

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## Allgemeine Nutzungsbedingungen

malennachzahlen.at

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

Dieses Dokument wird nicht archiviert, es wird ausschließlich in elektronischer Form abgeschlossen und stellt keinen schriftlichen Vertrag dar. Es ist in deutscher Sprache verfasst und verweist nicht auf einen Verhaltenskodex. Bei Fragen zur Funktionsweise des Webshops, zum Bestell- und Lieferprozess stehen wir Ihnen unter den angegebenen Kontaktdaten gerne zur Verfügung.

Diese AGB gelten für Rechtsverhältnisse, die auf der Website des Dienstleisters (<https://www.malennachzahlen.at/>) und deren Subdomains zustande kommen. Die aktuellen AGB sind jederzeit unter folgendem Link abrufbar: [https://www.malennachzahlen.at/shop\\_help.php?tab=terms](https://www.malennachzahlen.at/shop_help.php?tab=terms).

Detaillierte Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter [https://www.malennachzahlen.at/shop\\_help.php?tab=privacy\\_policy](https://www.malennachzahlen.at/shop_help.php?tab=privacy_policy)

#### 1. Angaben zum Dienstleister:

Name des Dienstleisters: Exit The Room GmbH.

Sitz des Dienstleisters (und gleichzeitig die Beschwerdeanschrift): Schubertstrasse 3, 2100 Korneuburg, Österreich

Kontaktmöglichkeiten und regelmäßig genutzte E-Mail-Adresse für die Kommunikation mit den Kunden: [info@malennachzahlen.at](mailto:info@malennachzahlen.at)

Steuernummer: ATU68817667

#### 2. Allgemeine Bestimmungen:

Für alle nicht in dieser Regelung geregelten Fragen sowie für die Auslegung dieser AGB gilt das österreichische Recht. Insbesondere finden die Bestimmungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB), des E-Commerce-Gesetzes (ECG) sowie des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) Anwendung. Die zwingenden gesetzlichen Bestimmungen gelten für die Parteien auch ohne gesonderte Vereinbarung.

Diese AGB treten am **01. Oktober 2018** in Kraft und bleiben bis zu ihrem Widerruf gültig. Der Anbieter behält sich das Recht vor, die AGB einseitig zu ändern. Änderungen werden mindestens **11 Tage vor ihrem Inkrafttreten** auf der Webseite veröffentlicht. Durch die Nutzung der Webseite erklärt sich der Benutzer mit sämtlichen Regelungen zur Nutzung der Webseite einverstanden.

Jeder Benutzer, der die Webseite des Anbieters besucht oder deren Inhalte in irgendeiner Form nutzt – auch ohne Registrierung –, erkennt die AGB als verbindlich an. Sollte der Benutzer mit den Bedingungen nicht einverstanden sein, ist er nicht berechtigt, die Webseite weiter zu nutzen oder deren Inhalte zu betrachten.

Der Anbieter behält sich sämtliche Rechte an der Webseite, ihren Inhalten und der Verbreitung vor. Das Herunterladen, elektronische Speichern, Verarbeiten oder Verkaufen von Inhalten oder Teilen davon ist ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung des Anbieters untersagt.

#### 3. Registrierung/Kauf

Der Nutzer erklärt mit der Registrierung bzw. dem Kauf auf der Webseite, dass er die vorliegenden **AGB** sowie die auf der Webseite veröffentlichte **Datenschutzerklärung** zur Kenntnis genommen und akzeptiert hat und in die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten einwilligt.

Der Nutzer ist verpflichtet, während des Kauf- oder Registrierungsprozesses seine eigenen, **wahrheitsgemäßen Daten** anzugeben. Gibt der Nutzer falsche oder einer anderen Person zuzuordnende Daten an, ist der dadurch entstandene elektronische Vertrag **nichtig**. Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung, wenn der Nutzer die Dienstleistungen im Namen einer anderen Person oder mit deren Daten in Anspruch nimmt.

Der Anbieter übernimmt **keine Haftung für Verzögerungen bei der Lieferung oder andere Probleme und Fehler**, die auf falsche oder ungenaue Angaben des Nutzers zurückzuführen sind.

Der Anbieter haftet **nicht für Schäden**, die dadurch entstehen, dass der Nutzer sein Passwort vergisst oder es **aus Gründen, die nicht dem Anbieter zuzuschreiben sind**, unbefugten Dritten zugänglich wird.

#### 4. Verfügbare Produkte und Dienstleistungen

Die angezeigten Produkte können ausschließlich **online** bestellt werden. Die angegebenen Preise sind in **Euro (EUR)** angegeben und enthalten die gesetzlich vorgeschriebene Mehrwertsteuer, jedoch nicht die Versandkosten. Es fallen keine zusätzlichen Verpackungskosten an.

Im Webshop stellt der Anbieter die **Produktnamen, Beschreibungen und Bilder** der Produkte detailliert dar. Die auf den Produktseiten dargestellten Bilder können von der Realität abweichen und dienen als **Illustrationen**. Der Anbieter übernimmt keine Haftung für Abweichungen zwischen den im Webshop dargestellten Bildern und dem tatsächlichen Aussehen der Produkte.

Falls ein **Aktionspreis** eingeführt wird, informiert der Anbieter die Nutzer vollständig über die Aktion sowie deren genaue Dauer.

Falls trotz aller Sorgfalt des Anbieters ein **fehlerhafter Preis** im Webshop erscheint – insbesondere ein offensichtlich falscher Preis, der erheblich von dem allgemein anerkannten ist der Anbieter **nicht verpflichtet, das Produkt zu diesem fehlerhaften Preis zu liefern**. In diesem Fall kann der Anbieter dem Kunden die Lieferung zum korrekten Preis anbieten, woraufhin der Kunde entscheiden kann, ob er von seinem Kauf zurücktritt.

Ein **fehlerhafter Preis** liegt insbesondere dann vor, wenn eine offensichtliche **Unverhältnismäßigkeit** zwischen dem tatsächlichen und dem angezeigten Preis besteht, die ein durchschnittlicher Verbraucher sofort erkennen müsste. Nach österreichischem Vertragsrecht kommt ein Vertrag durch die übereinstimmende Willenserklärung beider Parteien zustande. Falls die Parteien sich nicht über die Vertragsbedingungen einigen können, insbesondere wenn keine gegenseitige und übereinstimmende Erklärung vorliegt, gilt der Vertrag als **nicht rechtswirksam geschlossen**. Auf dieser Grundlage ist eine Bestellung, die mit einem falschen/fehlerhaften Preis bestätigt wurde, als **ungültig** zu betrachten.

Der Kunde wird innerhalb von 2 Werktagen nach Aufgabe der Bestellung kontaktiert, um eine Korrektur des fehlerhaft angegebenen Preises vorzunehmen und weitere Schritte zu besprechen.

Nach dem Versand des **individuellen Malen-nach-Zahlen Entwurfs** wird eine **erste Änderung kostenlos** bereitgestellt. Jede weitere Anpassung oder Überarbeitung wird mit **10 EUR brutto pro Änderung** berechnet. Die Anzahl und Art der möglichen Änderungen unterliegt den **technischen Möglichkeiten** des Anbieters.

#### 5. Bestellvorgang

Der Nutzer kann sich nach der Registrierung im Webshop anmelden **oder auch ohne Registrierung einkaufen**.

1. Der Nutzer stellt die gewünschte **Menge** der zu kaufenden Produkte ein.
2. Der Nutzer legt die ausgewählten Produkte in den **Warenkorb**. Die Inhalte des Warenkorbs können jederzeit durch Klicken auf das **"Warenkorb"-Symbol** eingesehen werden.
3. Möchte der Nutzer weitere Produkte hinzufügen, klickt er auf die Schaltfläche **"Weiter einkaufen"**.
4. Wenn keine weiteren Produkte gekauft werden sollen, überprüft der Nutzer die **Anzahl der ausgewählten Produkte**.

5. Produkte können durch Klicken auf das "**Löschen - X**" Symbol aus dem Warenkorb entfernt werden.
6. Zur Bestätigung der Mengenänderungen klickt der Nutzer auf "**Aktualisieren/Warenkorb aktualisieren**".
7. Der Nutzer wählt die **Lieferadresse** aus und anschließend die gewünschte **Versand- und Zahlungsmethode**, welche folgende Optionen umfassen:

### 5.1 Zahlungsarten:

Online-Zahlung oder Nachnahme beim Kurier bei Lieferung.

### 5.2 Versandkosten:

Die Versandkosten entsprechen den aktuellen Preisen, die auf der Webseite angegeben sind.

Sollte es im Webshop zu einem **Fehler oder einer Unvollständigkeit** bei den Produkten oder Preisen kommen, behalten wir uns das Recht auf Korrektur vor. In einem solchen Fall informieren wir den Kunden **sofort nach Erkennen und Korrektur des Fehlers** über die neuen Daten. Anschließend kann der Kunde die Bestellung erneut **bestätigen oder vom Kauf zurücktreten**.

Der zu zahlende **Gesamtbetrag** umfasst **alle Kosten** und wird in der **Bestellübersicht sowie in der Bestätigungs-E-Mail** aufgeführt. Die Rechnung (und falls vorhanden, die Garantieurkunde) wird nach Zahlungseingang per E-Mail versendet.

Der Kunde ist verpflichtet, das Paket **bei Lieferung in Anwesenheit des Kuriers** zu überprüfen. Falls er **Schäden an der Verpackung oder dem Produkt** feststellt, ist er verpflichtet, den Kurier um eine **schriftliche Schadensaufnahme (Protokoll) zu bitten**. Im Falle einer Beschädigung **muss das Paket nicht angenommen werden**. Der Kunde muss einen Mangel innerhalb von 2 Monaten nach dessen Entdeckung dem Verkäufer melden, um seine Gewährleistungsrechte gemäß § 9 (1) KSchG und § 377 ABGB zu wahren.

Die Pakete werden **werktags zwischen 8:00 und 17:00 Uhr** zugestellt.

Nach Eingabe der Daten kann der Kunde seine Bestellung durch Klicken auf den Button "**Bestellung absenden**" aufgeben. Vor dem Absenden der Bestellung hat der Kunde die Möglichkeit, die eingegebenen Daten zu überprüfen und gegebenenfalls zu korrigieren oder dem Anbieter per E-Mail zusätzliche Anmerkungen oder Wünsche zur Bestellung mitzuteilen.

Mit der Bestellung nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass dadurch eine **Zahlungsverpflichtung** entsteht.

### Korrektur von Eingabefeldern:

Der Kunde kann während des gesamten Bestellprozesses jederzeit zu einem vorherigen Schritt **zurückkehren und die eingegebenen Daten korrigieren**.

### Detaillierte Anpassungsmöglichkeiten:

- Während des Bestellvorgangs kann der Warenkorb **eingesehen und bearbeitet** werden.
- Falls die angegebene Menge nicht korrekt ist, kann der Kunde im **Eingabefeld der Mengenangabe** die gewünschte Stückzahl ändern und anschließend auf "**Aktualisieren/Warenkorb aktualisieren**" klicken.
- Falls ein Produkt entfernt werden soll, kann dies durch Klicken auf das "**X**"-Symbol oder die "**Löschen**"-Schaltfläche erfolgen.
- Der Kunde hat während des gesamten Bestellvorgangs die Möglichkeit, seine **eingegebenen Daten zu überprüfen, zu ändern oder zu löschen**.

Nach dem Absenden der Bestellung erhält der Kunde eine **Bestellbestätigung per E-Mail**. Falls die Bestätigung nicht innerhalb der erwartbaren Frist – jedoch spätestens innerhalb von **48 Stunden** – eintrifft, ist der Kunde **nicht mehr an sein Angebot oder die vertraglichen Verpflichtungen gebunden**.

Eine Bestellung sowie deren Bestätigung gelten erst dann als beim Anbieter bzw. Kunden eingegangen, wenn diese **für den Empfänger zugänglich sind**. Der Anbieter übernimmt **keine Verantwortung**, falls die Bestätigung **nicht oder verspätet** eintrifft, weil der Kunde eine falsche E-Mail-Adresse angegeben hat oder sein E-Mail-Postfach überfüllt ist.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die **vorherige Bestätigungsmail eine automatische Bestätigung ist und keinen Vertrag begründet**. Der Vertrag kommt erst zustande, wenn der Anbieter den Kunden **in einer separaten E-Mail** über die Bestelldetails und die voraussichtliche Lieferzeit informiert.

### 5.3 Bearbeitung und Erfüllung von Bestellungen

Die Bearbeitung von Bestellungen erfolgt **während der Geschäftszeiten**. Bestellungen können jedoch auch außerhalb dieser Zeiten aufgegeben werden. Falls eine Bestellung nach Geschäftsschluss eingeht, wird sie am nächsten Werktag bearbeitet. Der Kundenservice des Anbieters bestätigt dem Kunden in jedem Fall **elektronisch**, wann die Bestellung voraussichtlich geliefert werden kann.

Die **allgemeine Lieferfrist** beträgt **2–5 Werktage** ab der Auftragsbestätigung.

Gemäß dem Kaufvertrag ist der Anbieter verpflichtet, das Eigentum an der Ware zu übertragen, während der Kunde zur Zahlung des Kaufpreises und zur Annahme der Ware verpflichtet ist.

Falls der Anbieter als Unternehmen und der Kunde als Verbraucher auftritt und der Anbieter sich verpflichtet, die Ware an den Käufer zu liefern, **geht das Risiko für die Ware erst dann auf den Kunden über, wenn dieser oder eine von ihm benannte dritte Person die Ware in Besitz nimmt**. Falls der Kunde den Spediteur selbst beauftragt und dieser nicht vom Anbieter vorgeschlagen wurde, geht das Risiko bereits mit der Übergabe an den Spediteur auf den Kunden über.

Sofern zwischen dem Anbieter (laut AGB) und dem Kunden keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, ist der Anbieter **verpflichtet, die Ware unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen nach Vertragsabschluss bereitzustellen**.

Falls der Anbieter in Verzug gerät, hat der Kunde das Recht, eine **angemessene Nachfrist** zu setzen. Sollte der Anbieter innerhalb dieser Frist nicht liefern, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten.

Der Kunde ist berechtigt, ohne Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten, wenn:

- a) der Anbieter die Erfüllung des Vertrags verweigert; oder
- b) die Leistung gemäß der Vereinbarung oder aufgrund der Art der Dienstleistung **zu einem bestimmten Zeitpunkt erfolgen musste**, und eine spätere Erfüllung nicht mehr möglich oder sinnvoll wäre.

Falls der Anbieter seine vertragliche Verpflichtung **nicht erfüllen kann**, weil das bestellte Produkt nicht verfügbar ist, ist er verpflichtet, den Kunden **umgehend zu informieren und den vom Kunden gezahlten Betrag unverzüglich zurückzuerstatten**.

## 6. Liefermethoden

### 6.1. Hauszustellung

In diesem Fall erfolgt die Lieferung **innerhalb von 1–5 Werktagen**, werktags zwischen **8:00 und 17:00 Uhr**. Der Käufer ist verpflichtet, eine **Lieferadresse anzugeben, unter der er während dieses Zeitraums erreichbar ist**. Falls der Käufer besondere Anmerkungen zur Lieferung hat, kann er diese im Feld „**Bemerkung**“ angeben – die Mitteilung wird vom Webshop an den Lieferdienst weitergeleitet.

### Versandkosten:

- Bei Online-Zahlung: X EUR
- Bei Nachnahme: Y EUR

Am Tag der Lieferung sendet **GLS** eine **SMS-Benachrichtigung** an die vom Käufer angegebene Mobiltelefonnummer.

Falls der Käufer am Tag der Lieferung nicht an der angegebenen Adresse erreichbar ist, kann das Paket **durch eine beauftragte Person** entgegengenommen werden. Diese Person muss sich am angegebenen Lieferort aufhalten und über den erforderlichen Betrag zur Zahlung per Nachnahme verfügen.

Im Falle einer **fehlgeschlagenen Zustellung** unternimmt der Kurier am nächsten Werktag einen weiteren Zustellversuch. Sollte die Zustellung auch am zweiten Tag nicht erfolgreich sein, wird das Paket **an den Webshop zurückgesandt**.

Der Versand der Bestellungen erfolgt durch **die Exittheroom Kft.**, die von der **österreichischen Firma Exit The Room GmbH** beauftragt wurde. Die Zustellung an die Käufer wird über den **GLS-Paketdienst** abgewickelt. GLS ist ein **eigenständiges Unternehmen** und handelt unabhängig vom Webshop. Daher übernimmt der Webshop **keine Haftung** für etwaige Probleme bei der Zustellung oder mit dem Kurier.

## 7. Verfügbare Zahlungsmethoden

- **Nachnahme – Barzahlung:** Zahlung in **bar** beim Kurier bei der Zustellung.
- **Nachnahme – Kartenzahlung:** Zahlung mit **Bankkarte** beim Kurier bei der Zustellung.
- **Online-Kartenzahlung:** Vorauszahlung über das **Barion-System**. Die Kreditkartendaten werden **nicht** an den Webshop oder den Anbieter weitergegeben.

## Informationen zum Zahlungsdienstleister (Barion Payment Zrt.):

- **Betreiber:** Barion Payment Zrt.
- **Hauptsitz:** 1117, Budapest, Irinyi József utca 4-20, 2. Stock
- **Registrierungsnummer:** 01-10-048552
- **Eintragungsbehörde:** Handelsgericht Budapest (Fővárosi Törvényszék Cégbírósa)
- **EU-Steuer Nummer:** HU25353192
- **Lizenznummer für Zahlungsdienste:** H-EN-I-1064/2013
- **Kenntnis für E-Geld-Institut:** 25353192

## 8. Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)

Gemäß der **Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates** sowie den **österreichischen Verbraucherschutzbestimmungen** hat der Verbraucher das Recht, innerhalb von **14 Tagen nach Erhalt der bestellten Ware ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten** und die Ware zurückzusenden.

Falls keine ordnungsgemäße Widerrufsbelehrung erfolgt, verlängert sich die Widerrufsfrist auf **bis zu 12 Monate**. Sollte der Anbieter innerhalb dieser 12 Monate die erforderliche Belehrung nachholen, beginnt ab diesem Zeitpunkt eine neue **14-tägige Widerrufsfrist**.

Die Widerrufsfrist beginnt mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder eine von ihm benannte Person, die nicht der Frachtführer ist, die Ware in Besitz nimmt. Der Verbraucher kann sein Widerrufsrecht auch bereits **zwischen dem Vertragsschluss und der Warenlieferung** ausüben.

Im Falle eines Widerrufs kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice. Wir organisieren die Rücksendung für Sie und lassen das Produkt durch einen Versanddienstleister bei Ihnen abholen.

### Kosten der Rücksendung

Die Kosten der Rücksendung der Ware trägt der Verbraucher, sofern der Anbieter diese nicht ausdrücklich übernimmt.

**Für den Verbraucher entstehen keine weiteren Kosten** außer den Rücksendekosten.

### Ausschluss des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht besteht **nicht**, wenn es sich um eine **maßgefertigte Ware** handelt, die nach den individuellen Wünschen des Verbrauchers angefertigt wurde oder eindeutig auf die **persönlichen Bedürfnisse** des Verbrauchers zugeschnitten ist.

Ebenfalls ausgeschlossen ist das Widerrufsrecht bei:

- Dienstleistungen, die bereits vollständig erbracht wurden, wenn der Verbraucher vorher ausdrücklich zugestimmt hat und auf sein Widerrufsrecht verzichtet hat.
- Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von **Schwankungen auf dem Finanzmarkt** abhängt.
- **Verderbliche Waren oder Produkte**, die nur eine begrenzte Haltbarkeit haben.
- **Versiegelte Hygiene- und Gesundheitsprodukte**, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
- Waren, die **nach der Lieferung untrennbar mit anderen Produkten vermischt wurden**.
- Alkoholische Getränke, deren Preis von Marktschwankungen abhängt und deren Lieferung erst **mindestens 30 Tage nach Vertragsschluss** erfolgt.
- Reparatur- oder Wartungsaufträge, die auf ausdrücklichen Wunsch des Verbrauchers durchgeführt wurden.
- **Versiegelte Audio- und Videoaufnahmen sowie Software**, wenn die Versiegelung nach Erhalt entfernt wurde.
- **Zeitungen, Zeitschriften und Magazine**, mit Ausnahme von Abonnementverträgen.
- Verträge, die im Rahmen einer **öffentlichen Versteigerung** abgeschlossen wurden.
- **Beherbergungs-, Transport-, Mietwagen-, Catering- und Freizeitdienstleistungen**, wenn ein konkretes Datum oder eine feste Frist für die Leistung vereinbart wurde.
- Digitale Inhalte, die nicht auf einem physischen Datenträger bereitgestellt wurden, wenn der Verbraucher ausdrücklich zugestimmt hat, dass die Leistung begonnen wird und er sein Widerrufsrecht dadurch verliert.

### Rückerstattung

Nach Eingang der Ware oder der Widerrufserklärung erstattet der Anbieter dem Verbraucher innerhalb von **14 Tagen den gesamten Betrag einschließlich der ursprünglichen Versandkosten**.

Die Rückerstattung erfolgt über die **gleiche Zahlungsmethode**, die der Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion gewählt hat, **es sei denn, es wurde ausdrücklich eine andere Methode vereinbart**.

Der Verbraucher muss die Ware innerhalb von **14 Tagen nach Mitteilung des Widerrufs** zurücksenden. Die Rücksendung gilt als fristgerecht, wenn die Ware **vor Ablauf der 14 Tage abgeschickt wurde**.

Die Kosten der Rücksendung trägt der Verbraucher, **sofern der Anbieter nicht ausdrücklich die Kostenübernahme erklärt hat**.

Falls der Verbraucher eine **teurere Versandart** als die günstigste Standardlieferung gewählt hat, trägt der Anbieter **nur die Kosten der günstigsten Versandart**.

Der Anbieter kann die Rückerstattung verweigern, **bis die Ware zurückerhalten wurde oder der Verbraucher den Versand nachweist** – je nachdem, welches Ereignis zuerst eintritt.

### Ausübung des Widerrufsrechts

Der Verbraucher kann seinen Widerruf über **die bereitgestellten Kontaktmöglichkeiten des Anbieters** schriftlich (auch mit dem beigefügten Widerrufsformular), telefonisch oder persönlich erklären.

- **Bei postalischem Widerruf** gilt das Datum der Postaufgabe.
- **Bei telefonischem Widerruf** zählt das Datum des Anrufs.

- Rücksendungen sollten per **Post oder Kurierdienst** an den Anbieter erfolgen.

Der Verbraucher haftet **nur für eine mögliche Wertminderung**, wenn diese auf eine Nutzung zurückzuführen ist, die über die Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Ware hinausgeht.

### Zusätzliche Informationen

- Die vollständige **Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates** ist [hier verfügbar].
- Die österreichischen **Verbraucherschutzbestimmungen** sind [hier verfügbar].
- Der Verbraucher kann den Anbieter mit **weiteren Beschwerden** über die im Impressum angegebenen Kontaktmöglichkeiten erreichen.

Das Widerrufsrecht gilt **nur für Verbraucher gemäß österreichischem Verbraucherrecht**. Unternehmen sind **vom Widerrufsrecht ausgeschlossen**.

#### 8.1 Verfahren zur Ausübung des Widerrufsrechts

Falls der Verbraucher von seinem **Widerrufsrecht Gebrauch machen** möchte, ist er verpflichtet, dies dem Anbieter über die **bereitgestellten Kontaktmöglichkeiten** mitzuteilen.

Der Verbraucher übt sein Widerrufsrecht fristgerecht aus, wenn er seine **Widerrufserklärung vor Ablauf der 14-tägigen Frist** nach Erhalt der Ware absendet. **Eine schriftliche Erklärung genügt**, solange sie innerhalb der 14 Tage abgesendet wird.

- Bei **postalischer Mitteilung** zählt das Datum der **Postaufgabe**.
- Bei **E-Mail oder Fax** zählt das **Versanddatum der Nachricht**.

Nach Ausübung des Widerrufs ist der Verbraucher verpflichtet, die **bestellte Ware unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen** nach Abgabe der Widerrufserklärung an die Adresse des Anbieters zurückzusenden.

- **Die Frist gilt als eingehalten**, wenn die Ware **vor Ablauf der 14 Tage abgesendet wird**, auch wenn sie später eintrifft.
- Der Kunde trägt die **unmittelbaren Kosten der Rücksendung**, es sei denn, der Anbieter hat ausdrücklich die Übernahme dieser Kosten erklärt.

Der Anbieter **ist nicht verpflichtet, zusätzliche Kosten** zu erstatten, die aus der Wahl einer **teureren Versandart** resultieren, wenn diese nicht der **günstigsten Standardlieferung** des Anbieters entspricht.

Der Verbraucher kann sein **Widerrufsrecht auch zwischen dem Vertragsabschluss und der Lieferung der Ware ausüben**.

Falls eine Bestellung **mehrere Produkte** umfasst, die **zu unterschiedlichen Zeitpunkten geliefert werden**, beginnt die **14-tägige Widerrufsfrist mit der Zustellung des zuletzt gelieferten Produkts** oder – falls die Ware aus mehreren Einheiten besteht – mit Erhalt des letzten Teils.

### 9. Gewährleistung und Garantie

#### 9.1 Mangelhafte Erfüllung (Fehlleistung)

Eine Leistung gilt als **mangelhaft**, wenn sie **zum Zeitpunkt der Erfüllung nicht den vertraglich vereinbarten oder gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsanforderungen entspricht**.

Ein Mangel liegt **nicht** vor, wenn der Käufer den Mangel **zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses kannte oder hätte kennen müssen**.

In Verträgen zwischen **Verbrauchern und Unternehmen** sind **Bestimmungen, die von den gesetzlichen Vorschriften zur Gewährleistung oder Garantie abweichen und den Verbraucher benachteiligen, unwirksam**.

#### 9.2 Gesetzliche Gewährleistung (Sachmängelhaftung)

**Wann kann der Verbraucher seine Gewährleistungsrechte geltend machen?**

Der Verbraucher kann bei **mangelhafter Erfüllung durch den Anbieter** gemäß den Vorschriften des österreichischen Zivilrechts (ABGB) **Gewährleistungsansprüche geltend machen**.

**Welche Rechte hat der Verbraucher im Rahmen der Gewährleistung?**

Der Verbraucher kann **zwischen folgenden Ansprüchen wählen**:

- **Nachbesserung (Reparatur) oder Austausch (Ersatzlieferung)**, es sei denn, dies wäre **unmöglich oder mit unverhältnismäßig hohen Kosten** für den Anbieter verbunden.
- Falls Reparatur oder Ersatz nicht möglich oder unverhältnismäßig teuer ist, kann der Verbraucher:
  - eine **angemessene Preisminderung** verlangen,
  - den Mangel **auf Kosten des Anbieters selbst beheben** oder von einem Dritten beheben lassen,
  - oder **vom Vertrag zurücktreten**, falls der Mangel erheblich ist.

Der Verbraucher kann von einem **gewählten Gewährleistungsanspruch zu einem anderen wechseln**, trägt jedoch die daraus entstehenden Kosten, **es sei denn, der Wechsel war notwendig oder vom Anbieter verursacht**.

**Welche Fristen gelten für die Geltendmachung der Gewährleistungsansprüche?**

- Der Verbraucher muss den Mangel **unverzüglich nach dessen Feststellung melden**, spätestens jedoch **innerhalb von zwei Monaten** nach Entdeckung des Mangels.
- Die **gesetzliche Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt zwei Jahre ab Vertragserfüllung**. Danach können keine Ansprüche mehr geltend gemacht werden.

**Gegen wen kann der Verbraucher seine Gewährleistungsansprüche geltend machen?**

Der Verbraucher muss seine **Gewährleistungsansprüche direkt gegenüber dem Anbieter** geltend machen.

**Welche weiteren Bedingungen gelten für die Gewährleistung?**

Innerhalb von **sechs Monaten nach Lieferung** muss der Verbraucher nur den Mangel mitteilen. Es wird davon ausgegangen, dass der Mangel bereits zum Zeitpunkt der Lieferung bestanden hat, **es sei denn, der Anbieter kann das Gegenteil beweisen**.

Nach Ablauf der **sechs Monate** muss der Verbraucher jedoch nachweisen, dass der Mangel **bereits bei der Lieferung vorlag**.

#### 9.3 Produkthaftung (Gewährleistung durch den Hersteller)

**Wann kann der Verbraucher seine Produkthaftungsrechte geltend machen?**

Bei einem Mangel an einer beweglichen Sache (**Produkt**) kann der Verbraucher zwischen **Sachmängelhaftung (Gewährleistung gegenüber dem Verkäufer)** oder **Produkthaftung (Herstellergewährleistung)** wählen.

**Welche Rechte hat der Verbraucher im Rahmen der Produkthaftung?**

Im Rahmen der **Produkthaftung** kann der Verbraucher **ausschließlich die Reparatur oder den Austausch des mangelhaften Produkts verlangen**.

**Wann gilt ein Produkt als mangelhaft?**

Ein Produkt gilt als **mangelhaft**, wenn:

- es nicht den zum Zeitpunkt der Markteinführung gültigen **Qualitätsanforderungen** entspricht, oder
- es nicht über die vom **Hersteller in der Produktbeschreibung zugesicherten Eigenschaften** verfügt.

### Welche Fristen gelten für die Produkthaftung?

- Der Verbraucher kann seine **Produkthaftungsansprüche innerhalb von zwei Jahren ab Markteinführung** geltend machen.
- Nach Ablauf dieser Frist können keine Ansprüche mehr gestellt werden.

### Gegen wen kann die Produkthaftung geltend gemacht werden?

- Die **Produkthaftung gilt gegenüber dem Hersteller oder dem Importeur**.
- Der Verbraucher muss den **Mangel nachweisen**, um einen Anspruch geltend zu machen.

### Unter welchen Bedingungen ist der Hersteller von der Produkthaftung befreit?

Der **Hersteller (Importeur oder Vertreiber)** ist von der Produkthaftung befreit, wenn er nachweisen kann, dass:

- das Produkt **nicht im Rahmen seiner gewerblichen Tätigkeit** hergestellt oder vertrieben wurde, oder
- der Mangel **nach dem aktuellen Stand der Wissenschaft und Technik zum Zeitpunkt der Markteinführung nicht erkennbar war**, oder
- der Mangel auf **gesetzliche oder behördliche Vorschriften** zurückzuführen ist.

Der Hersteller oder Vertreiber **muss nur einen dieser Punkte nachweisen**, um von der Haftung befreit zu sein.

### Haltbarkeit und ordnungsgemäße Lagerung von Farben

Die in den Malsets enthaltenen Farben (Tubensystem oder mit Schraubverschluss) haben eine **Haltbarkeit von sechs Monaten ab Bestelldatum**, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- **Luftdicht verschlossen aufbewahren**.
- **Lagertemperatur zwischen +5 °C und +35 °C**.
- **Relative Luftfeuchtigkeit max. 80 %**.
- **Kein Kontakt mit direkter Sonneneinstrahlung oder anderen Wärmequellen**.

Die **sechsmontatige Garantie gilt nur**, wenn **alle oben genannten Lagerbedingungen erfüllt sind**. Falls diese Bedingungen nicht eingehalten werden, kann die Farbe eintrocknen und **ihre Verwendung wird unmöglich**. In diesem Fall übernimmt der Anbieter **keine Garantie für den Ersatz**.

### Wichtiger Hinweis:

- Der Verbraucher **kann nicht gleichzeitig** sowohl **Sachmängelhaftung** als auch **Produkthaftung** für denselben Mangel geltend machen.
- Falls das Produkt **ausgetauscht oder repariert wurde**, kann der Verbraucher jedoch für das neue oder reparierte Produkt **erneut Sachmängelhaftungsansprüche gegenüber dem Hersteller geltend machen**.

### 9.4 Garantie (Gewährleistung über die gesetzliche Gewährleistung hinaus)

#### Wann kann der Verbraucher seine Garantieansprüche geltend machen?

Bei **mangelhafter Erfüllung** ist der Anbieter gemäß den gesetzlichen Vorschriften zur Garantie verpflichtet, sofern der Verbraucher als **Verbraucher im Sinne des österreichischen Konsumentenschutzgesetzes (KSchG)** gilt.

#### Welche Rechte hat der Verbraucher im Rahmen der Garantie und welche Fristen gelten?

Die **Garantiezeit beträgt ein Jahr**.

Die Garantiefrist beginnt:

- mit der Übergabe des Produkts an den Verbraucher, oder
- falls die **Inbetriebnahme durch den Händler oder einen von ihm beauftragten Dienstleister** erfolgt, mit dem Tag der Inbetriebnahme.

#### Welche Ansprüche kann der Verbraucher im Rahmen der Garantie geltend machen?

Der Verbraucher kann zwischen den folgenden **Garantierechten** wählen:

1. **Reparatur oder Austausch** des Produkts, es sei denn, dies ist **unmöglich oder mit unverhältnismäßigen Mehrkosten** für den Anbieter verbunden.
2. Falls **Reparatur oder Austausch nicht möglich sind**, kann der Verbraucher:
  1. eine **angemessene Preisminderung** verlangen,
  2. den Mangel **auf Kosten des Anbieters selbst beheben oder durch einen Dritten beheben lassen**,
  3. oder, falls der Anbieter Reparatur oder Austausch verweigert oder nicht durchführen kann, **vom Vertrag zurücktreten**.

Ein **geringfügiger Mangel berechtigt nicht zum Rücktritt vom Vertrag**.

Die Reparatur oder der Austausch müssen **innerhalb einer angemessenen Frist und unter Berücksichtigung der Interessen des Verbrauchers durchgeführt werden**.

#### Wann ist der Anbieter von der Garantiepflicht befreit?

Der Anbieter ist nur dann **von der Garantiepflicht befreit**, wenn er nachweisen kann, dass **der Mangel nach der Lieferung aufgetreten ist**.

#### Wichtige Hinweise:

- Der Verbraucher **kann nicht gleichzeitig** Garantie- und **gesetzliche Gewährleistungsansprüche für denselben Mangel** geltend machen.
- Falls jedoch ein **garantiebasiertes Austausch- oder Reparaturrecht** erfolgreich geltend gemacht wurde, kann der Verbraucher für das neue oder reparierte Produkt erneut **gesetzliche Gewährleistungsansprüche** gegenüber dem Hersteller oder Anbieter geltend machen.

#### Was fällt nicht unter die Garantie?

Der Anbieter übernimmt **keine Garantie** für:

- **normale Abnutzung oder Alterung** nach Ablauf der Garantiefrist (durchschnittliche Lebensdauer des Produkts).
- Schäden, die nach Übergang der **Gefahrtragung** durch **unsachgemäße oder fahrlässige Handhabung**, übermäßige Beanspruchung oder **nicht bestimmungsgemäße Verwendung** entstanden sind.

Falls der Verbraucher innerhalb von **drei Werktagen nach Übergabe oder Inbetriebnahme** eine **Ersatzforderung aufgrund eines Mangels** geltend macht, ist der Anbieter verpflichtet, das Produkt zu ersetzen, **sofern der Mangel die bestimmungsgemäße Nutzung des Produkts erheblich beeinträchtigt**.

### 9.5 Verfahren zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen

Im Vertrag zwischen Verbraucher und Unternehmer dürfen die Bestimmungen der **österreichischen Verbraucherrechte (KSchG)** nicht zum Nachteil des Verbrauchers abgeändert werden.

#### Nachweis der Vertragsbeziehung

Der Verbraucher ist verpflichtet, das **Zustandekommen des Kaufvertrags nachzuweisen** (z. B. durch Rechnung oder Kaufbeleg).

#### Kostenübernahme durch den Anbieter

Gemäß den **österreichischen Gewährleistungsvorschriften** trägt der **Anbieter die Kosten** für die Erfüllung der Gewährleistungspflicht.

#### **Protokollierung des Gewährleistungsanspruchs**

- Der Anbieter ist verpflichtet, über **jede beim Unternehmen eingereichte Gewährleistungs- oder Garantieforderung ein Protokoll zu führen**.
- Eine Kopie des Protokolls muss dem Verbraucher **unverzüglich und in nachweisbarer Weise** zur Verfügung gestellt werden.

#### **Bearbeitungsfrist und Informationspflicht**

Falls der Anbieter **nicht sofort** über die Erfüllbarkeit des Gewährleistungs- oder Garantieanspruchs entscheiden kann, muss er:

- den Verbraucher innerhalb von **fünf Werktagen** über seinen Standpunkt informieren,
- im Falle einer Ablehnung den **Ablehnungsgrund schriftlich begründen**,
- den Verbraucher auf die **Möglichkeit der Schlichtungsstelle** hinweisen.

#### **Aufbewahrungspflicht des Anbieters**

- Das Protokoll muss **drei Jahre lang aufbewahrt** werden.
- Auf Verlangen der zuständigen **Aufsichtsbehörden** muss es vorgelegt werden.

#### **Frist für Reparatur oder Austausch**

Der Anbieter sollte sich bemühen, **Reparaturen oder den Austausch innerhalb von 15 Tagen** durchzuführen.

#### **10. Sonstige Bestimmungen**

Der Anbieter ist berechtigt, Dritte zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen heranzuziehen. In einem solchen Fall trägt der Anbieter die volle Verantwortung für rechtswidriges Verhalten dieser Dritten, als hätte er selbst gegen die Vorschriften verstoßen.

Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ungültig, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Diese Regelung stellt sicher, dass das Vertragsverhältnis weiterhin Bestand hat, selbst wenn einzelne Teile der Bedingungen unwirksam werden.

Falls der Anbieter ein ihm zustehendes Recht nicht ausübt, bedeutet dies nicht, dass er auf dieses Recht verzichtet. Ein Verzicht ist nur dann rechtswirksam, wenn er ausdrücklich und schriftlich erklärt wird. Ebenso gilt, dass eine einmalige Abweichung von den Bestimmungen nicht als dauerhafter Verzicht auf deren Durchsetzung interpretiert werden kann.

Bei etwaigen Streitigkeiten bemühen sich der Anbieter und der Nutzer, diese auf gutlichem Wege zu lösen, bevor weitere rechtliche Schritte in Betracht gezogen werden.

#### **11. Beschwerdemanagement**

Unser Ziel ist es, alle Bestellungen in einwandfreier Qualität und zur vollständigen Zufriedenheit unserer Kunden abzuwickeln. Falls der Nutzer dennoch eine Beschwerde in Bezug auf den Vertrag oder dessen Erfüllung hat, kann er sich telefonisch, per E-Mail oder per Post an uns wenden.

Mündliche Beschwerden werden sofort geprüft und, falls erforderlich, umgehend behoben. Sollte der Kunde mit der Bearbeitung seiner Beschwerde nicht einverstanden sein oder falls eine sofortige Untersuchung nicht möglich ist, wird der Anbieter unverzüglich eine schriftliche Niederschrift über die Beschwerde sowie seine diesbezügliche Stellungnahme anfertigen und dem Kunden eine Kopie davon aushändigen.

Schriftliche Beschwerden werden innerhalb von 30 Tagen schriftlich beantwortet. Falls eine Beschwerde abgelehnt wird, wird die Entscheidung begründet. Der Anbieter bewahrt die Niederschrift über die Beschwerde sowie eine Kopie der Antwort für fünf Jahre auf und stellt sie auf Anfrage den zuständigen Aufsichtsbehörden zur Verfügung.

Wir weisen darauf hin, dass im Falle einer Ablehnung der Beschwerde der Kunde die Möglichkeit hat, eine behördliche oder außergerichtliche Schlichtungsstelle anzurufen.

Der Verbraucher kann sich an die **österreichische Verbraucherschutzbehörde (Verein für Konsumenteninformation - VKI)** oder an die **Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte (Schlichtung für Verbrauchergeschäfte - [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at))** wenden, um eine außergerichtliche Lösung zu erreichen. Weitere Informationen finden Sie auf der offiziellen Website der österreichischen Behörden: <https://www.konsumentenfragen.at>.