für jeden auf Abstand übereingekommenen Vertrag und Bestellung zwischen Unternehmer und Kunde.
2. Vor Abschluss des Vertrags auf Abstand wird der Wortlaut dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Kunden zur Verfügung gestellt. Falls dies billigerweise nicht möglich ist, soll, bevor der Vertrag auf Abstand geschlossen wird, der Kunde darauf hingewiesen werden, dass die Allgemeinen Geschäftsbedingungen beim Unternehmer eingesehen werden können und auf Anfrage des Kunden so schnell wie möglich kostenfrei zugeschickt werden.
3. Wird der Vertrag auf Abstand elektronisch geschlossen, kann abweichend von Punkt 2 und bevor der Vertrag auf Abstand geschlossen wird, der Wortlaut dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf elektronischem Wege dem Kunden zur Verfügung gestellt werden auf eine solche Weise, dass dieser vom Kunden auf einfache Weise gespeichert werden kann auf einem dauerhaften Datenträger.  
Falls dies billigerweise nicht möglich ist, soll, bevor der Vertrag auf Abstand geschlossen wird, angegeben werden, wo von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf elektronischen Wege Kenntnis genommen werden kann und dass diese auf Anfrage des Kunden auf elektronischem Wege oder auf andere Weise zugeschickt werden.
4. Für den Fall, dass außer den Allgemeinen Geschäftsbedingungen noch besondere Bedingungen für Produkte oder Dienstleistungen zur Anwendung kommen, kommen Punkt 2 und 3 übereinstimmend zur Anwendung und kann sich der Kunde im Falle dem widersprechender Allgemeiner Geschäftsbedingungen immer berufen auf die zutreffende Bestimmung, die für ihn die günstigste ist.
5. Falls eine oder mehrere Bestimmungen in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu irgendeinem Zeitpunkt ganz oder teilweise für nichtig erklärt oder vernichtet werden, dann bleibt der Vertrag und diese Bedingungen für alles Übrige gültig und wird die jeweilige Bestimmung nach wechselseitiger Rücksprache miteinander unverzüglich ersetzt werden durch eine andere Bestimmung, deren Geltungsbereich der ursprünglichen so weit wie möglich angenähert ist.
6. Situationen, für die in diesen AGB keine Regelungen getroffen sind, sollten "im Geiste" dieser AGB gesehen und beurteilt werden.
7. Undeutlichkeiten in Bezug auf die Auffassung oder den Inhalt einer oder mehrerer Bestimmungen dieser AGB sollten „im Geiste“ dieser AGB ausgelegt werden.

## **Artikel 4 – Angebot**

1. Wenn ein Angebot für beschränkte Zeit gültig ist oder unter Bedingungen geschieht, wird dies nachdrücklich im Angebot mitgeteilt.
2. Das Angebot umfasst eine vollständige und genaue Umschreibung der angebotenen Waren, digitalen Inhalten und/oder Diensten. Die Beschreibung ist genügend detailliert, um eine gute Beurteilung des Angebots durch den Kunden zu ermöglichen. Macht der Unternehmer Gebrauch von Abbildungen, dann sind diese eine wahrheitsgetreue Wiedergabe von angebotenen Produkten, Diensten und/oder digitalen Inhalten. Augenscheinliche Irrtümer und sichtliche Fehler im Angebot binden den Unternehmer nicht.
3. Jedes Angebot schließt solche Informationen ein, dass es für den Kunden deutlich ist, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

## **Artikel 5 – Vertragsschluss**

1. Der Vertragsschluss kommt, unter Vorbehalt des in Artikel 4 Festgestellten, zu Stande im Moment der Annahme des Angebots durch den Kunden und der Erfüllung der dabei gestellten Bedingungen.
2. Hat der Kunde das Angebot auf elektronischem Wege angenommen, bestätigt der Unternehmer auf elektronischem Wege den Empfang der Annahme des Angebots. So lange der Empfang dieser Annahme durch den Unternehmer nicht bestätigt ist, kann der Kunde den Vertrag stornieren.
3. Kommt der Vertrag auf elektronischem Wege zu Stande, trifft der Unternehmer geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der elektronischen Übertragung von Daten und trifft er Vorsorge für eine sichere Umgebung im Netz. Falls der Kunde elektronisch bezahlen kann, wird der Unternehmer dazu geeignete Sicherheitsmaßnahmen in Acht nehmen.
4. Der Unternehmer kann innerhalb des gesetzlichen Rahmens Erkundigungen einholen, ob der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommen kann, und ebenso von allen Fakten und Faktoren, die von Wichtigkeit sind für das verantwortliche Eingehen eines Vertrags auf Abstand. Falls der Unternehmer auf Grund dieser Erkundigungen gute Gründe hat um den Vertrag nicht einzugehen, hat er das Recht, eine Bestellung oder Anfrage motiviert abzuweisen oder mit der Ausführung besondere Bedingungen zu verknüpfen.
5. Der Unternehmer wird spätestens bei Lieferung von Waren, Diensten oder digitalen Inhalten dem Kunden die folgenden Informationen zukommen lassen, schriftlich oder auf solche Weise, dass der Kunde diese auf zugängliche Weise speichern kann auf einem dauerhaften Datenträger:
  - a. die Adresse der Niederlassung der Unternehmung, an die sich der Kunde mit Beschwerden wenden kann;
  - b. die Bedingungen unter denen und die Art und Weise wie der Kunde Gebrauch machen kann von seinem Widerrufsrecht, oder aber eine deutliche Angabe bezüglich der Ausschließung seines Widerrufsrechtes;
  - c. Information über Garantien und bestehender Service nach Ankauf;
  - d. den Preis, einschließlich aller Besteuerungen von Waren, Diensten oder digitalen Inhalten; insofern zutreffend die Kosten der Zustellung und die Modalitäten der Bezahlung, Lieferung und Ausführung des Vertrags auf Abstand;
  - e. die Bedingungen für die Stornierung des Vertrags, wenn der Vertrag eine Laufzeit von mehr als einem Jahr hat oder die Laufzeit unbestimmt ist;
  - f. wenn der Kunde ein Widerrufsrecht hat, das Musterformular für Widerruf.
6. Im Falle eines Dauervertrags kommt das unter Punkt 5 Aufgeführte nur bei der ersten Lieferung zur Anwendung.

## **Artikel 6 – Widerrufsrecht**

### *Bei Waren:*

1. Der Kunde kann einen Vertrag mit Bezug auf den Ankauf von Waren innerhalb einer Bedenkzeit von minimal 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen. Der Unternehmer darf den Kunden nach den Gründen seines Widerrufs fragen, ihn aber nicht zur Angabe seiner Gründe verpflichten.
2. Die unter Punkt 1 genannte Bedenkzeit beginnt ab dem Tag, an dem der Kunde oder ein von ihm zuvor genannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Ware in Empfang genommen hat, oder:
  - a. wenn der Kunde in ein und derselben Bestellung mehrere Produkte bestellt hat: an dem Tag, an dem der Kunde oder ein von ihm angewiesener Dritter, das letzte Produkt in Empfang genommen hat. Dem Unternehmer steht es zu, vorausgesetzt dass er den Kunden vor Durchlaufen des Bestellprozesses auf deutliche Weise hierüber informiert hat, eine Bestellung von mehreren Produkten mit verschiedenen Lieferzeiten abzuweisen.
  - b. wenn die Lieferung einer Ware aus verschiedenen Sendungen oder Einzelteilen besteht: der Tag, an dem der Kunde, oder ein von ihm angewiesener Dritter, die letzte Sendung oder Einzelteil empfangen hat;
  - c. bei Verträgen für periodische Lieferung von Waren während einer übereingekommenen Zeitperiode: der Tag, an dem der Kunde, oder ein von ihm genannter Dritter, die erste Ware empfangen hat.

### *Bei Dienstleistungen und digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Träger geliefert sind:*

3. Der Kunde kann einen Dienstleistungsvertrag und einen Vertrag zur Lieferung von digitalen Inhalten, der nicht auf einem materiellen Träger geliefert ist, binnen minimal 14 Tagen ohne Angabe von Gründen entbinden. Der Unternehmer darf den Kunden nach den Gründen der Entbindung fragen, diesen aber nicht zur Angabe seiner Gründe verpflichten.
4. Der Unternehmer darf den Kunden nach dem Grund oder den Gründen seiner Stornierung fragen, diesen aber nicht zur Angabe der Gründe verpflichten.

*Verlängerung der Bedenkzeit bei Waren, Diensten oder digitalen Inhalten, die nicht auf einem materiellen Träger geliefert wurden, wenn nicht über das Widerrufsrecht informiert wurde:*

5. Hat der Unternehmer dem Kunden die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht oder ein Musterformular für Widerruf nicht zukommen lassen, läuft die Bedenkzeit ab 12 Monate nach dem Ende der ursprünglichen, in Übereinstimmung mit den vorigen Punkten dieses Artikels festgelegten Bedenkzeit.
6. Hat der Unternehmer die oben genannte Information dem Kunden innerhalb von 12 Monaten nach Beginn der ursprünglichen Bedenkzeit zukommen lassen, verstreicht die Bedenkzeit 14 Tage nach dem Tag, an dem der Kunde die Information empfangen hat.

#### **Artikel 7 – Verpflichtungen des Kunden während der Widerrufsfrist**

1. Während der Bedenkzeit wird der Kunde sorgfältig umgehen mit der Ware und der Verpackung. Er wird die Waren nur so weit auspacken und in Gebrauch nehmen als notwendig ist um Art, Eigenschaften und Funktion des Produkts feststellen zu können. Der Ausgangspunkt hierbei ist, dass der Kunde die Ware nur soweit hantieren und inspektieren darf als auch in einem Geschäft üblich ist.
2. Der Kunde ist nur haftbar für eine Wertverminderung der Ware als Folge einer anderen Art von Umgehen mit der Ware, die weiter geht als in Punkt 1 als zulässig angegeben.
3. Der Kunde ist nicht haftbar für eine Wertverminderung der Ware, wenn der Unternehmer ihm nicht vor oder während des Vertragsschlusses alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen in Bezug auf sein Widerrufsrecht hat zukommen lassen.

#### **Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Kunden und die Kosten davon**

1. Wenn der Kunde von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, meldet er dies dem Unternehmer innerhalb der Bedenkzeit mit Hilfe des Musterformulars Widerrufsrecht oder auf eine andere unmissverständliche Weise.
2. So schnell wie möglich, jedenfalls aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag der bei Punkt 1 gemeinten Meldung, sendet der Kunde die Ware zurück, oder händigt diese aus an den Unternehmer oder einen vom Unternehmer dazu Ermächtigten. Dies erübrigt sich, wenn der Unternehmer anbietet, die Ware selbst abzuholen. Der Kunde hat den Termin für die Zurücksendung auf jeden Falle eingehalten, wenn er die Ware zurückschickt, bevor die Bedenkzeit abgelaufen ist.
3. Der Kunde sendet die Ware zurück mit allen gelieferten Zubehörten, soweit möglich selbstverständlich in ursprünglichem Zustand und Verpackung und in Übereinstimmung mit den vom Unternehmer eventuell angegebenen billigen und deutlichen Instruktionen.
4. Das Risiko und die Beweislast für eine sachliche und termingerechte Ausübung des Widerrufsrechts liegt beim Kunden.
5. Der Kunde trägt die anfallenden Kosten für die Rücksendung der Ware. Hat der Unternehmer nicht angegeben, dass der Kunde die Kosten tragen muss oder wenn der Unternehmer angibt, die Kosten selbst auf sich zu nehmen, braucht der Kunde die Kosten der Rücksendung nicht zu tragen.
6. Für den Kunden fallen keine Kosten an bei vollständig oder teilweise nicht auf einem materiellen Träger gelieferten digitalen Inhalten, wenn:
  - a. er vor deren Lieferung nicht ausdrücklich zugestimmt hat, dem Vertrag nachzukommen schon vor Ende der Bedenkzeit;
  - b. er nicht anerkannt hat, sein Widerrufsrecht zu verlieren durch Geben seiner Zustimmung oder
  - c. der Unternehmer es versäumt hat, diese Erklärung des Kunden zu bestätigen.
7. Wenn der Kunde Gebrauch macht von seinem Widerrufsrecht, werden alle Zusatzverträge von Rechts wegen entbunden.

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

1. Wenn der Unternehmer die Meldung des Widerrufs durch den Kunden auf elektronische Weise möglich macht, schickt er nach Empfang der Meldung eine Empfangsbestätigung.
2. Der Unternehmer zahlt alle vom Kunden erhaltenen Zahlungen zurück, einschließlich der Lieferkosten, die der Unternehmer in Rechnung gebracht hat für die retournierte Ware, unverzüglich und innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, an dem der Kunde ihm den Widerruf mitgeteilt hat. Es sei denn, dass der Unternehmer anbietet, die Ware selbst abzuholen, kann er mit der Rückzahlung warten bis er die Ware empfangen hat oder der Kunde den Nachweis erbracht hat, dass er die Ware zurückgeschickt hat, abhängig davon welcher Zeitpunkt der frühere ist.
3. Der Unternehmer verwendet bei Rückzahlung dieselben Zahlungsmittel, die der Kunde eingesetzt hat, es sei denn, dass der Kunde seine Zustimmung gibt für eine andere Transaktion. Die Rückzahlung ist kostenlos für den Kunden.
4. Hat der Kunde eine Art der Lieferung mit höheren Kosten gewählt als die günstigste

Standardlieferung, braucht der Unternehmer die dadurch entstehenden Mehrkosten nicht zu erstatten.

#### **Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts**

Der Unternehmer hat das Recht, die hiernach aufgeführten Waren und Dienste vom Widerrufsrecht auszuschließen, jedoch nur, wenn der Unternehmer dies deutlich und rechtzeitig beim Angebot vor Abschluss des Vertrages mitgeteilt hat.

1. Bei Dienstleistungsverträgen nach Ausführung der zu liefernden Dienste, aber nur wenn mit der Ausführung begonnen wurde mit vorausgehend gegebener Zustimmung des Kunden.
2. Bei Verträgen die sich beziehen auf Freizeitaktivitäten, wenn im Vertrag ein bestimmter Termin oder Periode für die Ausführung vorgesehen ist.
3. Bei nach spezifischen Angaben des Kunden gefertigten Produkten, die nicht vorgefertigt sind und auf Grund einer individuellen Auswahl oder Entscheidung des Kunden angefertigt werden oder die deutlich für eine spezifische Person bestimmt sind.
4. Bei Lieferung von digitalen Inhalten, anders als auf einem materiellen Datenträger, aber nur, wenn dem Beginn der Ausführung die Zustimmung des Kunden vorangegangen ist.

#### **Artikel 11 – Der Preis**

1. Während der im Angebot angegebenen Geltungsfrist werden die Preise von angebotenen Waren und/oder Diensten nicht erhöht, ausgenommen Preisänderungen auf Grund von veränderten Tarifen der Mehrwertsteuer.
2. Abweichend von Punkt 1 kann der Unternehmer Waren oder Dienste, deren Preise abhängig sind von Preisschwankungen des Finanzmarktes und worauf der Unternehmer keinen Einfluss hat, mit variablen Preisen anbieten. Diese Abhängigkeit von Schwankungen und die Tatsache, dass Preise eventuell Richtpreise sind, wird im Angebot mitgeteilt.
3. Preiserhöhungen binnen 3 Monaten nach Zustandekommen des Vertrags sind nur zulässig, wenn sie die Folge sind von gesetzlichen Regelungen und Bestimmungen.
4. Preiserhöhungen ab 3 Monaten nach Zustandekommen des Vertrags sind nur zulässig, wenn der Unternehmer dies übereingekommen ist und:
  - a. diese die Folge sind von gesetzlichen Regeln und Bestimmungen oder
  - b. der Kunde berechtigt ist, den Vertrag zu widerrufen ab dem Tag, an dem die Preissteigerung gültig wird.
5. Die im Angebot von Produkten oder Diensten genannten Preise sind inklusive Mehrwertsteuer.
6. Alle Preise sind unter Vorbehalt von Druck- und Satzfehlern. Für die Folgen von Druck- und Satzfehlern wird keine Haftung übernommen. Bei Druck- oder Satzfehlern ist der Unternehmer nicht verpflichtet, die Ware für den fehlerhaften Preis zu liefern.

#### **Artikel 12 – Gewährleistung und extra Garantie**

1. Der Unternehmer trägt Verantwortung dafür, dass die Waren und/oder Dienste dem Vertrag, den im Angebot angegebenen Spezifikationen, angemessenen Ansprüchen an Qualität und Brauchbarkeit, sowie den am Tag des Vertragsschlusses gültigen behördlichen und gesetzlichen Bestimmungen entsprechen. Soweit übereingekommen ist der Unternehmer auch verantwortlich für einen anderen als den normalen Gebrauch der Ware.
2. Eine vom Unternehmer, dessen Zulieferbetrieb, Fabrikanten oder Importeur gewährte extra Garantie beschränkt auf keinem Fall die gesetzlichen Rechte und Forderungen, die der Kunde auf Grund der Übereinkunft gegenüber dem Unternehmer geltend machen kann, wenn der Unternehmer nachlässig gewesen ist beim Nachleben seines Teiles der Übereinkunft.
3. Unter extra Garantie fällt jede Verbindlichkeit des Unternehmers, dessen Zulieferbetriebs, Importeurs oder Produzenten, die dem Kunden bestimmte Rechte oder Forderungen zuerkennt, die weiter gehen als wozu dieser gesetzlich verpflichtet ist, im Falle einer Nachlässigkeit in Bezug auf seinen Teil des Vertrags.

#### **Artikel 13 – Lieferung und Ausführung**

1. Der Unternehmer wird die grösstmögliche Sorgfalt verwenden auf das in Empfang nehmen und die Ausführung von Bestellungen von Waren und bei der Beurteilung von Anfragen zu Dienstleistungen.
2. Als Ort der Lieferung gilt die Adresse, die der Kunde dem Unternehmer angegeben hat.
3. Unter Berücksichtigung dessen, was diesbezüglich in Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausgeführt wurde, wird der Unternehmer eine angenommene Bestellung

unverzüglich, jedenfalls aber binnen 30 Tagen ausführen, es sei denn, dass ein anderer Liefertermin übereingekommen ist. Wenn bei der Zustellung Verspätung auftritt, oder wenn eine Bestellung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden kann, empfängt der Kunde hiervon spätestens 30 Tage nach Aufgabe der Bestellung Bericht. Der Kunde hat in diesem Fall das Recht, den Vertrag ohne Kosten zu entbinden und das Recht auf eventuellen Schadenersatz.

4. Alle Liefertermine sind annähernd. Mit eventuell genannten Terminen sind für den Kunden keine Rechte verknüpft. Überziehung von Terminen gibt dem Kunden kein Recht auf Schadenersatz.
5. Im Falle einer Entbindung des Vertrags gemäß Punkt 3 dieses Artikels, wird der Unternehmer den vom Kunden bezahlten Betrag so schnell wie möglich, jedenfalls aber binnen 14 Tagen nach Entbindung, erstatten.
6. Wenn die Lieferung eines bestellten Produkts sich als unmöglich erweist, wird der Unternehmer sich dafür einsetzen, einen Ersatz zur Verfügung zu stellen. Spätestens bei Zustellung muss auf deutliche und begreifliche Weise darauf gewiesen werden, dass ein Ersatzartikel geliefert wird. Bei Ersatzartikeln kann das Widerrufsrecht nicht ausgeschlossen werden. Die Kosten einer eventuellen Retournierung kommen zu Lasten des Unternehmers.
7. Das Risiko der Beschädigung oder des Verlorengehens von Waren liegt beim Unternehmer bis zum Moment der Zustellung an den Kunden oder einen im Voraus angewiesenen und dem Unternehmer bekannt gemachten Vertreter, außer bei einer ausdrücklich anderen Übereinkunft.

#### **Artikel 14 – Dauerverträge: Dauer, Kündigung und Verlängerung**

##### *Kündigung:*

1. Der Kunde ist berechtigt, einen auf unbestimmte Zeit geschlossenen Vertrag mit Bezug auf die regelmäßige Lieferung von Waren oder Diensten zu jeder Zeit zu kündigen, unter Einhaltung der dafür vereinbarten Kündigungsbedingungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat.
2. Der Kunde kann einen für eine bestimmte Zeit geschlossenen Vertrag mit Bezug auf die regelmäßige Lieferung von Waren oder Diensten jeweils gegen Ende der entsprechenden Zeitperiode kündigen, mit Beachtung der vereinbarten Kündigungsbedingungen und einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat.
3. Der Kunde kann die unter Punkt 1 und 2 genannten Verträge:
  - jederzeit kündigen und nicht beschränkt werden auf die Kündigung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in einer bestimmten Zeitperiode
  - jedenfalls immer kündigen unter denselben Bedingungen, unter denen er sie angenommen hat
  - immer kündigen mit derselben Kündigungsfrist, die der Unternehmer für sich selbst in Anspruch nimmt.

##### *Verlängerung:*

4. Ein Vertrag, der für eine bestimmte Zeit geschlossen ist und sich bezieht auf die regelmäßige Lieferung von Waren oder Diensten, darf nicht stillschweigend verlängert werden oder für eine bestimmte Periode erneuert werden.
5. Ein Vertrag, der für eine bestimmte Zeit geschlossen ist und sich bezieht auf die regelmäßige Lieferung von Waren oder Diensten, darf nur dann stillschweigend verlängert werden, wenn der Kunde jederzeit kündigen kann, mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat.

##### *Dauer:*

6. Wenn die Dauer eines Vertrages mehr als 1 Jahr beträgt, kann der Kunde nach Ablauf des Jahres den Vertrag jederzeit kündigen, mit einer Kündigungsfrist von höchstens einem Monat, es sei denn, dass Recht und Billigkeit sich einer Kündigung vor Ende der vereinbarten Dauer des Vertrages widersetzen.

#### **Artikel 15 – Zahlungsbedingungen**

1. Insofern im Vertrag oder zusätzlichen Bestimmungen nicht anders vereinbart, ist der Kunde verpflichtet den verschuldeten Betrag binnen 14 Tagen nach Beginn der Bedenkzeit zu begleichen, oder, beim Fehlen einer Bedenkzeit, binnen 14 Tagen nach Abschluss der Vereinbarung. Im Falle eines Dienstleistungsvertrags beginnt diese Frist an dem Tag, an dem der Kunde die Bestätigung des Vertrags empfangen hat.
2. Beim Verkauf von Waren an Verbraucher darf der Verbraucher in allgemeinen Bedingungen keinesfalls verpflichtet werden zu einer Bezahlung per Vorkasse von mehr als 50%. Wenn Bezahlung per Vorkasse festgelegt wurde, kann der Kunde sich auf kein einziges Recht in Bezug auf die Ausführung der Bestellung oder Dienstleistung berufen, solange die vereinbarte Vorausbezahlung nicht stattgefunden hat.
3. Der Kunde ist verpflichtet, dem Unternehmer eventuelle Fehler in der Angabe der Zahlungsmodalitäten unverzüglich zu melden.

4. Falls der Kunde seiner Zahlungsverpflichtung nicht rechtzeitig nachkommt, ist er, nachdem ihn der Unternehmer hingewiesen hat auf die zu späte Bezahlung und der Unternehmer dem Kunden einen Termin von 14 Tagen eingeräumt hat, um seiner Verpflichtung noch verspätet nachkommen zu können, bei Ausbleiben der Bezahlung auch innerhalb dieser vierzehntägigen Frist, über den noch ausstehenden Betrag die gesetzliche Rente verschuldet und hat der Unternehmer das Recht, die von ihm gemachten außergerichtlichen Inkasso-Kosten in Rechnung zu bringen. Diese Inkasso-Kosten betragen maximal: 15% von noch nicht beglichenen Beträgen bis € 2.500,- 10% über die nachfolgenden € 2.500,- und 5% über die nachfolgenden € 5.000,- mit einem Minimum von € 40,-. Der Unternehmer kann zu Gunsten des Kunden von den genannten Beträgen und Prozenten abweichen.

#### **Artikel 16 – Beschwerdeverfahren**

1. Dem Unternehmer steht ein ausreichend bekannt gemachtes Beschwerdeverfahren zur Verfügung und er behandelt eine Beschwerde in Übereinstimmung mit diesem Verfahren.
2. Beschwerden in Bezug auf die Ausführung des Vertrages müssen innerhalb angemessener Zeit nachdem der Kunde die Mängel festgestellt hat, vollständig und deutlich umschrieben beim Unternehmer eingereicht werden.
3. Beim Unternehmer eingereichte Beschwerdemeldungen werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab Datum des Empfangs beantwortet. Wenn die Verarbeitung der Beschwerde voraussichtlich längere Zeit in Anspruch nimmt, antwortet der Unternehmer binnen 14 Tagen mit einer Eingangsbestätigung und einem Hinweis darauf, wann der Kunde eine ausführlichere Antwort erwarten kann.
4. Der Kunde hat dem Unternehmer auf jeden Fall 4 Wochen Zeit zu lassen, um die Beschwerde durch Rücksprache mit dem Kunden zu auflösen. Nach Ablauf dieser Frist entsteht eine Auseinandersetzung, die einem Streitschlichtungsverfahren unterliegt.

#### **Artikel 17 – Streitschlichtung**

1. Auf Verträge zwischen dem Unternehmer und dem Kunden, auf die sich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen beziehen, kommt ausschließlich Niederländisches Recht zur Anwendung.

#### **Artikel 18 – Zusätzliche oder abweichende Bestimmungen**

1. Zusätzliche oder aber von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen nicht zum Nachteil des Kunden gereichen und müssen schriftlich festgelegt werden oder aber auf solche Weise, dass sie vom Kunden auf zugängliche Weise gespeichert werden können auf einem dauerhaften Datenträger.