Service & AGB - Hagen Grote GmbH - Schweiz

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

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

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

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

4. Bequeme Bezahlung
Bei Hagen Grote gilt Vertrauen gegen Vertrauen. Ihre Lieferung kommt mit offener Rechnung. Mit der Bezahlung können Sie sich 21 Tage Zeit lassen. Jeder Sendung liegt eine ausgefüllte Überweisung bei, die Sie nur mit Ihren Angaben ergänzen müssen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir uns in Einzelfällen (Erstaufträge etc.) Vorauskasse vorbehalten. Ein Anspruch auf Lieferung gegen Rechnung besteht nicht.

Für den Fall des Verzuges mit der Kaufpreiszahlung behalten wir uns vor, vom Vertrag zurückzutreten und Waren, die vor Zahlung in Ihren Besitz übergegangen sind, zurückzufordern.

5. Wir sind persönlich für Sie da
Unser Kundenservice berät Sie gern in allen Fragen telefonisch Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr unter 0848-607066 (Fr. 0,38 / Min., Mobilfunk abweichend) oder per E-Mail unter service@hagengrote.ch.

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

Abweichungen von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, ergänzende Vereinbarungen und Nebenabreden bedürfen der ausdrücklichen Bestätigung durch uns.

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

6.3. Werden als Fristen Werktage angegeben, so verstehen sich darunter alle Wochentage mit Ausnahme von Samstagen, Sonntagen und gesetzlichen landesweiten Feiertagen in der Schweiz.

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

7. Speichermöglichkeit und Einsicht in Vertragstext

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

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

8. Preise, Versandkosten & Mindestbestellwert

8.1. Alle Angebote in unserem Onlineshop sind freibleibend, solange sie nicht Gegenstand einer vertraglichen Vereinbarung geworden sind. Für Bestellungen in unserem Internet-Shop gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung im Angebot aufgeführten Preise. Die angegebenen Preise sind Endpreise, das heißt, sie verstehen sich inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer und sonstiger Preisbestandteile, zuzüglich Ihrem Versandkostenanteil für sorgfältige Verpackung, Transport und Versicherung in Höhe von Fr. 7,95.

8.2. Bitte beachten Sie den Mindestbestellwert von Fr. 30.- Warenwert. Bei Erstbestellungen beträgt der Mindestbestellwert Fr. 75.-. Darunter liegende Bestellungen können wir leider nicht ausführen. Dies gilt auch für Nachbestellungen.

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

Widerrufs der Gesamtwert der Bestellung den an die Gutscheinnutzung gekoppelten Mindestbestellwert unterschreitet.

9. Lieferung & Lieferzeiten

9.1. Bestellungen über www.hagengrote.ch können nur innerhalb der Schweiz ausgeliefert werden. Bestellungen nach Deutschland, Österreich und Frankreich können über unsere Online-Shops unter www.hagengrote.de, www.hagengrote.at bzw. www.hagengrote.fr erfolgen.

9.2. Komplett verfügbare Bestellungen werden innerhalb von 5 bis 8 Werktagen nach Bestelleingang durch die Schweizerische Post an Sie ausgeliefert. Eventuelle Ausnahmen entnehmen Sie bitte der jeweiligen Produktseite. Für Maßanfertigungen, individuell bedruckte Bekleidung und Gravurartikel benötigen wir etwas mehr Zeit. Bitte entnehmen Sie diese Lieferinformationen den entsprechenden Produktseiten. Zustellungen in sog. Packstationen können wir nicht ausliefern. Ist die Zustellung nicht möglich gewesen, erhalten Sie vom Transporteur eine Nachricht, aus der sich die weiteren Möglichkeiten ergeben. Bei größeren oder schweren Sendungen über 30 kg Gewicht erfolgt die Zustellung über unsere Spedition von nur einer Person. Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Lieferung durch Spedition bis vor die erste verschließbare Tür, an die vom Besteller angegeben Lieferadresse.

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

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

10. Eigentumsvorbehalt

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

11. Vertragsschluss

11.1. Ihr Vertragspartner ist die Hagen Grote GmbH. Verträge in unserem Internetshop unter www.hagengrote.ch lassen sich zur Zeit nur in deutscher Sprache schließen. Unsere Werbeangebote sind freibleibend, solange sie nicht zum Inhalt einer vertraglichen Vereinbarung werden.

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

11.3. Ein verbindlicher Vertrag kommt zustande, wenn wir Ihre Bestellung durch Auslieferung oder gesonderte Mitteilung annehmen. Die Bestelleingangsbestätigung stellt noch keine Annahme Ihres Auftrages dar (es sei denn wir fordern gerade dort erstmals zur Zahlung auf), sondern soll Sie nur darüber informieren, dass Ihre Bestellung bei uns eingegangen ist und kann für Archivierungszwecke verwendet werden.

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

12. Geschenk-Service

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

12.2. Geschenkverpackung

Ihr Geschenk verpacken wir in dunkelgrünem Papier mit feiner Goldzeichnung und Schleifenband. Dazu bekommt jedes Päckchen eine Holzschaufel für Salz oder Gewürze als Anhänger. Nur Fr. 7.95 berechnen wir für die gesamte Geschenkverpackung.

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

12.3. Geschenkgutschein

Wählen Sie als Gutscheinbetrag eine beliebige Summe ab Fr. 75.-. Zum Geschenkgutschein mit Ihrer Gruß-Botschaft erhalten Sie einen Hagen Grote Katalog und einen Gratis-Kochbären.

13. Portofreie Nachlieferung

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

14. Datenschutzhinweis

Unsere Datenschutzpraxis richtet sich nach den jeweils gültigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Zum Zwecke der Vertragserfüllung verarbeiten wir Ihre Bestell- und Adressdaten. Sie stellen uns diese Daten auf Grundlage des Vertragsverhältnisses zwischen Ihnen und uns zur Verfügung. Eine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt nur an die mit uns kooperierenden Bezahldienstleister sowie Versandpartner und nur, soweit dies für die Vertragsabwicklung erforderlich ist. Des Weiteren verarbeiten wir Ihre postalischen Adressdaten für eigene Werbezwecke bzw. geben diese gelegentlich an sorgsam ausgewählte Unternehmen über einen neutralen Treuhänder zur jeweils einmaligen Nutzung zu Werbezwecken weiter. Die so erfolgende Datenverarbeitung erfolgt auf Grundlage einer allgemeinen Interessenabwägung, wobei die Datenverarbeitung zu Werbezwecken durch die DS-GVO als ein berechtigtes Interesse angesehen wird. Sie können der Nutzung oder Weitergabe Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit durch eine kostenfreie Mitteilung an die nachfolgend angegebenen Kontaktadressen widersprechen.

Sofern wir in Vorleistung treten, behalten wir uns vor, auf Grundlage einer allgemeinen Interessenabwägung zur Wahrung unserer berechtigten Interessen, eine Bonitätsauskunft von Wirtschaftsinformationsdiensten abzufragen, um das Risiko von Zahlungsausfällen im Einzelfall abschätzen zu können. Die Bonitätsauskunft kann Wahrscheinlichkeitswerte (Score-Werte) beinhalten, die auf Basis wissenschaftlich anerkannter mathematisch-statistischer Verfahren berechnet werden und in deren Berechnung unter anderem Anschriftendaten einfließen. Wir beziehen diese Informationen von der Infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstr. 99, 76532 Baden-Baden.
Soweit die geschuldete Leistung trotz Fälligkeit nicht erbracht wird, behalten wir uns vor, die erforderlichen Forderungsdaten auf Grundlage einer allgemeinen Interessenabwägung und bei Vorliegen der spezifischen gesetzlichen Vorgaben an Auskunfteien und zum Zwecke der Vertragserfüllung an ein Inkassounternehmen zu übermitteln. Eine Datenübermittlung an Auskunfteien dient dem Interesse aller Marktteilnehmer an einer ausgewogenen Kreditvergabe. Die zur Vertragsabwicklung erforderlichen Daten werden nach Erfüllung des Vertrages in gesperrter Form weiterhin gespeichert und nach Ablauf steuerlicher Aufbewahrungsfristen (in der Regel nach zehn Jahren) gelöscht. Die für Werbezwecke erforderlichen Daten verarbeiten wir bis zu Ihrem möglichen Widerspruch. Sie haben ein Recht auf Auskunft sowie ggf. auf Berichtigung, Sperrung bzw. Löschung der durch uns über Sie gespeicherten Daten. Nach der DS-GVO haben Sie ein Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, auf Datenportabilität sowie u. U. ein allgemeines Widerspruchsrecht gegen die durch uns vorgenommene Datenverarbeitung. Zur Ausübung genügt eine Nachricht an uns.

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

15. Widerrufsrecht

30 Tage Rückgabegarantie und kostenlose Rücksendung

Prüfen Sie in aller Ruhe, ob alles Ihren Wünschen und unseren Zusagen entspricht. Sie können die bestellten Artikel ohne Angabe von Gründen und auf unser Risiko innerhalb von 30 Tagen nach Warenerhalt zurückgeben oder umtauschen. Die Rücksendung erfolgt auf unsere Kosten. Bitte nutzen Sie den Rücksendeschein, der jeder Lieferung beiliegt. Rechtzeitige Absendung genügt vollkommen. Ist die Ware nicht als Postpaket versandfähig, so genügt ein einfaches Rücknahmeverlangen an die Hagen Grote GmbH, Grenzstrasse 121, 4057 Basel. Wir sorgen für die Abholung. Sie verpacken die Ware für den Transport in angemessener Weise. Am besten behalten Sie innerhalb der Rückgabezeit unsere Originalverpackung, die Sie dann für die Rücksendung nutzen können. Sie können die Produkte prüfen. Wenn Sie diese in Gebrauch nehmen, müssen wir Ihnen gegebenenfalls den Minderungsbetrag berechnen, der dadurch entsteht, dass die Ware nur noch gebraucht veräußert werden kann. Wir bitten Sie deshalb, sich auf eine optische Prüfung zu beschränken und die Ware möglichst nicht in Gebrauch zu nehmen. Das Rückgaberecht besteht nicht bei angebrochenen Lebensmitteln, Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum überschritten würde, bei Sonderbestellungen oder bei auf persönliche Bedürfnisse angepasster Ware (z.B. Monogramme). Bereits erfolgte Zahlungen erstatten wir.

Gewährleistung und Beschwerdemanagement

Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsregelungen. Wir legen Wert auf Ihre Kundenzufriedenheit. Sie können sich jederzeit auf einem der am Ende angegebenen Kontaktwege an uns wenden. Wir bemühen uns Ihr Anliegen möglichst schnell zu prüfen

und werden uns hierzu nach Eingang der Unterlagen bzw. Ihrer Eingabe oder Beschwerde bei Ihnen melden. Geben Sie uns aber etwas Zeit, da es in Gewährleistungsfällen häufig der Einschaltung des Herstellers bedarf. Bei Beschwerden helfen Sie uns, wenn Sie uns möglichst genau den Gegenstand des Problems schildern und gegebenenfalls Bestellunterlagen in Kopie übermitteln oder zumindest Bestellnummer, Kundennummer etc. angeben. Sollten Sie auch binnen 5 Werktagen keine Reaktion von uns erhalten, fragen Sie bitte nach. In seltenen Fällen können E-Mails in Spamfiltern bei uns oder bei Ihnen "hängen" geblieben sein oder eine Nachricht auf sonstigem Weg hat Sie nicht erreicht oder ist versehentlich unterblieben.

16. Anwendbares Recht, Gerichtsstand
Für sämtliche Rechtsgeschäfte oder andere rechtlichen Beziehungen mit uns gilt ausschließlich Schweizer Recht.

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

18. Ihr Anbieter und Vertragspartner
Hagen Grote GmbH
Postfach 4019
Basel
MWST-Nr. CH 657037
Sie erreichen unseren Kundendienst für Fragen, Reklamationen und Beanstandungen:
Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr,
unter der Telefonnummer: 0848 - 60 70 66 (Fr. 0,38 / Min., Mobilfunk abweichend)
sowie per E-Mail unter: service@hagengrote.ch
Hagen Grote GmbH Grüner Dyk 36 47803 Krefeld Deutschland
Geschäftsführer: Hagen Grote, Julia Grote
Handelsregister: Amtsgericht Krefeld HRB 5013
Ust-IdNr.: DE 162178416
www.hagengrote.ch

Ihre Hagen Grote GmbH

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

Sie sind als Endnutzer gesetzlich verpflichtet, gebrauchte Altbatterien (wiederaufladbar

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

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

Unter diesem Zeichen können Sie zusätzlich nachstehende Symbole mit folgender Bedeutung finden:
Pb: Batterie enthält Blei
Cd: Batterie enthält Cadmium
Hg: Batterie enthält Quecksilber

Auch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen urheberrechtlich geschütztes geistiges Eigentum dar. Eine Nutzung durch Dritte - auch auszugsweise - zu gewerblichen Zwecken des Angebots von Waren und/oder Dienstleistungen ist nicht gestattet. Zuwiderhandlungen werden verfolgt. WIENKE & BECKER übernimmt ggü. Dritten keine Haftung, insbesondere nicht für Vollständigkeit und Aktualität der vorstehenden Angaben.
© 2011 WIENKE & BECKER - KÖLN Rechtsanwälte.