

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR VERBRAUCHER

Artikel 1 – Definitionen

In diesen Bedingungen gelten folgende Definitionen:

1. **Zusatzvereinbarung:** eine Vereinbarung, bei der der Verbraucher Produkte im Zusammenhang mit einem Fernabsatzvertrag erwirbt und diese Waren von Intoleran oder von einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen diesem Dritten und Intoleran geliefert werden;
2. **Bedenkzeit:** die Frist, innerhalb derer der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch machen kann;
3. **Verbraucher:** die natürliche Person, die nicht zu Zwecken handelt, die mit ihrer gewerblichen, geschäftlichen, handwerklichen oder beruflichen Tätigkeit in Zusammenhang stehen;
4. **Tag:** Kalendertag;
5. **Widerrufsrecht:** die Möglichkeit des Verbrauchers, innerhalb der Bedenkzeit vom Fernabsatzvertrag zurückzutreten;
6. **Intoleran:** die juristische Person, die Produkte an Verbraucher anbietet;
7. **Fernabsatzvertrag:** ein Vertrag, der zwischen Intoleran und dem Verbraucher geschlossen wird, wobei bis zum Abschluss des Vertrags ausschließlich oder auch eine oder mehrere Techniken der Fernkommunikation verwendet werden;

Artikel 2 – Identität von Intoleran

Intoleran

Ravenswade 106, 3439 LD, Nieuwegein

Telefonnummer: +31(0)2272172

Handelskammer-Nr.: 68944705 / Umsatzsteuer-Identifikationsnummer:

Niederlande

info@intoleran.com

NL857659327B01

Artikel 3 – Anwendbarkeit

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot von Intoleran und für jeden zwischen Intoleran und dem Verbraucher geschlossenen Fernabsatzvertrag.
2. Vor Abschluss des Fernabsatzvertrags wird der Text dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Verbraucher auf elektronischem Wege so zur Verfügung gestellt, dass er vom Verbraucher auf einfache Weise auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden kann.

Artikel 4 – Das Angebot

1. Wenn ein Angebot eine begrenzte Gültigkeitsdauer hat oder an Bedingungen geknüpft ist, wird dies im Angebot ausdrücklich angegeben.
2. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der angebotenen Produkte. Die Beschreibung ist so detailliert, dass der Verbraucher das Angebot gut beurteilen kann. Wenn Intoleran Bilder verwendet, sind diese eine wahrheitsgetreue Darstellung der angebotenen Produkte. Offensichtliche Irrtümer oder offensichtliche Fehler im Angebot sind für Intoleran nicht bindend.
3. Jedes Angebot enthält solche Informationen, dass für den Verbraucher klar ist, welche Rechte und Pflichten mit der Annahme des Angebots verbunden sind.

Artikel 5 – Der Vertrag

1. Der Vertrag kommt auf elektronischem Wege zustande, sobald der Verbraucher das Angebot annimmt und die damit verbundenen Bedingungen erfüllt.
2. Intoleran bestätigt unverzüglich auf elektronischem Wege den Eingang der Annahme des Angebots. Solange der Eingang dieser Annahme nicht von Intoleran bestätigt wurde, kann der Verbraucher den Vertrag widerrufen.

3. Intoleran trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Datenübertragung und sorgt für eine sichere Webumgebung. Wenn der Verbraucher elektronisch bezahlen kann, wird Intoleran geeignete Sicherheitsmaßnahmen beachten.
4. Intoleran übermittelt dem Verbraucher spätestens bei Lieferung des Produkts die folgenden Informationen schriftlich oder in einer Weise, dass diese vom Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden können:
 - a. die Besuchsadresse der Niederlassung von Intoleran, an die sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann;
 - b. die Bedingungen und die Art und Weise, unter denen der Verbraucher sein Widerrufsrecht ausüben kann;
 - c. Informationen über Garantien und bestehenden Kundendienst nach dem Kauf;
 - d. den Preis einschließlich aller Steuern für das Produkt, die Dienstleistung oder den digitalen Inhalt; gegebenenfalls die Lieferkosten; und die Art der Zahlung, Lieferung oder Erfüllung des Fernabsatzvertrags;

Artikel 6 – Widerrufsrecht

1. Der Verbraucher kann einen Vertrag über den Kauf eines Produkts während einer Bedenkzeit von 30 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen.
2. Die in Absatz 1 genannte Bedenkzeit beginnt am Tag nach Erhalt des Produkts durch den Verbraucher oder:
 - a. wenn der Verbraucher mehrere Produkte in derselben Bestellung bestellt hat: der Tag, an dem der Verbraucher das letzte Produkt erhalten hat.
 - b. wenn die Lieferung eines Produkts aus mehreren Sendungen oder Teilen besteht: der Tag, an dem der Verbraucher die letzte Sendung oder den letzten Teil erhalten hat;
 - c. bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Produkten während eines bestimmten Zeitraums: der Tag, an dem der Verbraucher das erste Produkt erhalten hat.

Artikel 7 – Pflichten des Verbrauchers während der Bedenkzeit

1. Während der Widerrufsfrist wird der Verbraucher sorgfältig mit dem Produkt und der Verpackung umgehen. Er wird das Produkt nur in dem Umfang auspacken oder verwenden, der erforderlich ist, um die Art, die Eigenschaften und die Funktionsweise des Produkts festzustellen. Dabei gilt der Grundsatz, dass der Verbraucher das Produkt nur so handhaben und prüfen darf, wie er es in einem Geschäft tun dürfte.
2. Der Verbraucher haftet nur für eine Wertminderung des Produkts, die auf eine über die in Absatz 1 hinausgehende Behandlung des Produkts zurückzuführen ist.
3. Der Verbraucher haftet nicht für eine Wertminderung des Produkts, wenn Intoleran ihm vor oder bei Vertragsabschluss nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über das Widerrufsrecht zur Verfügung gestellt hat.

Artikel 8 – Ausübung des Widerrufsrechts durch den Verbraucher und damit verbundene Kosten

1. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, teilt er dies Intoleran innerhalb der Bedenkzeit von 30 Tagen über das Kontaktformular für den Widerruf auf der Website oder auf andere eindeutige Weise mit.
2. Der Verbraucher sendet das Produkt so schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag, der auf die in Absatz 1 genannte Mitteilung folgt, an Intoleran zurück.
3. Der Verbraucher sendet das Produkt mit allen gelieferten Zubehörteilen zurück, wenn dies vernünftigerweise möglich ist, im Originalzustand und in der Originalverpackung und gemäß dem von Intoleran bereitgestellten Rücksendetikett und/oder anderen vernünftigen, klaren Anweisungen.
4. Das Risiko und die Beweislast für die ordnungsgemäße und rechtzeitige Ausübung des Widerrufsrechts liegen beim Verbraucher.
5. Intoleran stellt dem Verbraucher ein Rücksendetikett zur Verfügung und trägt die Kosten für die Rücksendung des Produkts.
6. Wenn der Verbraucher von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, werden alle zusätzlichen Vereinbarungen von Rechts wegen aufgelöst.

Artikel 9 – Verpflichtungen von Intoleran im Falle eines Widerrufs

1. Wenn Intoleran die Mitteilung über den Widerruf durch den Verbraucher auf elektronischem Wege ermöglicht, sendet es nach Erhalt dieser Mitteilung unverzüglich eine Empfangsbestätigung.
2. Intoleran erstattet alle Zahlungen des Verbrauchers, einschließlich etwaiger von Intoleran für das zurückgesandte Produkt berechneter Lieferkosten, unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag, an dem Intoleran die Rücksendung erhalten hat.
3. Intoleran verwendet für die Rückerstattung dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher beim Kauf verwendet hat, es sei denn, der Verbraucher stimmt einer anderen Methode zu. Die Rückerstattung ist für den Verbraucher kostenlos.
4. Wenn der Verbraucher eine andere Rücksendungsmethode als die bereitgestellte Rücksendeetikette gewählt hat, ist Intoleran nicht verpflichtet, die zusätzlichen Kosten für die teurere Methode zu erstatten.

Artikel 10 – Ausschluss des Widerrufsrechts

Intoleran kann die folgenden Produkte vom Widerrufsrecht ausschließen, jedoch nur, wenn Intoleran dies bei der Angebotsabgabe, zumindest rechtzeitig vor Vertragsabschluss, deutlich angegeben hat:

1. Nach Verbraucherangaben hergestellte Produkte, die nicht vorgefertigt sind und auf der Grundlage einer individuellen Auswahl oder Entscheidung des Verbrauchers hergestellt werden oder eindeutig für eine bestimmte Person bestimmt sind;
2. Produkte, die schnell verderben oder eine begrenzte Haltbarkeit haben;
3. Versiegelte Produkte, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rücksendung geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung gebrochen wurde;

Artikel 11 – 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie

1. Der Verbraucher kann innerhalb von 100 Tagen nach dem Kauf die 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie in Anspruch nehmen. Das bedeutet, dass der Verbraucher ein Produkt ausprobieren kann. Ist der Verbraucher innerhalb von 100 Tagen nicht zufrieden, kann das Produkt kostenlos zurückgegeben werden.
2. Die 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie gilt nicht in allen Fällen und unterliegt unter anderem, aber nicht ausschließlich, den folgenden Bedingungen:
 - Die 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie gilt bis maximal 100 Tage nach Erhalt des Produkts.
 - Die 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie kann nur in Anspruch genommen werden, wenn das Produkt gemäß der Gebrauchsanweisung verwendet wurde.
 - Produkte, von denen mehrere Einheiten in derselben Bestellung gekauft werden, sind von der 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie ausgeschlossen.
 - Bestellungen, die aus einem Wiederholungskauf eines zuvor gekauften Produkts bestehen, sind von der 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie ausgeschlossen.
 - Die folgenden Produkte sind von der 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie ausgeschlossen: Proben und alle Großpackungen (92, 108 oder 150 Kapseln).
 - Für die Produkte Once a Day, DAO plus, DAO mini und Cozidase gilt, dass die 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie aufgrund der Einwirkzeit frühestens nach 30 Tagen in Anspruch genommen werden kann.
 - Die 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie kann einmal pro Adresse und Produkt in Anspruch genommen werden.
3. Die in Absatz 1 genannte Garantie beginnt am Tag nach Erhalt des Produkts durch den Verbraucher oder
 - a. wenn der Verbraucher mehrere Produkte in derselben Bestellung bestellt hat: an dem Tag, an dem der Verbraucher das letzte Produkt erhalten hat.
 - b. wenn die Lieferung eines Produkts aus mehreren Sendungen oder Teilen besteht: an dem Tag, an dem der Verbraucher die letzte Sendung oder das letzte Teil erhalten hat;
 - c. bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Produkten während eines bestimmten Zeitraums: der Tag, an dem der Verbraucher das erste Produkt erhalten hat.
4. Intoleran behält sich jederzeit das Recht vor, einen Anspruch auf die 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie aus einem anderen Grund als einem der oben genannten Bedingungen aus Absatz 2 abzulehnen.

Artikel 12 – Pflichten des Verbrauchers während der 100-tägigen Zufriedenheitsgarantie.

1. Während der 100-tägigen Zufriedenheitsgarantie behandelt der Verbraucher das Produkt und die Verpackung sorgfältig. Er darf das Produkt nur in dem Umfang auspacken oder verwenden, der erforderlich ist, um die Art, die Eigenschaften und die Funktionsweise des Produkts festzustellen.
2. Der Verbraucher wird das Produkt während der 100-tägigen Zufriedenheitsgarantie gemäß der Gebrauchsanweisung verwenden, nur dann kann die 100-tägige Zufriedenheitsgarantie in Anspruch genommen werden.
3. Der Verbraucher haftet nicht für Wertminderungen des Produkts, wenn Intoleran ihm vor oder bei Vertragsabschluss nicht alle gesetzlich vorgeschriebenen Informationen über die Geld-zurück-Garantie zur Verfügung gestellt hat.

Artikel 13 – Ausübung des 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie-Rechts durch den Verbraucher und damit verbundene Kosten

1. Wenn der Verbraucher von seiner 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie Gebrauch macht, teilt er dies Intoleran innerhalb der Bedenkzeit von 100 Tagen über das Kontaktformular für die 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie auf der Website oder auf andere eindeutige Weise mit.
2. So schnell wie möglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag, der auf die in Absatz 1 genannte Mitteilung folgt, sendet der Verbraucher den Rest des Produkts an Intoleran zurück.
3. Der Verbraucher sendet das Produkt mit allen gelieferten Zubehörteilen zurück, wenn dies vernünftigerweise möglich ist, im Originalzustand und in der Originalverpackung und gemäß dem von Intoleran bereitgestellten Rücksendeetikett und/oder anderen vernünftigen, klaren Anweisungen. Intoleran stellt dem Verbraucher ein Rücksendeetikett zur Verfügung und trägt die Kosten für die Rücksendung des Produkts.
4. Das Risiko und die Beweislast für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausübung der 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie liegen beim Verbraucher.
5. Wenn der Verbraucher von seinem 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie-Recht Gebrauch macht, werden alle zusätzlichen Vereinbarungen von Rechts wegen aufgelöst.

Artikel 14 – Verpflichtungen von Intoleran bei Widerruf

1. Wenn Intoleran dem Verbraucher die elektronische Meldung der 100-Tage-Zufriedenheitsgarantie ermöglicht, sendet es nach Erhalt dieser Meldung unverzüglich eine Empfangsbestätigung.
2. Intoleran erstattet alle Zahlungen des Verbrauchers, einschließlich etwaiger von Intoleran für das zurückgesandte Produkt berechneter Lieferkosten und der Kosten für die Rücksendung des Produkts, unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen nach dem Tag, an dem Intoleran die Rücksendung erhalten hat.
3. Intoleran verwendet für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel, das der Verbraucher verwendet hat, es sei denn, der Verbraucher stimmt einer anderen Methode zu. Die Rückzahlung ist für den Verbraucher kostenlos.
4. Wenn der Verbraucher eine andere Rücksendungsmethode als die bereitgestellte Rücksendeetikette gewählt hat, ist Intoleran nicht verpflichtet, die zusätzlichen Kosten für die teurere Methode zu erstatten.

Artikel 15 – Der Preis

1. Die in den Produkt- oder Dienstleistungsangeboten genannten Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer.

Artikel 16 – Vertragserfüllung und zusätzliche Garantie

1. Intoleran garantiert, dass die Produkte und/oder Dienstleistungen dem Vertrag, den im Angebot genannten Spezifikationen, den angemessenen Anforderungen an Tauglichkeit und/oder Gebrauchstauglichkeit und den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden gesetzlichen Bestimmungen und/oder behördlichen Vorschriften entsprechen.
2. Eine von Intoleran gewährte zusätzliche Garantie schränkt niemals die gesetzlichen Rechte und Ansprüche ein, die der Verbraucher aufgrund des Vertrags gegenüber Intoleran geltend machen kann, wenn Intoleran seinen Teil des Vertrags nicht erfüllt hat.

3. Unter einer zusätzlichen Garantie versteht man jede Verpflichtung von Intoleran, mit der Intoleran dem Verbraucher bestimmte Rechte oder Ansprüche gewährt, die über die gesetzlichen Verpflichtungen hinausgehen, falls Intoleran seinen Teil des Vertrags nicht erfüllt hat.

Artikel 17 – Lieferung und Ausführung

1. Intoleran wird bei der Entgegennahme und Ausführung von Produktbestellungen mit größtmöglicher Sorgfalt vorgehen.
2. Als Lieferort gilt die Adresse, die der Verbraucher Intoleran mitgeteilt hat.
3. Unter Beachtung der Bestimmungen in Artikel 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird Intoleran angenommene Bestellungen mit der gebotenen Eile, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ausführen, sofern keine andere Lieferfrist vereinbart wurde. Wenn sich die Lieferung verzögert oder wenn eine Bestellung nicht oder nur teilweise ausgeführt werden kann, wird der Verbraucher spätestens 30 Tage nach der Bestellung darüber informiert. In diesem Fall hat der Verbraucher das Recht, den Vertrag ohne Kosten zu kündigen.
4. Nach der Kündigung gemäß dem vorigen Absatz wird Intoleran den vom Verbraucher gezahlten Betrag unverzüglich zurückerstatten.
5. Das Risiko der Beschädigung und/oder des Verlusts von Produkten liegt bis zum Zeitpunkt der Lieferung an den Verbraucher bei Intoleran, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

Artikel 18 – Zahlung

1. Für die Zahlung kann der Verbraucher ausschließlich die von Intoleran angebotenen Zahlungsmöglichkeiten nutzen.
2. Bei Nutzung des Wiederholungsservices erteilt der Verbraucher mit der ersten Zahlung auch die Erlaubnis, zukünftige Zahlungen von dem betreffenden Konto einzuziehen.
3. Sofern in der Vereinbarung oder in zusätzlichen Bedingungen nichts anderes festgelegt ist, sind die vom Verbraucher geschuldeten Beträge innerhalb von 14 Tagen nach Beginn der Bedenkzeit zu zahlen. Die regelmäßige Zahlung erfolgt vor Beginn jedes Leistungszeitraums.
4. Der Verbraucher ist verpflichtet, Intoleran unverzüglich über Unrichtigkeiten in den angegebenen oder gemeldeten Zahlungsdaten zu informieren.
5. Rechnungen und Zahlungserinnerungen werden von Intoleran ausschließlich elektronisch versandt.
6. Wenn der Verbraucher seinen Zahlungsverpflichtungen nicht rechtzeitig nachkommt, ist er, nachdem er von Intoleran auf die verspätete Zahlung hingewiesen wurde und Intoleran dem Verbraucher eine Frist von 14 Tagen eingeräumt hat, um seinen Zahlungsverpflichtungen nachzukommen, nach Ausbleiben der Zahlung innerhalb dieser 14-tägigen Frist verstrichen ist, die gesetzlichen Zinsen auf den noch ausstehenden Betrag und Intoleran ist berechtigt, die ihm entstandenen außergerichtlichen Inkassokosten in Rechnung zu stellen. Diese Inkassokosten betragen maximal: 15 % auf ausstehende Beträge bis zu 2.500 €; 10 % auf die folgenden 2.500 € und 5 % auf die nächsten 5.000 € mit einem Mindestbetrag von 40 €. Intoleran kann zugunsten des Verbrauchers von den genannten Beträgen und Prozentsätzen abweichen.

Artikel 19 – Beschwerdeverfahren

1. Beschwerden über die Erfüllung des Vertrags müssen innerhalb einer angemessenen Frist, nachdem der Verbraucher die Mängel festgestellt hat, vollständig und klar beschrieben bei Intoleran eingereicht werden.
2. Bei Intoleran eingereichte Beschwerden werden innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Datum des Eingangs beantwortet. Wenn eine Beschwerde eine vorhersehbar längere Bearbeitungszeit erfordert, antwortet Intoleran innerhalb der Frist von 14 Tagen mit einer Empfangsbestätigung und einer Angabe, wann der Verbraucher eine ausführlichere Antwort erwarten kann.
3. Der Verbraucher muss Intoleran in jedem Fall vier Wochen Zeit geben, um die Beschwerde in gegenseitigem Einvernehmen zu lösen. Nach Ablauf dieser Frist entsteht eine Streitigkeit, die der Streitbeilegungsregelung unterliegt.

Artikel 20 – Streitigkeiten

Auf Verträge zwischen Intoleran und dem Verbraucher, auf die diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung finden, ist ausschließlich niederländisches Recht anwendbar.

Artikel 21 – Ergänzende oder abweichende Bestimmungen

Zusätzliche oder von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bestimmungen dürfen nicht zum Nachteil des Verbrauchers sein und müssen schriftlich oder in einer Weise festgehalten werden, dass sie vom Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger zugänglich gespeichert werden können.