

Allgemeine Geschäftsbedingungen HEMA

Version April 2019

Artikel 1 - Begriffsbestimmungen

In diesen Geschäftsbedingungen versteht man unter:

- HEMA GmbH & Co. KG Deutschland (im Folgenden „**HEMA**“): das Unternehmen, das Verbrauchern Produkte über den Online-Shop www.hema.com/de-de ("**Online-Shop**") anbietet.
- **Verbraucher**: die natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zurechnet werden können und die einen Fernabsatzvertrag mit HEMA abschließt.
- **Fernabsatzvertrag**: ein Vertrag, der zwischen dem Verbraucher und HEMA ausschließlich über den Online-Shop geschlossen wird;
- **Tag**: Kalendertag.

Artikel 2 – Verkäufer

Wenn ein Verbraucher Produkte über den Online-Shop erwirbt, ist Verkäufer:

HEMA GmbH & Co. KG Deutschland, Trentelgasse 2, 45127 Essen

Kontaktdaten: Tel: +49 201 47 89 61-13, Fax: +49 201 47 89 61-10,

E-Mail: hemakundendienst@hema.nl

(Bitte stellen Sie Ihre Fragen zu Bestellungen, Rücksendungen o. ä. über unser Kontaktformular:

<https://www.hema.com/de-de/kundenservice>.)

Handelsregister

Amtsgericht Essen HRA 7878

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE 813529036

Vertretungsberechtigte mit Geschäftsadresse:

HEMA

Tjeerd Jegen, CEO

NDSM-straat 10

1030 AC Amsterdam

Niederlande

Artikel 3 – Anwendbarkeit

- Diese Allgemeine Geschäftsbedingungen („**AGB**“) finden auf jedes Angebot von HEMA im Online-Shop und auf jeden Fernabsatzvertrag, der zwischen HEMA und dem Verbraucher geschlossen wird, Anwendung. Diese AGB sind die ausschließliche vertragliche Grundlage für Käufe über den Online-Shop und etwaig entgegenstehende AGB des Verbrauchers sind ausgeschlossen, selbst wenn HEMA diesen nicht ausdrücklich widerspricht.
- Der Verbraucher kann die AGB vor Abschluss des Fernabsatzvertrages im Online-Shop zur Kenntnis nehmen und auf einem dauerhaften Datenträger speichern. Dasselbe gilt für etwaige zusätzliche produktbezogene Bedingungen, die zur Anwendung kommen. Sollten sich Bestimmungen der AGB und der produktbezogenen Bedingungen widersprechen, kann sich der Verbraucher immer auf die für ihn günstige Bestimmung berufen.
- HEMA behält sich das Recht vor, die AGB zu ändern. Geänderte AGB gelten erst nach ihrer Veröffentlichung im Online-Shop, jedoch nicht für Bestellungen, die HEMA bereits per Bestellbestätigungs-E-Mail angenommen hat.

Artikel 4 – Produktangebot

- Die Produktangebote von HEMA im Online-Shop sind freibleibend.
- Hat ein Produktangebot eine beschränkte Gültigkeitsdauer oder ist es von bestimmten Bedingungen abhängig, wird dies im Online-Shop ausdrücklich angegeben.
- Die Produktangebote beinhalten eine vollständige und genaue Beschreibung der Produkte, inklusive der wesentlichen Eigenschaften. Die von HEMA genutzten Abbildungen sind eine wahrheitsgetreue Wiedergabe der angebotenen Produkte.

Artikel 5 – Vertragspartner und Vertragsschluss; Account

- HEMA ist Vertragspartner des Verbrauchers bei Bestellungen über den Online-Shop.
- Der Verbraucher kann im Online-Shop Produkte als registrierter Nutzer oder mit einem Gast Account erwerben. Als registrierter Nutzer werden die Bestelldaten des Nutzers gespeichert und während des Bestellprozesses automatisch voreingefügt, um Bestellungen schneller abwickeln zu können. Weitere Funktionen des Accounts ergeben sich aus der Beschreibung auf der Website.
- Zur Accountregistrierung muss der Nutzer die entsprechende Registrierungsmaske vollständig und wahrheitsgemäß ausfüllen und ein Passwort wählen. Das Passwort ist vertraulich zu behandeln und darf keinem Dritten zur Verfügung gestellt werden. Der Vertrag über die Nutzung des Accounts kommt durch Freischaltung seitens HEMA zustande, ist unentgeltlich und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Jede Partei kann diesen Vertrag mit einer Frist von 7 Tagen jederzeit ordentlich kündigen. Das gesetzliche Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- Die Bereitstellung der im Online-Shop angebotenen Produkte stellt kein verbindliches Angebot zum Vertragsschluss, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebotes durch den Verbraucher dar.

- Der Verbraucher gibt ein bindendes Angebot über den Erwerb der ausgewählten Produkte ab, indem er alle verlangten Angaben während des Bestellprozesses angegeben hat, diese AGB angenommen hat und auf den „Kostenpflichtig bestellen“-Button klickt („**Angebot**“).
- Vor dem Klick auf dem Bestellbutton werden alle vom Verbraucher ausgewählten Produkte in einem Fenster zur Überprüfung angezeigt. Eventuelle Eingabefehler können Sie dann erkennen und vor der verbindlichen Abgabe Ihres Angebotsberichtigten oder die Bestellung komplett abbrechen. HEMA behält sich die Annahme oder Ablehnung des Angebots vor.
- HEMA wird den Eingang des Angebots unverzüglich per E-Mail bestätigen; diese E-Mail führt noch nicht zum Abschluss des Vertrages.
- Der Vertrag kommt nur zustande, wenn HEMA dem Verbraucher die Lieferung der Produkte per E-Mail bestätigt („**Vertragsschluss**“). Die Annahme-E-Mail enthält die wesentlichen Daten der Bestellung des Verbrauchers, Information über die voraussichtlichen Bearbeitungs- und Bereitstellungsfristen bis zur Übergabe an den Paketversanddienst.
- Der Vertragsschluss wird in deutscher Sprache angeboten. Der Vertragstext wird nach dem Vertragsschluss von HEMA nicht gespeichert.

Artikel 6 – Haftungsbeschränkung

- Die Haftung von HEMA für Schadensersatz wegen einfacher Fahrlässigkeit, gleich aus welchem Rechtsgrund, wird wie folgt beschränkt:
 - HEMA haftet bei Verletzung wesentlicher Pflichten aus dem Schuldverhältnis der Höhe nach begrenzt auf die vertragstypischen, vorhersehbaren Schäden;
 - HEMA haftet nicht wegen einfacher Fahrlässigkeit im Übrigen.
- Die vorgenannten Haftungsbeschränkungen gelten nicht in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung (insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz) sowie bei schuldhaft verursachten Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Darüber hinaus gelten sie nicht, wenn und soweit HEMA eine Garantie übernommen hat.
- Ziffern 1 und 2 gelten entsprechend für die Haftung von HEMA für vergebliche Aufwendungen.
- Der Verbraucher ist verpflichtet, angemessene Maßnahmen zur Schadensabwehr und Minderung zu treffen.

Artikel 7 – Gesetzliches Widerrufsrecht

Dem Verbraucher steht bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen und bei Fernabsatzverträgen ein Widerrufsrecht zu.

Widerrufsbelehrung für die Lieferung von Produkten

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn 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

HEMA GmbH & Co. KG

Trentelgasse 2

45127 Essen

Telefonnummer: +49 201 478961-13

Fax: +49 201 478961-10

E-Mail: kundendienst@hema.nl

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 dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, 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.

Widerrufsfolgen

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 können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an

HEMA B.V.

Otto-Hahnweg 12-16

3542 AX Utrecht

Niederlande

zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren 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.

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

An:

HEMA GmbH & Co. KG
Trentelgasse 2
45127 Essen

Fax: +49 201 478961-10, E-Mail: kundendienst@hema.nl

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*):

Bestellt am (*)/erhalten am (*): _____

Name des/der Verbraucher(s): _____

Anschrift des/der Verbraucher(s): _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier): _____

Datum: _____

(*) Unzutreffendes streichen.

Muster-Widerrufsformular als PDF herunterladen

https://www.hema.com/on/demandware.static/-/Sites-HemaDE-Library/de_DE/dw19e96be4/pdf/Widerrufsformular.pdf

- Gegebenenfalls gelten zusätzliche Bedingungen bei Abholung der Produkte durch HEMA, die Ihnen dann aber ausdrücklich mitgeteilt werden.
- Um hohe Versandkosten bei der Rücksendung der Produkte zu vermeiden, können Sie bei unserem Kundenservice einen Retouraufkleber anfordern und auf das zurückzusendende Paket anbringen.
- Steht dem Verbraucher kein Widerrufsrecht zu oder kann das Widerrufsrecht vorzeitig erlöschen, weist HEMA im Angebot, zumindest aber rechtzeitig vor Abschluss des Vertrages, hierauf eindeutig hin.

Ein Widerrufsrecht besteht in den folgenden Fällen nicht:

- Verträge zur Lieferung von Produkten, 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, Verträge zur Lieferung von Produkten, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde
- Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat,
- Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen,

Ein Widerrufsrecht kann unter den folgenden Umständen vorzeitig erlöschen:

- Verträge 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,
- Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden.

Artikel 8 – Freiwillige Rückgabegarantie

Für alle Einkäufe aus dem HEMA-Sortiment gewähren wir Ihnen neben dem gesetzlichen Widerrufsrecht eine freiwillige Rückgabegarantie von insgesamt 30 Tagen ab Warenerhalt oder, bei der Lieferung von Dienstleistungen, 30 Tagen ab dem Tag des Vertragsschlusses. Sie können sich auch nach Vertragsabschluss und Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist vom Vertrag lösen, indem Sie die Produkte innerhalb von 30 Tagen nach deren Erhalt an uns zurücksenden, sofern das Produktvollständig und originalverpackt ist und sich in ungebrauchtem und unbeschädigtem Zustand befindet. Die rechtzeitige Absendung reicht zur Fristwahrung aus.

- Das Produkt ist zurück zu senden an:

HEMA B.V.
 Otto-Hahnweg 12-16
 3542 AX Utrecht
 Niederlande

- Bitte beachten Sie: Um hohe Versandkosten zu vermeiden und für eine schnelle Rückerstattung Ihrer Kosten, können Sie bei unserem Kundenservice ein Retourlabel anfragen.
- Die vertraglich eingeräumte freiwillige Rückgabegarantie lässt die gesetzlichen Rechte und Ansprüche des Verbrauchers unberührt. Insbesondere das gesetzliche Widerrufsrecht und die gesetzlichen Mängelrechte bleiben uneingeschränkt erhalten.

Artikel 9 – Preise und Versandkosten

- Sollte nach der Abgabe einer Bestellung eine Preiserhöhung eintreten, wird HEMA den Verbraucher hierüber informieren, die Bestellung zurückweisen, und dem Verbraucher die Möglichkeit geben, eine Bestellung unter Geltung der neuen Preise erneut abzugeben.
- Die im Angebot genannten Preise von Produkten und die Versandkosten sind in Euro aufgeführt und enthalten die jeweilige gesetzliche Umsatzsteuer. Der Verbraucher hat die Versandkosten zu tragen. Die Versandkostentragung im Fall der Ausübung des Widerrufsrechts bleibt hiervon unberührt.

Artikel 10 – Gesetzliches Gewährleistungsrecht

- HEMA gewährleistet, dass die Produkte dem Vertrag, den im Angebot genannten Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an die Qualität und/oder Brauchbarkeit sowie den am Datum des Zustandekommens des Vertrages bestehenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen.
- HEMA haftet für Sachmängel nach den hierfür geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere gemäß §§ 434 ff. BGB. Dem Verbraucher stehen die gesetzlichen Rechte zur Nacherfüllung, zum Rücktritt, zum Schadensersatz oder zum Aufwendungsersatz zu. Für Schadensersatzansprüche gilt Artikel 6.
- Eine von HEMA, dem Hersteller oder Importeur gegebene Garantie lässt die Rechte und Forderungen, die der Verbraucher aufgrund gesetzlicher Bestimmungen und/oder aufgrund des Fernabsatzvertrages HEMA gegenüber geltend machen kann, unberührt.

Artikel 11 – Lieferung und Ausführung; Eigentumsvorbehalt

- HEMA lässt bei der Annahme und Verarbeitung von Produktbestellungen die größtmögliche Sorgfalt walten.
- Als Lieferort gilt die Anschrift, die der Verbraucher dem Unternehmen mitgeteilt hat.
- HEMA wird den Verbraucher innerhalb von 3 Tagen nach Einreichung der Bestellung per E-Mail informieren, ob die Bestellung angenommen wurde oder nicht. HEMA informiert im Angebot und in der Bestellbestätigungs-E-Mail über die voraussichtlichen Bearbeitungs- und Bereitstellungsfristen bis zur Übergabe an den Paketversanddienst. Die Lieferzeiten des Paketversanddienstes können bis zu 10 Tage dauern.
- Die jeweils aktuell verfügbaren Lieferoptionen und etwaige Lieferbeschränkungen sind im Online-Shop einsehbar und werden bei Beginn des Bestellvorgangs angezeigt.
- Die Versandkosten trägt der Verbraucher. Die Höhe der Versandkosten wird dem Verbraucher vor Vertragsschluss angezeigt.
- HEMA ist zu Teillieferungen berechtigt, soweit dies dem Verbraucher zumutbar ist. Der Verbraucher trägt im Falle einer Teillieferung nur die Versandkosten, die für die erste der Teillieferungen anfallen.

- Bis zur vollständigen Bezahlung verbleiben die gelieferten Waren im Eigentum von HEMA.

Artikel 12 – Bezahlung

- Der Kaufpreis ist bei Abschluss des Kaufvertrags sofort fällig. Der Versand der Produkte erfolgt gegen Vorkasse. Bei Zahlung mit Kreditkarte erfolgt eine Belastung der Kreditkarte mit der Annahme der Bestellung durch HEMA.
- Der Verbraucher ist dazu verpflichtet, HEMA fehlerhafte Angaben in den erteilten oder angegebenen Zahlungsdaten unverzüglich mitzuteilen.
- Der Verbraucher ist zur Aufrechnung nur berechtigt, wenn der Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist oder gerade die vertragliche Gegenleistung zu der Forderung darstellt, gegen die aufgerechnet werden soll (synallagmatisches Verhältnis).
- Zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts ist der Verbraucher nur befugt, soweit der Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

Artikel 13 – Bearbeitung von Beschwerden und Online-Streitbeilegung

- HEMA bearbeitet etwaige Beschwerden entsprechend dem in Ziffer 13 dargestellten Beschwerdeverfahren. Die Kontaktangaben für den Kundenservice zur Einreichung von Beschwerden sind auf der Website unter <https://www.hema.com/de-de/kundenservice> und unter Artikel 2 dieser AGB zu finden.
- Bei HEMA eingegangene Beschwerden werden innerhalb von 14 Tagen, gerechnet ab dem Eingangsdatum, beantwortet. Bedarf eine Beschwerde einer vorhersehbar längeren Bearbeitungszeit, so antwortet HEMA innerhalb der vierzehntägigen Frist mit einer Empfangsbestätigung und informiert den Verbraucher darüber, wann er ungefähr eine ausführlichere Antwort erwarten kann.

Falls ein Problem mit im Online-Shop gekauften HEMA-Produkt(en) besteht, welches wir nicht gemeinsam lösen konnten, können Sie Ihre Beschwerde über das Portal zur Online-Streitbeilegung der EU einreichen (ODR-Plattform, Online Dispute Resolution). Die ODR-Plattform bietet Verbrauchern und Händlern innerhalb der EU die Möglichkeit, bei Problemen mit Online-Einkäufen zu einer außergerichtlichen Einigung zu gelangen. Die benutzerfreundliche und interaktive Website dient als zentrale Anlaufstelle, die in allen EU-Amtssprachen kostenlos zur Verfügung gestellt wird. Mithilfe der ODR-Plattform können Verbraucher und Händler eine Streitbeilegungsstelle ausfindig machen und gemeinsam den Prozess der Lösungsfindung durchlaufen. Die ODR-Plattform finden Sie unter: <http://ec.europa.eu/odr>.

HEMA ist jedoch nicht verpflichtet und im Allgemeinen nicht bereit, an Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. HEMA behält sich vor, einem solchen Verfahren im Einzelfall zuzustimmen.

Artikel 14 – Anwendbares Recht

Auf Verträge zwischen HEMA und dem Verbraucher findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Sofern der Verbraucher keinen Wohnsitz in der Bundesrepublik Deutschland hat, unterliegt das Vertragsverhältnis ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des CISG, sofern nicht zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, etwas Anderes vorsehen.

Datenschutzrechtliche Information

HEMA GmbH & Co. KG Deutschland, Trentelgasse 2, 45127 Essen („HEMA“) erhebt, verarbeitet und nutzt die personenbezogenen Daten des Verbrauchers nur nach Maßgabe und im Einklang mit den einschlägigen Datenschutzbestimmungen der Bundesrepublik Deutschland, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

HEMA Deutschland erhebt, verarbeitet und nutzt die folgenden personenbezogenen Daten zur Bearbeitung und Durchführung Ihrer Produktbestellung, zur Bearbeitung von Sachmängelansprüchen und Beschwerden und im Falle von rechtlichen Streitigkeiten: Vor- und Nachname, Rechnungs- und Lieferadresse, ggf. Telefonnummer und E-Mail-Adresse; bestellte Produkte, Liefertermine; Zahlungsinformationen, einschließlich Kreditkarteninformationen und/oder Bankverbindungsdaten.

Wenn Sie Ihre HEMA-Karte mit Ihrem HEMA-Benutzerkonto verknüpft haben, analysiert HEMA Ihr Kauf- und Websiteverhalten, um Ihnen persönliche Angebote auf Basis früherer Käufe und/oder persönlicher Interessen (siehe oben) zusenden zu können. Sie haben zugestimmt, dass HEMA Deutschland Ihre Daten zu diesem Zweck an den HEMA Konzern weitergibt.

Wenn Sie die Vorteile von Mein HEMA nicht mehr nutzen möchten, können Sie sich abmelden, indem Sie die Verknüpfung Ihrer Kartenummer mit Ihrem Profil auf der Website aufheben.

Der Verbraucher kann der Verarbeitung und Nutzung seiner personenbezogenen Daten zum Zwecke der Werbung jederzeit widersprechen.

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Wenden Sie sich hierfür bitte an:

HEMA GmbH & Co. KG,
Trentelgasse 2,
45127 Essen. E-mail: hemakundendienst@hema.nl

Weitere Informationen hierzu finden Sie in unserer Datenschutzerklärung:
<https://www.hema.com/de-de/datenschutzrichtlinie>.