

## Service & AGB - Hagen Grote GmbH – Deutschland

### 1. Top-Qualität

Hagen Grote gewährleistet Ihnen für alle Produkte Funktionstüchtigkeit, gutes Design, ausgewählte Materialien, solide Verarbeitung und Dauerhaftigkeit. Wir sind permanent für Sie auf der Suche nach ursprünglichen, naturbelassenen, unverfälschten Lebensmitteln, die höchsten Standards entsprechen und geschmacklich zum Besten gehören. Hochspezialisierte Berater bis zum 3-Sterne-Koch prüfen die Artikel und beraten Hagen Grote. Hagen Grote unterstützt die weltweit arbeitende Slow Food Bewegung. Slow Food fördert verantwortliche Landwirtschaft und Fischerei, eine artgerechte Viehzucht, das traditionelle Lebensmittelhandwerk und die Bewahrung der regionalen Geschmacksvielfalt. Hagen Grote ist bei ausgewählten Lebensmitteln für den Handel mit Bio-Lebensmitteln nach DE-ÖKO-037 zertifiziert. Detaillierte Lebensmittelinformationen gemäß LMIV finden Sie jeweils unter dem Produkt oder können Sie telefonisch unter 02151/607090 anfordern.

### Exklusiv bei Hagen Grote

Produkte mit dem Zeichen "Exklusiv" erhalten Sie nur bei Hagen Grote. Es sind besondere Geräte, neues, einzigartiges Zubehör, außergewöhnliche Zutaten und seltene Lebensmittel.

### 2. Versprochen

Ihre Zufriedenheit ist für uns das Wichtigste. Wenn es jemals irgendein Problem gibt, garantieren wir Ihnen eine schnelle, gute und unbürokratische Lösung. Schreiben Sie uns, rufen Sie uns an oder nutzen Sie einfach unser Kontaktformular im Reiter "Service".

### 3. Bestellhilfe

In der Bestellhilfe finden Sie eine ausführliche Erklärung, wie Sie in unserem Shop bestellen können.

### 4. Bequeme Bezahlung

Bei Hagen Grote gilt Vertrauen gegen Vertrauen. Ihre Lieferung kommt mit offener Rechnung. Mit der Bezahlung können Sie sich 14 Tage Zeit lassen. Noch einfacher geht es per Bankeinzug durch SEPA-Lastschrift. Mit der Eingabe Ihrer Bankdaten erteilen Sie uns ein wiederkehrendes SEPA-Mandat für die hinterlegte Bankverbindung. Sie können Ihre SEPA-Mandatsnummer jederzeit per E-Mail oder Telefon bei unserem Kundenservice erfragen oder das SEPA-Mandat widerrufen. Auf unserer Rechnung werden Sie über das Datum der Kontobelastung informiert. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir uns in Einzelfällen (Erstaufträge etc.) vorbehalten, die Vertragsannahme von der Vereinbarung der Vorauskasse abhängig zu machen.

### 5. Wir sind persönlich für Sie da

Unser Kundenservice berät Sie gern in allen Fragen täglich von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr telefonisch unter 02151-607090 oder per E-Mail unter [service@hagengrote.de](mailto:service@hagengrote.de).

### 6. Geltung

6.1. Wir liefern ausschließlich zu unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sämtlichen mit uns auf Basis der Angebote auf unserer Internet-Shopseite geschlossenen Verträgen zugrunde liegen. Den Bestimmungen entgegenstehende oder abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Bestellers finden keine Anwendung. Die Geschäftsbedingungen gelten auch dann ausschließlich, wenn wir in Kenntnis entgegenstehender oder von den Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen des Bestellers die Lieferung und Leistung vorbehaltlos ausführen. Abweichungen von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, ergänzende

Vereinbarungen und Nebenabreden bedürfen der ausdrücklichen Bestätigung durch uns.

6.2. Sofern in diesen Geschäftsbedingungen von Verbrauchern die Rede ist, sind dies natürliche Personen, bei denen der Zweck der Bestellung nicht einer gewerblichen, selbstständigen oder freiberuflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Unternehmer sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die zu gewerblichen, selbstständigen oder freiberuflichen Zwecken bestellen. Kunden im Sinne dieser Geschäftsbedingungen sind sowohl Verbraucher als auch Unternehmer.

6.3. Werden als Fristen Werktage angegeben, so verstehen sich darunter alle Wochentage mit Ausnahme von Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen an unserem Sitz.

6.4. Sofern Ihre Bestellung Waren umfasst, deren Verkauf Altersbeschränkungen unterliegt, stellen wir durch den Einsatz eines zuverlässigen Verfahrens unter Einbeziehung einer persönlichen Identitäts- und Altersprüfung sicher, dass der Besteller das erforderliche Mindestalter erreicht hat. Der Zusteller übergibt die Ware erst nach erfolgter Altersprüfung und nur an den Besteller persönlich.

## **7. Speichermöglichkeit und Einsicht in Vertragstext**

7.1. Wir halten diesen Content und die weiteren Vertragsbestimmungen mit den Daten Ihrer Bestellung im Bestellprozess zum Abruf bereit. Sie können diese Informationen dort einfach archivieren, indem Sie entweder den Content herunterladen und die im Bestellablauf im Internetshop zusammengefassten Daten mit Hilfe der Funktionen Ihres Browsers speichern oder die automatische Bestelleingangsbestätigung abwarten, die wir Ihnen zusätzlich per E-Mail nach Abschluss Ihrer Bestellung an die von Ihnen angegebene Adresse zukommen lassen. Diese Bestelleingangsbestätigungsmail enthält noch einmal die Vertragsbestimmungen mit den Daten Ihrer Bestellung und diesen Content und lässt sich leicht ausdrucken bzw. mit Ihrem E-Mail-Programm abspeichern.

7.2. Der Vertragstext wird bei uns gespeichert, ist aber aus Sicherheitsgründen nicht unmittelbar von Ihnen abrufbar. Die Content finden Sie in der jeweils gültigen Fassung auf unserer Webseite.

## **8. Preise, Versandkosten & Mindestbestellwert**

8.1. Alle Angebote in unserem Onlineshop sind freibleibend, solange sie nicht Gegenstand einer vertraglichen Vereinbarung geworden sind. Die angegebenen Preise sind Endpreise, das heißt, sie verstehen sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger Preisbestandteile zuzüglich Ihres Versandkostenanteils für sorgfältige Verpackung, Transport und Versicherung in Höhe von €5,95 innerhalb Deutschlands (Rest Europa einheitlich €15,00) Gegen einen Aufpreis von nur €9,95 bieten wir in Deutschland Expresslieferung an. Bei telefonischer Bestellung von Montag bis Freitag vor 12:00 Uhr (bei Internetbestellungen vor 11:30 Uhr) erhalten Sie Ihre Ware am nächsten Werktag bis 12 Uhr (ausgenommen Speditionsbestellungen und Bestellungen von Frische-, Monogramm- und Gravurartikeln). Samstags und sonntags bestellte Ware wird Ihnen am darauffolgenden Dienstag zugestellt.

8.2. Nach § 9 VerpackV erheben wir auf alle pfandpflichtigen Einweg-Getränkeverpackungen Pfand. Das Geld wird Ihnen bei Rücksendung des Leergutes vollständig erstattet. Sie können die Flaschen aber auch bei der Leergutannahme abgeben. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass Sie die Kosten der Rücksendung selbst tragen müssen.

8.3. Bitte beachten Sie den Mindestbestellwert von €25 Warenwert. Bei Erstbestellungen beträgt der Mindestbestellwert €49. Darunter liegende Bestellungen können wir leider nicht ausführen. Dies gilt auch für Nachbestellungen.

8.4. Aktionsgutscheine (nicht käuflich erwerbbar) sind nur im angegebenen Zeitraum gültig, nur einmalig einlösbar, nicht übertragbar oder kombinierbar und nicht in Bargeld auszahlbar. Sollten Sie im Rahmen Ihres Kaufs einen Aktionsgutschein eingesetzt und Ware ganz oder teilweise retourniert haben, behalten wir uns vor, Ihnen den ursprünglichen Preis der Ware, die Sie behalten, zu berechnen, falls aufgrund Ihres Widerrufs der Gesamtwert der Bestellung den an die Gutscheinnutzung gekoppelten Mindestbestellwert unterschreitet.

## **9. Lieferung & Lieferzeiten**

9.1. Bestellungen können europaweit ausgeliefert werden. Bestellungen nach Österreich, Frankreich und in die Schweiz können über unsere Online-Shops unter [www.hagengrote.at](http://www.hagengrote.at), [www.hagengrote.fr](http://www.hagengrote.fr) bzw. [www.hagengrote.ch](http://www.hagengrote.ch) erfolgen.

9.2. Komplette verfügbare Bestellungen werden innerhalb von 1-3 Werktagen nach Bestelleingang durch DHL oder DPD an Sie ausgeliefert (ausgenommen Speditionsware). Weitere eventuelle Ausnahmen entnehmen Sie bitte der jeweiligen Produktseite. Für Maßanfertigungen, individuell bedruckte Bekleidung und Gravurartikel benötigen wir etwas mehr Zeit. Bitte entnehmen Sie diese Lieferinformationen den entsprechenden Produktseiten. Bei größeren oder schweren Sendungen über 30 kg Gewicht erfolgt die Zustellung durch unsere Spedition von nur einer Person. Sendungen an Postfächer oder postlagernde Sendungen sind nicht möglich. Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Lieferung durch Spedition bis vor die erste verschließbare Tür, an die vom Besteller angegebene Lieferadresse. Sie erhalten von uns eine Nachricht, wenn die Ware unser Haus verlassen hat. Ist die Zustellung nicht möglich gewesen, erhalten Sie vom Transporteur eine Nachricht, aus der sich die weiteren Möglichkeiten ergeben.

9.3. Die Lieferzeit verlängert sich angemessen bei der Lieferung beeinträchtigenden Streikmaßnahmen und Aussperrungen sowie weiteren von uns nicht zu vertretenden Umständen, insbesondere in Fällen von Lieferverzögerungen durch höhere Gewalt. Beginn und Ende derartiger Hindernisse werden wir dem Käufer unverzüglich mitteilen.

9.4. Bei Verbrauchern geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der verkauften Ware beim Versendungskauf mit der Übergabe der Ware durch die Transportperson an den Verbraucher oder einen von ihm bestimmten Empfänger über. Dies gilt unabhängig davon, ob der Versand versichert erfolgt oder nicht. Ansonsten geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware mit der Übergabe, beim Versendungskauf mit der Auslieferung der Ware an den Spediteur oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt auf den Käufer über.

## **10. Eigentumsvorbehalt**

Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt die Ware Eigentum der Hagen Grote GmbH.

## **11. Vertragsschluss**

11.1. Ihr Vertragspartner ist die Hagen Grote GmbH. Verträge in unserem Internetshop unter [www.hagengrote.de](http://www.hagengrote.de) lassen sich zurzeit nur in deutscher Sprache schließen. Unsere Werbeangebote sind freibleibend, solange sie nicht zum Inhalt einer vertraglichen Vereinbarung werden.

11.2. Vor der Absendung Ihrer Bestellung besteht die Möglichkeit der Prüfung und Korrektur der von Ihnen eingegebenen Daten. Mit der Absendung Ihrer Bestellung geben Sie eine verbindliche Vertragserklärung ab. Die Bestätigung des Eingangs der Bestellung folgt unmittelbar nach dem technisch einwandfreien Eingang Ihrer Bestellung.

11.3. Ein verbindlicher Vertrag kommt zustande, wenn wir Ihre Bestellung durch Auslieferung oder gesonderte Mitteilung annehmen. Bei Mängeln der Ware besteht für den Kunden ein gesetzliches Mängelhaftungsrecht (Gewährleistung). Die Bestelleingangsbestätigung stellt noch keine Annahme Ihres Auftrages dar, sondern soll Sie nur darüber informieren, dass Ihre Bestellung bei uns eingegangen ist, und kann für Archivierungszwecke verwendet werden.

11.4. Der Kunde ist - vorbehaltlich eines gesetzlichen Widerrufsrechts - 5 Werktagen an seine Bestellung gebunden. Bei vorrätiger Lagerware beträgt die Frist 3 Werktagen. Diese Produkte haben wir in unserem Shop entsprechend gekennzeichnet ("sofort lieferbar"). Bei Möbelbestellungen benötigen wir eine etwas längere Abklärungszeit von maximal 12 Werktagen, innerhalb derer Sie an Ihre Bestellung gebunden sind.

## **12. Geschenk-Service**

12.1. Machen Sie Koch-Freunden mit unserem Geschenk-Service eine Freude. Gern senden wir Geschenke mit Ihren Grußkarten zum festgelegten Termin an jede gewünschte Adresse innerhalb Europas.

### *12.2. Geschenkverpackung*

Ihr Geschenk verpacken wir in dunkelgrünem Papier mit feiner Goldzeichnung und Schleifenband. Dazu bekommt jedes Päckchen eine Holzschaufel für Salz oder Gewürze als Anhänger. Nur €4,95 berechnen wir für die gesamte Geschenkverpackung. Sie können die Geschenkverpackung ganz einfach im Warenkorb bei jedem Artikel hinzufügen.

Beachten Sie aber, dass sperrige Güter bzw. Großpakete (ab 40 x 42 x 28 cm) leider nicht als Geschenk verpackt werden können. Wir werden Sie in diesem Fall sofort informieren und eine eventuelle geleistete Zahlung für die Geschenkverpackung wird unverzüglich von uns erstattet.

### *12.3. Geschenkgutschein*

Wählen Sie als Gutscheinbetrag eine beliebige Summe ab € 50. Zum Geschenkgutschein mit Ihrer Gruß-Botschaft erhalten Sie einen Hagen Grote Katalog und einen Gratis-Kochbären.

## **13. Portofreie Nachlieferung**

Trotz sorgfältiger Bevorratung kann es vorkommen, dass Artikel oder Materialien schneller als vorhergesehen ausverkauft sind. Wir informieren Sie dann umgehend und bemühen uns um eine schnellstmögliche Nachlieferung. Wenn einzelne Produkte kurzfristig fehlen und Sie eine Vorablieferung vorrätiger Artikel wünschen, erfolgen Nachlieferungen für Sie versandkostenfrei. Die Verpflichtung zur Lieferung entfällt, wenn wir selbst nicht richtig und rechtzeitig beliefert werden und die fehlende Verfügbarkeit nicht zu vertreten haben. Sollte ein Artikel nicht mehr lieferbar sein, informieren wir Sie sofort, und eventuelle geleistete Zahlungen werden unverzüglich von uns erstattet.

## **14. Datenschutzhinweis**

Unsere Datenschutzpraxis richtet sich nach den jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Zum Zwecke der

Vertragserfüllung verarbeiten wir Ihre Bestell- und Adressdaten. Sie stellen uns diese Daten auf Grundlage des Vertragsverhältnisses zwischen Ihnen und uns zur Verfügung. Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt nur an die mit uns kooperierenden Bezahl Dienstleister sowie Versandpartner und nur, soweit dies für die Vertragsabwicklung erforderlich ist. Des Weiteren verarbeiten wir Ihre postalischen Adressdaten für eigene Werbezwecke bzw. geben diese gelegentlich an sorgsam ausgewählte Unternehmen über einen neutralen Treuhänder zur jeweils einmaligen Nutzung zu Werbezwecken weiter. Die so erfolgende Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage einer allgemeinen Interessenabwägung, wobei die Datenverarbeitung zu Werbezwecken durch die DS-GVO als ein berechtigtes Interesse angesehen wird. Sie können der Nutzung oder Weitergabe Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit durch eine kostenfreie Mitteilung an die nachfolgend angegebenen Kontaktadressen widersprechen.

Sofern wir in Vorleistung treten, behalten wir uns vor, auf Grundlage einer allgemeinen Interessenabwägung zur Wahrung unserer berechtigten Interessen, eine Bonitätsauskunft von Wirtschaftsinformationsdiensten abzufragen, um das Risiko von Zahlungsausfällen im Einzelfall abschätzen zu können. Die Bonitätsauskunft kann Wahrscheinlichkeitswerte (Score-Werte) beinhalten, die auf Basis wissenschaftlich anerkannter mathematisch-statistischer Verfahren berechnet werden und in deren Berechnung unter anderem Anschriftendaten einfließen. Wir beziehen diese Informationen von der Infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstr. 99, 76532 Baden-Baden.

Soweit die geschuldete Leistung trotz Fälligkeit nicht erbracht wird, behalten wir uns vor, die erforderlichen Forderungsdaten auf Grundlage einer allgemeinen Interessenabwägung und bei Vorliegen der spezifischen gesetzlichen Vorgaben an Auskunfteien und zum Zwecke der Vertragserfüllung an ein Inkassounternehmen zu übermitteln. Eine Datenübermittlung an Auskunfteien dient dem Interesse aller Marktteilnehmer an einer ausgewogenen Kreditvergabe. Die zur Vertragsabwicklung erforderlichen Daten werden nach Erfüllung des Vertrages in gesperrter Form weiterhin gespeichert und nach Ablauf steuerlicher Aufbewahrungsfristen (in der Regel nach zehn Jahren) gelöscht. Die für Werbezwecke erforderlichen Daten verarbeiten wir bis zu Ihrem möglichen Widerspruch. Sie haben ein Recht auf Auskunft sowie ggf. auf Berichtigung, Sperrung bzw. Löschung der durch uns über Sie gespeicherten Daten. Nach der DS-GVO haben Sie ein Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, auf Datenportabilität sowie u. U. ein allgemeines Widerspruchsrecht gegen die durch uns vorgenommene Datenverarbeitung. Zur Ausübung genügt eine Nachricht an uns.

Verantwortliche Stelle: Hagen Grote GmbH, Grüner Dyk 36, 47803 Krefeld (Geschäftsführer: Hagen Grote), Telefon: 02151-607090, E-Mail: datenschutz@hagengrote.de; Datenschutzbeauftragter: Ulrich Braunbach, ZB Datenschutz und -sicherheit GmbH & Co. KG, Edmund-Rumpler-Str. 6 a, 51149 Köln, Telefon: 02203-8984444, E-Mail: info@zb-datenschutz.de.

## **15. Widerrufsrecht**

15.1 Nachfolgend erhalten Sie eine Belehrung über die Voraussetzungen und Folgen des gesetzlichen Widerrufsrechts bei Versandbestellungen. Eine über das Gesetz hinausgehende vertragliche Einräumung von Rechten ist damit nicht verbunden. Insbesondere steht das gesetzliche Widerrufsrecht nicht gewerblichen Wiederverkäufern zu.

### **Widerrufsbelehrung**

#### **Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu

widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Hagen Grote GmbH, Grüner Dyk 36, 47803 Krefeld, Fax 02151-6070999 oder 02151-6070990- E-Mail: [service@hagengrote.de](mailto:service@hagengrote.de)) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können das Muster-Widerrufsformular unter [www.hagengrote.de/widerruf.pdf](http://www.hagengrote.de/widerruf.pdf) downloaden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

Sie finden das in der Belehrung erwähnte Muster für einen Widerruf unter [www.hagengrote.de/widerruf.pdf](http://www.hagengrote.de/widerruf.pdf). Sie können natürlich auch unseren Retourenschein verwenden, den wir jeder Sendung beifügen oder Ihren Widerruf in jedem Fall auch selbst formulieren.

### *15.2 Ausnahmen vom Widerrufsrecht*

Es existieren gesetzliche Ausnahmen vom Widerrufsrecht (§ 312g BGB), wobei wir uns vorbehalten, uns Ihnen gegenüber auf folgende Regelungen zu berufen: Ein Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind, sowie bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde. Es kann vorzeitig erlöschen, bei Verträgen zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

### *15.3 Streitbeilegung für Verbraucher*

Seit dem 15. Februar 2016 stellt die EU-Kommission eine Plattform für außergerichtliche Streitschlichtung bereit. Verbrauchern gibt dies die Möglichkeit, Streitigkeiten im Zusammenhang mit Ihrer Online-Bestellung zunächst ohne die Einschaltung eines Gerichts zu klären. Die Streitbeilegungs-Plattform ist unter dem externen Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar. In diesem Zusammenhang sind wir gesetzlich verpflichtet, Sie auf unsere E-Mail-Adresse hinzuweisen. Diese lautet: [service@hagengrote.de](mailto:service@hagengrote.de)

Wir sind bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag einvernehmlich beizulegen. Darüber hinaus sind wir zu einer Teilnahme an einem

Schlichtungsverfahren nicht verpflichtet und können Ihnen die Teilnahme an einem solchen Verfahren leider auch nicht anbieten.

### **16. Ihre Sicherheit: Ergänzendes Rückgaberecht**

Hagen Grote gewährt Ihnen im Anschluss an Ihr 14-tägiges gesetzliches Widerrufsrecht ein vertragliches Rückgaberecht von weiteren 16 Tagen. Sie können also auch noch innerhalb von 30 Tagen nach Warenerhalt Ihre Bestellung stornieren. Das Rückgaberecht wird durch die Warenrücksendung ausgeübt, sofern es sich um postpaketfähige Ware handelt. Ansonsten richten Sie bitte ein Abholverlangen in Textform (z. B. E-Mail, Brief, Fax) an uns. Die Frist beginnt nach Ablauf der Widerrufsfrist. Im Übrigen gelten für die weiteren Voraussetzungen und Folgen der Ausübung Ihres Rückgaberechts die gleichen Konditionen wie für das gesetzliche Widerrufsrecht, welches uneingeschränkt daneben bestehen bleibt. Sofern eine Ausnahme vom Widerrufsrecht greift, gilt diese auch für dieses vertragliche Rückgaberecht.

### **Altelektrogeräte**

mit einer äußeren Abmessung kleiner als 25 cm können Sie über die Post/DHL an uns zurücksenden. Größere Geräte nehmen wir bei gleichwertigem Neukauf zurück. Detailinfos, die auch telefonisch unter 02151-60 70 90 angefordert werden können, finden Sie unter [www.hagengrote.de/altelektrogeraete](http://www.hagengrote.de/altelektrogeraete).

### **Alte Elektrogeräte gehören nicht in den Hausmüll**

Seit dem 24. März 2006 dürfen alte Elektrogeräte nicht über den Hausmüll entsorgt werden. Die Regelung betrifft alle elektronischen und elektrischen Geräte, von der elektrischen Küchenmaschinen bis zum Toaster, vom Wasserkocher bis zur Kaffeemaschine, egal wie alt.

Die Geräte werden kostenfrei von Städten und Gemeinden zurückgenommen. Die Rücknahme erfolgt an Sammelstellen oder es wird sogar eine Abholung angeboten. In der Regel werden schon bestehende Sammelsysteme (z. B. Wertstoffhöfe, Sperrmüllabholung) genutzt.

### **Hinweis zur Batterieentsorgung**

Die chemischen Inhaltsstoffe von Batterien können bei nicht sachgemäßer Lagerung und Entsorgung Umwelt und Gesundheit schädigen. Nur über eine vom sonstigen Hausmüll getrennte Sammlung und Verwertung können gesundheits- und umweltschädigende Auswirkungen vermieden werden. Batterien können auch wiederverwertbare Rohstoffe enthalten. Batterien dürfen daher nicht über den normalen Hausmüll entsorgt werden.

Sie sind als Endnutzer gesetzlich verpflichtet, gebrauchte Altbatterien (wiederaufladbar und nicht-wiederaufladbar) zurückzugeben bzw. ordnungsgemäß zu entsorgen. Dazu können Sie Ihre gebrauchten Altbatterien bei den öffentlichen Sammelstellen in Ihrer Gemeinde oder in Verkaufsstellen (bei einem Versender können Sie am Versandlager zurückgeben) unentgeltlich abgeben. Die Abgabe in Verkaufsstellen ist dabei auf für Endnutzer für die Entsorgung übliche Mengen sowie solche Altbatterien beschränkt, die der Vertreiber als Neubatterien in seinem Sortiment führt oder geführt hat.



Das Zeichen mit der durchgestrichenen Mülltonne bedeutet, dass Sie Batterien aufgrund ihres Schadstoffgehaltes nicht in den Hausmüll geben dürfen.

Unter diesem Zeichen können Sie zusätzlich nachstehende Symbole mit folgender Bedeutung finden:

Pb: Batterie enthält Blei

Cd: Batterie enthält Cadmium

Hg: Batterie enthält Quecksilber

## **17. Gewährleistung und Beschwerdemanagement**

Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsregelungen. Wir legen Wert auf Ihre Kundenzufriedenheit. Sie können sich jederzeit auf einem der eingangs angegebenen Kontaktwege an uns wenden. Wir bemühen uns, Ihr Anliegen möglichst schnell zu prüfen und werden uns hierzu nach Eingang der Unterlagen bzw. Ihrer Eingabe oder Beschwerde bei Ihnen melden. Geben Sie uns aber etwas Zeit, da es in Gewährleistungsfällen häufig der Einschaltung des Herstellers bedarf. Bei Beschwerden helfen Sie uns, wenn Sie uns möglichst genau den Gegenstand des Problems schildern und gegebenenfalls Bestellunterlagen in Kopie übermitteln oder zumindest Bestellnummer, Kundennummer etc. angeben. Sollten Sie auch binnen 5 Werktagen keine Reaktion von uns erhalten, fragen Sie bitte nach. In seltenen Fällen können E-Mails in Spamfiltern bei uns oder bei Ihnen hängen geblieben sein oder eine Nachricht auf sonstigem Weg hat Sie nicht erreicht oder ist versehentlich unterblieben.

## **18. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

18.1. Für sämtliche Rechtsgeschäfte oder andere rechtliche Beziehungen mit uns gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das UN-Kaufrecht (CISG) sowie etwaige sonstige zwischenstaatliche Übereinkommen, auch nach ihrer Übernahme in das deutsche Recht, finden keine Anwendung. Diese Rechtswahl schließt ein, dass dem Kunden mit gewöhnlichem Aufenthalt in einem der Staaten der EU oder der Schweiz der gewährte Schutz, der sich durch zwingende Bestimmungen des Rechts dieses Staates ergibt, nicht entzogen wird.

18.2 Im Geschäftsverkehr mit Kaufleuten und mit juristischen Personen des öffentlichen Rechts wird als Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten über diese Geschäftsbedingungen und unter deren Geltung geschlossenen Einzelverträge, einschließlich Wechselklagen, unser Geschäftssitz vereinbart. Wir sind in diesem Fall auch berechtigt, am Sitz des Kunden zu klagen.

## **19. Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so wird hierdurch die Gültigkeit der allgemeinen Geschäftsbedingungen ansonsten nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmungen treten die gesetzlichen Bestimmungen. Das Gleiche gilt, soweit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine nicht vorhergesehene Lücke aufweisen.



## **20. Ihr Anbieter und Vertragspartner**

Hagen Grote GmbH  
Grüner Dyk 36  
47803 Krefeld

Geschäftsführung: Hagen Grote, Julia Grote  
Handelsregister:  
Amtsgericht Krefeld HRB 5013  
Ust-IdNr.: DE 162178416

Sie erreichen unseren Kundendienst für Fragen, Reklamationen und Beanstandungen:  
Täglich von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr  
unter der Telefonnummer: 02151 - 607090  
per Telefax: 02151 - 6070999 oder 02151-6070990  
sowie per E-Mail unter: [service@hagengrote.de](mailto:service@hagengrote.de)  
[www.hagengrote.de](http://www.hagengrote.de)

## **Ihre Hagen Grote GmbH**

Auch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen urheberrechtlich geschütztes geistiges Eigentum dar. Eine Nutzung durch Dritte - auch auszugsweise - zu gewerblichen Zwecken des Angebots von Waren und/oder Dienstleistungen ist nicht gestattet. Zuwiderhandlungen werden verfolgt. WIENKE & BECKER übernimmt ggü. Dritten keine Haftung, insbesondere nicht für Vollständigkeit und Aktualität der vorstehenden Angaben.

© 2011 WIENKE & BECKER - KÖLN Rechtsanwälte.

