

Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen

Waldladen – St. Martin

Inhaltsverzeichnis

1. Geltungsbereich
2. Vertragsschluss
3. Widerrufsrecht
4. Preise und Zahlungsbedingungen
5. Liefer- und Versandbedingungen
6. Eigentumsvorbehalt
7. Mängelhaftung (Gewährleistung)
8. Haftung
9. Einlösung von Aktionsgutscheinen
10. Einlösung von Geschenkgutscheinen
11. Anwendbares Recht
12. Gerichtsstand
13. Alternative Streitbeilegung

1) Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der Deutsche Akademie für Waldbaden und Gesundheit (nachfolgend „Verkäufer“), gelten für alle Verträge zur Lieferung von Waren, die ein Verbraucher oder Unternehmer (nachfolgend „Kunde“) mit dem Verkäufer hinsichtlich der vom Verkäufer in seinem Online-Shop dargestellten Waren sowie ergänzend für Kaufverträge, die im stationären Einzelhandelsgeschäft „Waldladen St. Martin“ abgeschlossen werden. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, der Verkäufer stimmt ihrer Geltung ausdrücklich zu.

1.2 Für Verträge zur Lieferung von körperlichen Datenträgern, die ausschließlich als Träger digitaler Inhalte dienen, gelten diese AGB entsprechend, sofern insoweit nicht etwas Abweichendes geregelt ist. Digitale Inhalte im Sinne dieser AGB sind Daten, die in digitaler Form erstellt und bereitgestellt werden.

1.3 Für Verträge zur Lieferung von Gutscheinen gelten diese AGB entsprechend, sofern insoweit nicht etwas Abweichendes geregelt ist.

1.4 Verbraucher im Sinne dieser AGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

1.5 Unternehmer im Sinne dieser AGB ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

2) Vertragsschluss

2.1 Die im Online-Shop des Verkäufers enthaltenen Produktbeschreibungen stellen keine verbindlichen Angebote seitens des Verkäufers dar, sondern dienen zur Abgabe eines verbindlichen Angebots durch den Kunden.

2.2 Der Kunde kann das Angebot über das in den Online-Shop des Verkäufers integrierte Online-Bestellformular abgeben. Dabei gibt der Kunde, nachdem er die ausgewählten Waren in den virtuellen Warenkorb gelegt und den elektronischen Bestellprozess durchlaufen hat, durch Klicken des den Bestellvorgang abschließenden Buttons ein rechtlich verbindliches Vertragsangebot in Bezug auf die im Warenkorb enthaltenen Waren ab. Eine Bestellung über andere Kommunikationswege erfolgt nur nach individueller Vereinbarung.

2.3 Der Verkäufer kann das Angebot innerhalb von fünf Tagen annehmen. Der Vertrag kommt mit Zugang der Annahmeerklärung oder mit Versand der Ware zustande.

2.4 Bei Auswahl einer von PayPal angebotenen Zahlungsart erfolgt die Zahlungsabwicklung über den Zahlungsdienstleister PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449 Luxemburg (im Folgenden: „PayPal“), unter Geltung der PayPal-Nutzungsbedingungen, einsehbar unter <https://www.paypal.com/de/legalhub/paypal/useragreement-full> oder – falls der Kunde nicht über ein PayPal-Konto verfügt – unter Geltung der Bedingungen für Zahlungen ohne PayPal-Konto, einsehbar unter <https://www.paypal.com/de/legalhub/paypal/privacywax-full>. Zahlt der Kunde mittels einer im Online-Bestellvorgang auswählbaren von PayPal angebotenen Zahlungsart, erklärt der Verkäufer schon jetzt die Annahme des Angebots des Kunden in dem Zeitpunkt, in dem der Kunde den Button anklickt, welcher den Bestellvorgang abschließt, vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Ware.

2.5 Bei der Abgabe eines Angebots über das Online-Bestellformular des Verkäufers wird der Vertragstext nach dem Vertragsschluss vom Verkäufer gespeichert und dem Kunden nach Absendung von dessen Bestellung in Textform (z. B. E-Mail, Fax oder Brief) übermittelt. Eine darüber hinausgehende Zugänglichmachung des Vertragstextes durch den Verkäufer erfolgt nicht. Sofern der Kunde vor Absendung seiner Bestellung ein Nutzerkonto im Online-Shop des Verkäufers eingerichtet hat, werden die Bestelldaten auf der Website des Verkäufers archiviert und können vom Kunden über dessen passwortgeschütztes Nutzerkonto unter Angabe der entsprechenden Login-Daten kostenlos abgerufen werden.

2.6 Vor verbindlicher Abgabe der Bestellung über das Online-Bestellformular des Verkäufers kann der Kunde mögliche Eingabefehler durch aufmerksames Lesen der auf dem Bildschirm dargestellten Informationen erkennen. Ein wirksames technisches Mittel zur besseren Erkennung von Eingabefehlern kann dabei die Vergrößerungsfunktion des Browsers sein, mit deren Hilfe die Darstellung auf dem Bildschirm vergrößert wird. Seine Eingaben kann der Kunde im Rahmen des elektronischen Bestellprozesses so lange über die üblichen Tastatur- und Mausfunktionen korrigieren, bis er den Button anklickt, welcher den Bestellvorgang abschließt.

2.7 Für den Vertragsschluss steht die deutsche Sprache zur Verfügung.

2.8 Die Bestellabwicklung und Kontaktaufnahme finden in der Regel per E-Mail und automatisierter Bestellabwicklung statt. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm zur Bestellabwicklung angegebene E-Mail-Adresse zutreffend ist, so dass unter dieser Adresse die vom Verkäufer versandten E-Mails empfangen werden können. Insbesondere hat der Kunde bei dem Einsatz von SPAM-Filtern sicherzustellen, dass alle vom Verkäufer oder von diesem mit der Bestellabwicklung beauftragten Dritten versandten E-Mails zugestellt werden können.

3) Widerrufsrecht

3.1 Verbrauchern steht grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu.

3.2 Nähere Informationen zum Widerrufsrecht ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung des Verkäufers.

4) Preise und Zahlungsbedingungen

4.1 Sofern sich aus der Produktbeschreibung des Verkäufers nichts anderes ergibt, handelt es sich bei den angegebenen Preisen um Gesamtpreise, die die gesetzliche Umsatzsteuer enthalten. Gegebenenfalls zusätzlich anfallende Liefer- und Versandkosten werden in der jeweiligen Produktbeschreibung gesondert angegeben.

4.2 Bei Lieferungen in Länder außerhalb der Europäischen Union können im Einzelfall weitere Kosten anfallen, die der Verkäufer nicht zu vertreten hat und die vom Kunden zu tragen sind. Hierzu zählen beispielsweise Kosten für die Geldübermittlung durch Kreditinstitute (z.B. Überweisungsgebühren, Wechselkursgebühren) oder einfuhrrechtliche Abgaben bzw. Steuern (z.B. Zölle). Solche Kosten können in Bezug auf die Geldübermittlung auch dann anfallen, wenn die Lieferung nicht in ein Land außerhalb der Europäischen Union erfolgt, der Kunde die Zahlung aber von einem Land außerhalb der Europäischen Union aus vornimmt.

4.3 Die verfügbaren Zahlungsmöglichkeiten werden dem Kunden im Online-Shop des Verkäufers angezeigt.

4.4 Ist Vorkasse per Banküberweisung vereinbart, ist die Zahlung sofort nach Vertragsabschluss fällig, sofern die Parteien keinen späteren Fälligkeitstermin vereinbart haben.

4.5 Bei Auswahl einer über den Zahlungsdienst „PayPal“ angebotenen Zahlungsart erfolgt die Zahlungsabwicklung über PayPal, wobei sich PayPal hierzu auch der Dienste dritter Zahlungsdienstleister bedienen kann. Sofern der Verkäufer über PayPal auch Zahlungsarten anbietet, bei denen er gegenüber dem Kunden in Vorleistung geht (z. B. Rechnungskauf oder Ratenzahlung), tritt er seine Zahlungsforderung insoweit an PayPal bzw. an den von PayPal beauftragten und dem Kunden konkret benannten Zahlungsdienstleister ab. Vor Annahme der Abtretungserklärung des Verkäufers führt PayPal bzw. der von PayPal beauftragte Zahlungsdienstleister unter Verwendung der übermittelten Kundendaten eine Bonitätsprüfung durch. Der Verkäufer behält sich vor, dem Kunden die ausgewählte Zahlungsart im Falle eines negativen Prüfungsergebnisses zu verweigern. Bei Zulassung der ausgewählten Zahlungsart hat der Kunde den Rechnungsbetrag innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist bzw. in den vereinbarten Zahlungsintervallen zu bezahlen. Er kann in diesem Fall nur an PayPal bzw. den von PayPal beauftragten Zahlungsdienstleister mit schuldbefreiender Wirkung leisten. Der Verkäufer bleibt jedoch auch im Falle der Forderungsabtretung zuständig für allgemeine Kundenanfragen z. B. zur Ware, Lieferzeit, Versendung, Retouren, Reklamationen, Widerrufserklärungen und -zusendungen oder Gutschriften.

4.6 Bei Auswahl der Zahlungsart „Sofortüberweisung“ erfolgt die Zahlungsabwicklung durch die Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 11134 Stockholm, Schweden (im Folgenden „Klarna“). Um den Rechnungsbetrag via „Sofortüberweisung“ bezahlen zu können, muss der Kunde über ein für die Teilnahme an „Sofortüberweisung“ freigeschaltetes Online-Banking-Konto verfügen, sich beim Zahlungsvorgang entsprechend legitimieren und die Zahlungsanweisung bestätigen. Die Zahlungstransaktion wird unmittelbar danach von Klarna durchgeführt und das Bankkonto des Kunden belastet. Nähere Informationen zur Zahlungsart „Sofortüberweisung“ kann der Kunde im Internet unter <https://www.klarna.com/sofort/> abrufen.

4.7 Bei Auswahl der Zahlungsart Rechnungskauf wird der Kaufpreis fällig, nachdem die Ware geliefert und in Rechnung gestellt wurde. In diesem Fall ist der Kaufpreis innerhalb der auf der Rechnung angegebenen Frist ohne Abzug zu zahlen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Der Verkäufer behält sich vor, die Zahlungsart Rechnungskauf nur bis zu einem bestimmten Bestellvolumen anzubieten und diese Zahlungsart bei Überschreitung des angegebenen Bestellvolumens abzulehnen. In diesem Fall wird der Verkäufer den Kunden in seinen Zahlungsinformationen im Online-Shop auf eine entsprechende Zahlungsbeschränkung hinweisen.

5) Liefer- und Versandbedingungen

5.1 Bietet der Verkäufer den Versand der Ware an, so erfolgt die Lieferung innerhalb des vom Verkäufer angegebenen Liefergebietes an die vom Kunden angegebene Lieferanschrift, sofern nichts anderes vereinbart ist. Bei der Abwicklung der Transaktion ist die in der Bestellabwicklung des Verkäufers angegebene Lieferanschrift maßgeblich.

5.2 Scheitert die Zustellung der Ware aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, trägt der Kunde die dem Verkäufer hierdurch entstehenden angemessenen Kosten. Dies gilt im Hinblick auf die Kosten für die Hinsendung nicht, wenn der Kunde sein Widerrufsrecht wirksam ausübt. Für die Rücksendekosten gilt bei wirksamer Ausübung des Widerrufsrechts durch den Kunden die in der Widerrufsbelehrung des Verkäufers hierzu getroffene Regelung.

5.3 Handelt der Kunde als Unternehmer, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der verkauften Ware auf den Kunden über, sobald der Verkäufer die Sache dem Spediteur, dem Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt ausgeliefert hat. Handelt der Kunde als Verbraucher, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der verkauften Ware grundsätzlich erst mit Übergabe der Ware an den Kunden oder eine empfangsberechtigte Person über. Abweichend hiervon geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der verkauften Ware auch bei Verbrauchern bereits auf den Kunden über, sobald der Verkäufer die Sache dem Spediteur, dem Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder Anstalt ausgeliefert hat, wenn der Kunde den Spediteur, den Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmte Person oder Anstalt mit der Ausführung beauftragt und der Verkäufer dem Kunden diese Person oder Anstalt zuvor nicht benannt hat.

5.4 Der Verkäufer behält sich das Recht vor, im Falle nicht richtiger oder nicht ordnungsgemäßer Selbstbelieferung vom Vertrag zurückzutreten. Dies gilt nur für den Fall, dass die Nichtlieferung nicht vom Verkäufer zu vertreten ist und dieser mit der gebotenen Sorgfalt ein konkretes Deckungsgeschäft mit dem Zulieferer abgeschlossen hat. Der Verkäufer wird alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die Ware zu beschaffen. Im Falle der Nichtverfügbarkeit oder der nur teilweisen Verfügbarkeit der Ware wird der Kunde unverzüglich informiert und die Gegenleistung unverzüglich erstattet.

5.5 Bietet der Verkäufer die Ware zur Abholung an, so kann der Kunde die bestellte Ware innerhalb der vom Verkäufer angegebenen Geschäftszeiten unter der vom Verkäufer angegebenen Adresse abholen. In diesem Fall werden keine Versandkosten berechnet.

5.6 Gutscheine werden dem Kunden wie folgt bereitgestellt:

- per Download

- per E-Mail

6) Eigentumsvorbehalt

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum des Verkäufers.

7) Mängelhaftung (Gewährleistung)

Soweit sich aus den nachfolgenden Regelungen nichts anderes ergibt, gelten die Vorschriften der gesetzlichen Mängelhaftung. Hiervon abweichend gilt bei Verträgen zur Lieferung von Waren:

7.1 Handelt der Kunde als Unternehmer,

- hat der Verkäufer die Wahl der Art der Nacherfüllung;
- beträgt bei neuen Waren die Verjährungsfrist für Mängelrechte ein Jahr ab Ablieferung der Ware;
- sind bei gebrauchten Waren die Mängelrechte ausgeschlossen;
- beginnt die Verjährung nicht erneut, wenn im Rahmen der Mängelhaftung eine Ersatzlieferung erfolgt.

7.2 Die vorstehend geregelten Haftungsbeschränkungen und Fristverkürzungen gelten nicht

- für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden,
- für den Fall, dass der Verkäufer den Mangel arglistig verschwiegen hat,
- für Waren, die entsprechend ihrer üblichen Verwendungsweise für ein Bauwerk verwendet worden sind und dessen Mangelhaftigkeit verursacht haben,
- für eine ggf. bestehende Verpflichtung des Verkäufers zur Bereitstellung von Aktualisierungen für digitale Produkte, bei Verträgen zur Lieferung von Waren mit digitalen Elementen.

7.3 Darüber hinaus gilt für Unternehmer, dass die gesetzlichen Verjährungsfristen für einen ggf. bestehenden gesetzlichen Rückgriffsanspruch unberührt bleiben.

7.4 Handelt der Kunde als Kaufmann i.S.d. § 1 HGB, trifft ihn die kaufmännische Untersuchungs- und Rügepflicht gemäß § 377 HGB. Unterlässt der Kunde die dort geregelten Anzeigepflichten, gilt die Ware als genehmigt.

7.5 Handelt der Kunde als Verbraucher, so wird er gebeten, angelieferte Waren mit offensichtlichen Transportschäden bei dem Zusteller zu reklamieren und den Verkäufer hiervon in Kenntnis zu setzen. Kommt der Kunde dem nicht nach, hat dies keinerlei Auswirkungen auf seine gesetzlichen oder vertraglichen Mängelansprüche.

8) Haftung

Der Verkäufer haftet dem Kunden aus allen vertraglichen, vertragsähnlichen und gesetzlichen, auch deliktischen Ansprüchen auf Schadens- und Aufwendungsersatz wie folgt:

8.1 Der Verkäufer haftet aus jedem Rechtsgrund uneingeschränkt

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- aufgrund eines Garantieversprechens, soweit diesbezüglich nichts anderes geregelt ist,
- aufgrund zwingender Haftung wie etwa nach dem Produkthaftungsgesetz.

8.2 Verletzt der Verkäufer fahrlässig eine wesentliche Vertragspflicht, ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, sofern nicht gemäß vorstehender Ziffer unbeschränkt gehaftet wird. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die der Vertrag dem Verkäufer nach seinem Inhalt zur Erreichung des Vertragszwecks auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

8.3 Im Übrigen ist eine Haftung des Verkäufers ausgeschlossen.

8.4 Vorstehende Haftungsregelungen gelten auch im Hinblick auf die Haftung des Verkäufers für seine Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter.

9) Einlösung von Aktionsgutscheinen

9.1 Gutscheine, die vom Verkäufer im Rahmen von Werbeaktionen mit einer bestimmten Gültigkeitsdauer unentgeltlich ausgegeben werden und die vom Kunden nicht käuflich erworben werden können (nachfolgend „Aktionsgutscheine“), können nur im Online-Shop oder im stationären Einzelhandelsgeschäft des Verkäufers und nur im angegebenen Zeitraum eingelöst werden.

9.2 Einzelne Produkte können von der Gutscheinaktion ausgeschlossen sein, sofern sich eine entsprechende Einschränkung aus dem Inhalt des Aktionsgutscheins ergibt.

9.3 Aktionsgutscheine können nur vor Abschluss des Bestellvorgangs eingelöst werden. Eine nachträgliche Verrechnung ist nicht möglich.

9.4 Pro Bestellung kann immer nur ein Aktionsgutschein eingelöst werden.

9.5 Der Warenwert muss mindestens dem Betrag des Aktionsgutscheins entsprechen. Etwaiges Restguthaben wird vom Verkäufer nicht erstattet.

9.6 Reicht der Wert des Aktionsgutscheins zur Deckung der Bestellung nicht aus, kann zur Begleichung des Differenzbetrages eine der übrigen vom Verkäufer angebotenen Zahlungsarten gewählt werden.

9.7 Das Guthaben eines Aktionsgutscheins wird weder in Bargeld ausgezahlt noch verzinst.

9.8 Der Aktionsgutschein wird nicht erstattet, wenn der Kunde die mit dem Aktionsgutschein ganz oder teilweise bezahlte Ware im Rahmen seines gesetzlichen Widerrufsrechts zurückgibt.

9.9 Der Aktionsgutschein ist übertragbar. Der Verkäufer kann mit befreiender Wirkung an den jeweiligen Inhaber, der den Aktionsgutschein im Online-Shop oder im stationären Einzelhandelsgeschäft des Verkäufers einlöst, leisten. Dies gilt nicht, wenn der Verkäufer

Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis von der Nichtberechtigung, der Geschäftsunfähigkeit oder der fehlenden Vertretungsberechtigung des jeweiligen Inhabers hat.

10) Einlösung von Geschenkgutscheinen

10.1 Gutscheine, die über den Online-Shop des Verkäufers käuflich erworben werden können (nachfolgend „Geschenkgutscheine“), können nur im Online-Shop oder im stationären Einzelhandelsgeschäft des Verkäufers eingelöst werden, sofern sich aus dem Gutschein nichts anderes ergibt.

10.2 Geschenkgutscheine und Restguthaben von Geschenkgutscheinen sind bis zum Ende des dritten Jahres nach dem Jahr des Gutscheinkaufs einlösbar. Restguthaben werden dem Kunden bis zum Ablaufdatum gutgeschrieben.

10.3 Geschenkgutscheine können nur vor Abschluss des Bestellvorgangs eingelöst werden. Eine nachträgliche Verrechnung ist nicht möglich.

10.4 Pro Bestellung kann immer nur ein Geschenkgutschein eingelöst werden.

10.5 Geschenkgutscheine können nur für den Kauf von Waren und nicht für den Kauf von weiteren Geschenkgutscheinen verwendet werden.

10.6 Reicht der Wert des Geschenkgutscheins zur Deckung der Bestellung nicht aus, kann zur Begleichung des Differenzbetrages eine der übrigen vom Verkäufer angebotenen Zahlungsarten gewählt werden.

10.7 Das Guthaben eines Geschenkgutscheins wird weder in Bargeld ausgezahlt noch verzinst.

10.8 Der Geschenkgutschein ist übertragbar. Der Verkäufer kann mit befreiender Wirkung an den jeweiligen Inhaber, der den Geschenkgutschein im Online-Shop oder im stationären Einzelhandelsgeschäft des Verkäufers einlöst, leisten. Dies gilt nicht, wenn der Verkäufer Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis von der Nichtberechtigung, der Geschäftsunfähigkeit oder der fehlenden Vertretungsberechtigung des jeweiligen Inhabers hat.

11) Anwendbares Recht

11.1 Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Gesetze über den internationalen Kauf beweglicher Waren. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

11.2 Ferner gilt diese Rechtswahl im Hinblick auf das gesetzliche Widerrufsrecht nicht bei Verbrauchern, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses keinem Mitgliedstaat der Europäischen Union angehören und deren alleiniger Wohnsitz und Lieferadresse zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses außerhalb der Europäischen Union liegen.

12) Gerichtsstand

Handelt der Kunde als Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen mit Sitz im Hoheitsgebiet der Bundesrepublik Deutschland, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag der Geschäftssitz des Verkäufers. Hat der Kunde seinen Sitz außerhalb des Hoheitsgebiets der Bundesrepublik Deutschland, so ist der Geschäftssitz des Verkäufers ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag, wenn der Vertrag oder Ansprüche aus dem Vertrag der beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit des Kunden zugerechnet werden können. Der Verkäufer ist in den vorstehenden Fällen jedoch in jedem Fall berechtigt, das Gericht am Sitz des Kunden anzurufen.

13) Alternative Streitbeilegung

Der Verkäufer ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle weder verpflichtet noch bereit.

Die Plattform der Europäische Kommission zur Online-Streitbeilegung ist erreichbar unter:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Stand: Mai 2026