

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

ONLINE STORE DEUTSCHLAND

(Stand: 06.12.2024)

1. GELTUNGSBEREICH UND VERTRAGSPARTNER

- 1.1 Für die Geschäftsbeziehung zwischen der HUGO BOSS AG, Holy-Allee 3, 72555 Metzingen, Deutschland, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Stuttgart, Deutschland, HRB 36 06 10, Sitz der Gesellschaft: Metzingen, Ust-ID-Nr. DE 147164472 (nachfolgend „**Verkäufer**“) und dem Kunden (nachfolgend „**Kunde**“) für Geschäfte im Online Store Deutschland, unter <https://www.hugoboss.com/de>, bei persönlicher Bestellung in einem HUGO BOSS Store ("**Order from Store Service**") und in der HUGO BOSS Applikation für mobile Endgeräte (nachfolgend „**Mobile App**“), gelten die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) in ihrer zum Zeitpunkt der jeweiligen Bestellung gültigen Fassung.
- 1.2 Die AGB regeln die Einzelheiten der Vertragsbeziehung und enthalten zugleich wichtige Verbraucherinformationen in der rechtlich maßgeblichen Fassung. Über Links im Online Store kann der Kunde die AGB bei der Bestellung abrufen, auf seinem Computer abspeichern und/oder ausdrucken. Die für die Bestellung maßgeblichen AGB werden dem Kunden nochmals separat zusammen mit der Vertragsbestätigung bei Lieferung der Ware auf einem dauerhaften Datenträger (per E-Mail im PDF-Anhang) zugesandt.
- 1.3 An den Kundenservice (nachfolgend „**Customer Care**“) für den Online Store kann der Kunde sich bei Fragen, Wünschen oder Beschwerden jederzeit wie folgt wenden:

HUGO BOSS AG
Customer Care
Holy-Allee 3
72555 Metzingen
Deutschland
Telefon: +49 (0) 7123 1783 981
E-Mail: service-de@hugoboss.com

- 1.4** Das Warenangebot im Online Store richtet sich ausschließlich an volljährige Verbraucher, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt im Staatsgebiet der Bundesrepublik Deutschland haben und hier, mit Ausnahme der Insel Helgoland und der Gemeinde Büsingen am Hochrhein, eine Lieferadresse angeben. Verbraucher im Sinne der gesetzlichen Definition ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

2. ABLAUF DER BESTELLUNG

- 2.1** Der Kunde kann aus dem Sortiment des Verkäufers Produkte auswählen und diese über den Button „In den Warenkorb“ in einem so genannten Warenkorb sammeln.
- 2.2** Klickt der Kunde auf den Button „zahlungspflichtig bestellen“, erklärt der Kunde verbindlich, die im Warenkorb befindlichen Waren erwerben zu wollen („Bestellung“).
- 2.3** Der Wert pro Bestellung gleich welcher Art (Bruttowarenwert einschließlich Mehrwertsteuer ohne Versandkosten oder sonstige Kosten; im Folgenden „Bestellwert“) darf maximal EUR 4.000 betragen. Pro Bestellung können maximal 3 Stück desselben Produkts mit demselben Style (gleiche Farbe und Größe) bestellt werden. Die Abgabe von Waren erfolgt darüber hinaus nur in haushaltsüblichen Mengen.
- 2.4** Vor Abgabe der Bestellung kann der Kunde die Bestelldaten jederzeit einsehen und ändern. Eine Änderung ist über den Button „Bestellung ändern“ oder über Verlinkungen auf die einzelnen Bestelldatenfelder und „Zurück“-Funktionen möglich.
- 2.5** Der Kunde erhält nach Abgabe der Bestellung per E-Mail eine automatische Eingangsbestätigung, die den Inhalt der Bestellung des Kunden noch einmal wiedergibt. Diese automatische Eingangsbestätigung stellt noch keine Annahme des Angebots dar, sondern dokumentiert lediglich, dass die Bestellung beim Verkäufer eingegangen ist. Der Vertrag kommt erst durch die Abgabe der Annahmeerklärung durch den Verkäufer zustande. Der Verkäufer erklärt die Annahme durch eine per E-Mail verschickte Versandbestätigung.

2.6 Der Verkäufer ist berechtigt, die Bestellung eines Kunden unter den folgenden Umständen zu stornieren:

- der Verkäufer erkennt einen offensichtlichen und unverkennbaren Fehler im Preis oder in der Beschreibung des Produkts;
- der Verkäufer vermutet illegale oder betrügerische Aktivitäten (siehe hierzu die relevanten Bestimmungen in der Datenschutzrichtlinie), auch wenn die Warenmenge höher ist als die üblichen bestellten Mengen;
- das Produkt ist nicht auf Lager.

In diesem Fall wird der Verkäufer den Kunden unverzüglich per E-Mail informieren. Der Verkäufer verpflichtet sich, in diesem Fall alle Zahlungen, die er von dem Kunden für die nicht gelieferte Ware (einschließlich gegebenenfalls geleisteter Zahlungen für eine bestimmte Versandoption) bereits erhalten hat, unverzüglich (spätestens nach 7 Tagen) ab dem Tag des Rücktritts zu erstatten. Für diese Rückzahlung verwendet der Verkäufer dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

2.7 Das gesetzliche Widerrufsrecht des Kunden (siehe Abschnitt 7) sowie die Gewährleistungsrechte des Kunden bleiben von vorstehenden Regelungen unberührt.

2.8 Der Vertragsschluss erfolgt in deutscher Sprache. Der Vertragstext (bestehend aus Bestellung, AGB und Vertragsbestätigung) wird vom Verkäufer unter Wahrung des Datenschutzes gespeichert und dem Kunden per E-Mail zugesandt. Seine aktuellen bestätigten Bestellungen kann der registrierte Kunde außerdem in seinem persönlichen My HUGO BOSS Kundenkonto einsehen.

3. LIEFERUNG, LIEFERFRISTEN, CLICK & COLLECT SERVICE

3.1 Sofern nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die Lieferung an die vom Kunden angegebene Lieferadresse. Eine Lieferung erfolgt nur innerhalb der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme der in Abschnitt 1.4 genannten Gebiete.

3.2 Sofern bei der Bestellung am Eingabefeld für die Lieferadresse die HUGO BOSS Store-Suche angeboten wird („Click & Collect Service“), hat der Kunde die Möglichkeit, einen HUGO BOSS Store innerhalb Deutschlands als Lieferadresse auszuwählen und dort einen Termin für die persönliche Beratung zu vereinbaren. Welche HUGO BOSS Stores den Click & Collect Service anbieten, erfährt der Kunde während des Bestellvorgangs.

- 3.3** Der Verkäufer teilt dem Kunden die Lieferfrist während des Bestellprozesses mit. Sofern nichts anderes mitgeteilt wird, beträgt die Lieferfrist ab Bestellung im Standardversand ca. 2 bis 3 Werktage, im Expressversand ca. 1 bis 2 Werktage. Wenn die Bestellung einen oder mehrere personalisierte Artikel umfasst, beträgt die Lieferzeit dann 3 bis 4 Werktage. Genauere Informationen zu den Versandoptionen und den eingesetzten Versandunternehmen sind auf den Informationsseiten des Online Stores abrufbar.
- 3.4** Nach Übergabe der Waren an das Versandunternehmen erhält der Kunde vom Verkäufer per E-Mail eine Versandbestätigung, sowie alle erforderlichen Informationen zum Versandstatus und wo vorhanden, eine Verlinkung zur Sendungsverfolgung des Transportdienstleisters.
- 3.5** Bei Nutzung des Click & Collect Services hat der Kunde die Möglichkeit, die Ware am Tag der Lieferung im ausgewählten HUGO BOSS Store persönlich abzuholen und, sofern vereinbart, seinen Termin wahrzunehmen. Holt der Kunde die Ware am Tag der Lieferung nicht ab, hat der Kunde, auch bei Nichtwahrnehmung des Termins, die Möglichkeit, die Ware noch innerhalb der Abholfrist von 14 Tagen ab Lieferung der Ware abzuholen. Die Abholung ist während der Öffnungszeiten des jeweiligen HUGO BOSS Stores, an den die Lieferung erfolgte, und nach Vorlage eines amtlichen Identitätsnachweises, alternativ auch nach Vorzeigen der Versandbestätigung (z.B. als E-Mail auf dem Smartphone), möglich. Die Öffnungszeiten des jeweiligen HUGO BOSS Stores werden dem Kunden während des Bestellprozesses und in der Versandbestätigung mitgeteilt.
- 3.6** Bei Nutzung des Click & Collect Services hat der Kunde während der Abholfrist die Möglichkeit, grundlos per E-Mail oder Telefon an den als Lieferort ausgewählten HUGO BOSS Store oder den Customer Care vom Vertrag zurückzutreten. oder ggf. auch nur den Termin abzusagen. Tritt der Kunde zurück oder endet die Abholfrist, ohne dass der Kunde die Ware abgeholt hat, wird die Bestellung vom Verkäufer storniert. Der Verkäufer erstattet in diesem Fall dem Kunden alle Zahlungen, die er von dem Kunden für die nicht abgeholte Ware bereits erhalten hat, mit Ausnahme gegebenenfalls geleisteter Zahlungen für eine bestimmte Versandoption, die nicht die vom Verkäufer angebotene, günstige Standardversandart ist, spätestens binnen 14 Tagen ab dem ersten Tag, der auf den letzten Tag der Abholfrist bzw. den Tag des Rücktritts durch den Kunden fällt. Für diese Rückzahlung verwendet der Verkäufer dasselbe Zahlungsmittel, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

- 3.7** Kann der Verkäufer eine verbindliche Lieferfrist aus Gründen, die er nicht selbst zu vertreten hat, nicht einhalten (z. B. aufgrund höherer Gewalt), teilt der Verkäufer dies dem Kunden unverzüglich mit, und zwar unter Benennung der neuen Lieferfrist. Ist die neue Lieferfrist für den Kunden nicht akzeptabel, ist dieser berechtigt, in Ansehung der betreffenden Ware vom Vertrag zurückzutreten; eine bereits erbrachte Gegenleistung wird der Verkäufer dem Kunden in diesem Fall unverzüglich erstatten. Die gesetzlichen Rechte der Vertragsparteien bleiben hiervon unberührt.

Das Widerrufsrecht des Kunden und die gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Kunden bleiben von den vorstehenden Regelungen unberührt.

4. PREISE UND VERSANDKOSTEN

- 4.1** Alle im Online Store des Verkäufers angegebenen Preise verstehen sich einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer, jedoch zuzüglich der gegebenenfalls zusätzlich anfallenden Versandkosten.
- 4.2** Der Verkäufer teilt dem Kunden die gegebenenfalls anfallenden Versandkosten sowie etwaige zusätzliche Kosten, z.B. für eine Geschenkverpackung, während des Bestellvorgangs und nochmals im Warenkorb unmittelbar vor Abgabe der Bestellung mit. Der Kunde trägt die ihm mitgeteilten Versandkosten und etwaige zusätzliche Kosten.

5. ZAHLUNG

- 5.1** Der Verkäufer akzeptiert nur die im Rahmen des Bestellvorgangs dem Kunden jeweils angezeigten Zahlungsarten.
- 5.2** Bei der Nutzung von "PayPal" oder einer anderen Zahlungsmethode wird das Konto der ausgewählten Zahlungsmethode nach der Bestellung des Kunden belastet. Um die Zahlung auszuführen, wechselt der Kunde vor der Bestellung auf die Website des Zahlungsanbieters und autorisiert die Transaktion im Falle eines Bestellabschlusses. Von dort kehrt der Kunde zum Online-Shop des Verkäufers zurück, wo er die Bestellung abschließen kann.
- 5.3** Der Verkäufer behält sich zur Absicherung des Bonitätsrisikos im Einzelfall vor, bestimmte Zahlungsarten, insbesondere den Kauf auf Rechnung, auszuschließen.
- 5.4** Der Kunde stimmt zu, dass er Rechnungen elektronisch erhält. Elektronische Rechnungen werden dem Kunden in einer pdf-Datei im Anhang per E-Mail zugesandt.

6. EIGENTUMSVORBEHALT

Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben die gelieferten Waren im Eigentum des Verkäufers.

7. WIDERRUFSRECHT

- 7.1 Verbraucher haben bei Abschluss eines Fernabsatzgeschäfts grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht, von dem Abweichungen nur zugunsten des Verbrauchers zulässig sind. Hierüber informiert der Verkäufer nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen wie folgt:

WIDERRUFSBELEHRUNG

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angaben von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beginnt an dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Kontaktdaten s. unten) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular unter Abschnitt 7.2. 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.

Kontaktdaten für den Widerruf:

Im Falle einer schriftlichen Widerrufserklärung per Post:

Customer Care
HUGO BOSS AG
Holy-Allee 3
72555 Metzingen

Im Falle des Widerrufs per E-Mail: service-de@hugoboss.com

Im Falle des telefonischen Widerrufs: +49 (0) 7123 1783 981

Rücksendung der Ware an:

HUGO BOSS Online Store

- Retouren -

DC Wendlingen

Ulmer Straße 171

73240 Wendlingen

Folgen des Widerrufs

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, günstige Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages 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 Ware 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 Vertrages unterrichten, an uns (siehe oben) zurückzusenden. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren mit Ausnahme von Gefahrgut in begrenzten Mengen (Eau de Parfum, Eau de Toilette, Deo Stick, Deo Spray, After-Shave, Smartwatches) für Sie, wenn Sie den der Lieferung beigefügten Retourenaufkleber verwenden.

Andernfalls und für Gefahrgut in begrenzten Mengen tragen Sie die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren selbst.

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.

Ausschluss des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen zur Lieferung von Waren, 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.

- 7.2** Über das Muster-Widerrufsformular informieren wir nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung wie folgt. Es muss jedoch nicht verwendet werden.

Muster-Widerrufsformular

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

Customer Care
HUGO BOSS AG
Holy-Allee 3
72555 Metzingen

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 Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen

8. VERTRAGLICHES RÜCKGABERECHT UND INSTORE RETOURE

- 8.1** Zusätzlich zum gesetzlichen Widerrufsrecht bietet der Verkäufer dem Kunden ein vertragliches Rückgaberecht für Online Bestellungen gemäß den folgenden Bestimmungen. Dieses Rückgaberecht ermöglicht es dem Kunden, die Ware innerhalb von 30 Tagen zurückzugeben. Die Frist beginnt am Tag nach Erhalt der Ware. Wenn die Bestellung in mehreren Paketen geliefert wird, beginnt die Frist am Tag, an dem der Kunde das letzte Paket erhalten hat.
- 8.2** Der Kunde die Möglichkeit, die betreffende Ware zusammen mit dem der Lieferung beigelegten Retourenschein innerhalb von 30 Tagen an den Verkäufer zurückzusenden. Die Rücksendung ist an die Adresse zu richten, die in den der Lieferung beigefügten Rücksendepapieren angegeben ist. Die rechtzeitige Absendung reicht zur Fristwahrung aus.
- 8.3** Zusätzlich hat der Kunde die Möglichkeit, die Ware zusammen mit dem der Lieferung beigefügten Retourenschein in dem HUGO BOSS Store, in dem er die Ware bestellt hat, oder in einem anderen teilnehmenden HUGO BOSS Store in Deutschland zurückzugeben; eine gesonderte Erklärung ist dann nicht erforderlich.
- 8.4** Das Rückgaberecht gilt nur, wenn die Ware in einwandfreiem Zustand zurückgegeben wird. Wir behalten uns das Recht vor, die Rücknahme abzulehnen, wenn die Ware nicht mit allen Bestandteilen, wie zum Beispiel Produktverpackungen, zurückgeschickt wird, die Ware nicht im ursprünglichen Zustand ist, etwa wenn Etiketten entfernt wurden, oder die Ware eine Verschlechterung aufweist. Sollten wir die Ware dennoch annehmen, sind wir berechtigt, einen angemessenen Wertersatz zu verlangen und diesen mit einer eventuell bereits geleisteten Kaufpreiszahlung zu verrechnen.
- 8.5** Das Rückgaberecht ist ausgeschlossen für Artikel, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde, wie etwa Unterwäsche oder Bademode. Rückgaben sind ebenfalls ausgeschlossen bei maßgeschneiderter Kleidung oder Artikeln, die nach Kundenspezifikationen angefertigt wurden. Zudem können Artikel, die speziell für den Kunden personalisiert wurden, nicht zurückgegeben werden. Weiterhin ist das Rückgaberecht ausgeschlossen, wenn die Ware Gebrauchsspuren aufweist, die über das zur Anprobe übliche Maß hinausgehen, oder wenn Etiketten und Originalverpackungen fehlen oder beschädigt sind.
- 8.6** Bei Rückgabe der gesamten Bestellung, sei es im HUGO BOSS Store oder durch Rücksendung, wird dem Kunden der gesamte Warenwert erstattet, während bei Teilrückgaben, also der Rückgabe oder Rücksendung einzelner Artikel, nur der Wert der zurückgesendeten Waren erstattet wird; in beiden Fällen werden die angefallenen

Versandkosten und etwaige zusätzliche Kosten für spezielle Verpackungsservices nicht zurückerstattet.

- 8.7** Die Rückerstattung erfolgt über das ursprünglich verwendete Zahlungsmittel, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In keinem Fall werden dem Kunden wegen der Rückerstattung Entgelte berechnet. Der Verkäufer behält sich das Recht vor, die Rückzahlung zu verweigern, bis die Waren zurückerhalten wurden oder der Kunde den Nachweis der Rücksendung erbracht hat, je nachdem, was zuerst eintritt. Bei Rückgaben im Store gelten die spezifischen Rückerstattungsbedingungen des teilnehmenden HUGO BOSS Stores.

9. GEWÄHRLEISTUNG

Die Gewährleistung für Mängel der gekauften Waren richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Dies gilt unabhängig von dem Widerrufsrecht des Kunden gemäß Abschnitt 7 - sowie der Möglichkeit gemäß Abschnitt 8 die Ware im Rahmen des vertraglichen Rückgaberechts zurückzugeben. Auf Schadensersatz haftet der Verkäufer ausschließlich nach Maßgabe von Abschnitt 10.

10. HAFTUNG

- 10.1** Der Verkäufer haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für einfache Fahrlässigkeit haftet der Verkäufer nur für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf).
- 10.2** Im Fall der einfach fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung des Verkäufers der Höhe nach begrenzt auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden. Im Übrigen ist die Haftung des Verkäufers ausgeschlossen.
- 10.3** Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Verkäufers.
- 10.4** Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit der Verkäufer einen Mangel arglistig verschwiegen hat oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen hat. Das Gleiche gilt für Ansprüche des Käufers nach dem Produkthaftungsgesetz.

11. RECHTSWAHL UND GERICHTSSTAND

- 11.1** Auf Verträge zwischen dem Verkäufer und dem Kunden sowie diese AGB findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.
- 11.2** Für den Gerichtsstand gelten die gesetzlichen Vorschriften.

12. HINWEIS ZUR ADR-VO

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie hier finden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Der Verkäufer nimmt nicht an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.