

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN Allgemeine Geschäftsbedingungen mit Kundeninformationen für die Online-Reparaturabwicklung im myKärcher Kundenportal (Stand Mai 2018)

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH, Friedrich-List-Straße 4, 71364 Winnenden, Tel: 07195 903-0, Fax: 07195 903-2980, E-Mail: info@vertrieb.kaercher.com (nachfolgend „Kärcher“), gelten für alle Reparaturaufträge, die ein Verbraucher oder Unternehmer (nachfolgend „Kunde“) mit Kärcher hinsichtlich der Reparatur von Kärcher Geräten abschließt. Hiermit wird der Einbeziehung von eigenen Bedingungen des Kunden widersprochen, es sei denn, es ist etwas anderes vereinbart.
- 1.2. Kärcher Geräte sind Geräte, die unter der Marke Kärcher vertrieben werden und in der Preisliste für Reparaturen „Klarer Fall“ abrufbar unter <https://www.kaercher.com/de/services/home-garden/kaercher-service.html> gelistet sind.
- 1.3. 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. 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. Vertragschluss

- 2.1. Nach Feststellung des Gerätetyps und der Fehlerbeschreibung bieten wir Ihnen eine Reparatur Ihres Kärcher-Gerätes an. Ist Ihr Kärcher-Gerät weniger als zwei Jahre alt, ist die Reparatur für Sie kostenlos. Ist Ihr Kärcher-Gerät mehr als zwei Jahre alt, bieten wir Ihnen die Reparatur zum Festpreis an. Der Festpreis beinhaltet den kompletten Reparaturumfang inklusive des Standard-zubehörs (außer Flächenreiniger T-Racer und / oder Schlauchwagen) inklusive Versand. Der Reparaturfestpreis gilt für Geräte, bei denen kein wirtschaftlicher Totalschaden vorliegt. Die Berechnung für die Instandsetzung von Sonderzubehörs erfolgt nach Aufwand.
- 2.2. Der Kunde kann den Reparaturauftrag über das in den Vorgang der Online-Reparaturabwicklung integrierte Online-Auftragsformular abgeben. Dabei gibt der Kunde, nachdem er den Gerätetyp und die Fehlerbeschreibung angegeben hat, durch Klicken des den Reparaturauftrag abschließenden Buttons ein rechtlich verbindliches Vertragsangebot in Bezug auf das zu reparierende Kärcher-Gerät ab.
- 2.3. Bei der Abgabe eines Angebots über das Online-Auftragsformular wird der Vertragstext von uns gespeichert und dem Kunden nach Absendung seines Reparaturauftrages nebst den vorliegenden AGB in Textform (z. B. E-Mail, Fax oder Brief) zugesandt. Zusätzlich wird der Vertragstext - ohne die AGB - in dem myKärcher Kundenportal archiviert und kann vom Kunden über sein passwortgeschütztes myKärcher Kundenkonto unter Angabe der entsprechenden Login-Daten kostenlos abgerufen werden.
- 2.4. Vor verbindlicher Abgabe des Online-Reparaturauftrags über das Online-Auftragsformular kann der Kunde seine Eingaben laufend mithilfe der Zurücktaste und der üblichen Tastatur- und Mausfunktionen korrigieren. Darüber hinaus werden alle Eingaben vor der verbindlichen Abgabe des Reparaturauftrags noch einmal in einem Bestätigungsfenster angezeigt und können auch dort mittels drücken der Zurücktaste korrigiert werden.
- 2.5. Der Kunde kann alternativ seinen Reparaturauftrag mündlich bei einem Kärcher Mitarbeiter aufgeben, wenn der Kunde keine Möglichkeit hat, das Online Formular selbst auszufüllen. Dabei erhält der Kunde, nachdem der Gerätetyp festgestellt und der Fehler eingegrenzt wurde, ein Angebot zur Reparatur zum Festpreis, welches der Kunde mündlich und rechtlich verbindlich annimmt.
- 2.6. Nach Eingang Ihres Kärcher-Gerätes prüfen wir im Rahmen der Reparaturannahme in unserem Hause, ob ein Garantiefall vorliegt. Ein Garantiefall liegt nicht vor, wenn
 - das von Ihnen eingesandte Kärcher-Gerät älter als zwei Jahre alt ist, oder
 - der Schaden an dem von Ihnen eingesandten Kärcher-Gerät durch eine unsachgemäße Nutzung Ihres Kärcher-Gerätes verursacht wurde.

Stellen wir fest, dass kein Garantiefall vorliegt, bieten wir Ihnen die Reparatur Ihres Kärcher-Gerätes zum Festpreis an. Sollten wir innerhalb von 14 Tagen keine Zusage zur Übernahme der Reparaturkosten oder gar keine Antwort von Ihnen erhalten, senden wir Ihr Kärcher-Gerät auf Ihre Kosten unrepariert zurück.

- 2.7. Liegt kein Garantiefall vor und stellen wir bei der Prüfung der Reparaturannahme fest, dass ein wirtschaftlicher Totalschaden vorliegt, der eine Reparatur verhindert, bieten wir Ihnen an, dass Gerät für Sie kostenfrei zu verschrotten. Sollten wir innerhalb von 14 Tagen keine Zustimmung zur Verschrottung Ihres Kärcher-Gerätes oder gar keine Antwort von Ihnen erhalten, senden wir Ihr Kärcher-Gerät auf Ihre Kosten unrepariert zurück.
- 2.8. Haben Sie keinen Kaufbeleg zum Nachweis des Alters des Kunden-Gerätes beigelegt, fordern wir Sie auf, innerhalb von 14 Tagen, einen solchen Nachweis nachzureichen. Sollten wir innerhalb der Frist keinen gültigen Nachweis des Alters des Kärcher-Gerätes Ihres Kunden oder gar keine Antwort von Ihnen erhalten, senden wir das Kärcher-Gerät Ihres Kunden auf Ihre Kosten unrepariert zurück.
- 2.9. Für den Vertragsschluss steht ausschließlich die deutsche Sprache zur Verfügung.
- 2.10. Die Reparaturabwicklung und Kontaktaufnahme finden in der Regel per E-Mail statt. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm zur Reparaturabwicklung angegebene E-Mail-Adresse zu-treffend ist, so dass unter dieser Adresse die von Kärcher versandten E-Mails empfangen werden können. Insbesondere hat der Kunde bei dem Einsatz von SPAM-Filtern sicherzustellen, dass alle von Kärcher oder von diesem mit der Reparaturabwicklung beauftragten Dritten versandten E-Mails zugestellt werden können.

3. Widerrufsrecht

Verbrauchern steht grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu. Nähere Informationen zum Widerrufsrecht ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung.

Widerrufsformular: <https://s1.kaercher-media.com/asset/media/file/15706/widerrufsformular.pdf>

4. Preise und Zahlungsbedingungen

- 4.1. Alle Preise verstehen sich inklusive Umsatzsteuer und Versand.
- 4.2. Als Zahlungsart steht nur eine Zahlung auf Rechnung zur Verfügung. Der Rechnungsbetrag ist sofort nach Durchführung des Reparaturauftrages und Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- 4.3. Kärcher hat für seine Forderungen aus dem Reparaturauftrag ein Pfandrecht an den aus-gebesserten Kärcher-Geräten, wenn sie bei der Herstellung oder zum Zwecke der Ausbesserung in seinen Besitz gelangt sind.

5. Rücksendebedingungen

- 5.1. Die Rücksendung Ihres Kärcher-Gerätes erfolgt auf dem Versandweg an die vom Kunden angegebene Lieferanschrift, sofern nichts anderes vereinbart ist. Bei der Abwicklung der Transaktion ist die in dem myKärcher Kundenportal angegebene Lieferanschrift maßgeblich.
- 5.2. Bei Geräten, die per Spedition geliefert werden, erfolgt die Lieferung „frei Bordsteinkante“, also bis zu der der Lieferadresse nächstgelegenen öffentlichen Bordsteinkante, sofern nichts anderes vereinbart ist.
- 5.3. Versandkosten fallen nicht an. Wie berechnen Ihnen lediglich Versandkosten, wenn wir Ihnen ein Gerät zurückliefern müssen, weil das Gerät keine Gewährleistung mehr hat. Sie uns den Fortbestand der Gewährleistung nicht belegt haben oder ein wirtschaftlicher Totalschaden vorliegt.
- 5.4. Sendet das Transportunternehmen das versandte Gerät an uns zurück, da eine Zustellung beim Kunden nicht möglich war, trägt der Kunde die Kosten für den erfolglosen Versand. Dies gilt nicht, wenn der Kunde den Umstand, der zur Unmöglichkeit der Zustellung geführt hat, nicht zu vertreten hat oder wenn er vorübergehend an der Annahme der angebotenen Leistung verhindert war, es sei denn, dass Kärcher ihm die Leistung eine angemessene Zeit vorher angekündigt hatte.
- 5.5. Die Rücksendung erfolgt grundsätzlich in einer neuen Serviceverpackung, da der Originalkarton ohne weiteren Schutz für die Rücksendung nicht geeignet ist.
- 5.6. Handelt der Kunde als Unternehmer, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung des versandten Kärcher-Gerätes auf den Kunden über, sobald wir die Sache dem Spediteur, dem Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person oder der Anstalt ausgeliefert haben. Handelt der Kunde als Verbraucher, geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung des versandten Kärcher-Gerätes grundsätzlich erst mit Übergabe des Gerätes an den Kunden oder eine empfangsberechtigte Person über. Abweichend hiervon geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung des versandten Kärcher-Gerätes auch bei Verbrauchern bereits auf den Kunden über, sobald Kärcher 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 Kärcher dem Kunden diese Person oder Anstalt zuvor nicht benannt hat.

6. Mängelhaftung

Liegt ein Mangel der Reparaturleistung oder Austauschteilen vor, gelten die gesetzlichen Vorschriften. Die Verjährung für Gewährleistungsansprüche aus der Reparaturleistung beträgt 12 Monate ab Abnahme. Der Neubeginn der Verjährung für das ursprünglich gekaufte Gerät ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht in Fällen des Vorliegens von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

7. Haftung

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

7.1 Kärcher haftet aus jedem Rechtsgrund uneingeschränkt

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

Verletzt Kärcher fahrlässig eine wesentliche Vertragspflicht, ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, sofern nicht gemäß Ziffer 7.1 unbeschränkt gehaftet wird. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die der Vertrag Kärcher 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.

7.3 Im Übrigen ist eine Haftung Kärchers ausgeschlossen.

7.4 Vorstehende Haftungsregelungen gelten auch im Hinblick auf die Haftung von Kärcher für seine Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter.

8. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

8.1. Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN Kaufrechts. 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.

8.2. 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 von Kärcher. Hat der Kunde seinen Sitz außerhalb des Hoheitsgebiets der Bundesrepublik Deutschland, so ist der Geschäftssitz von Kärcher 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. Kärcher ist in den vorstehenden Fällen jedoch in jedem Fall berechtigt, das Gericht am Sitz des Kunden anzurufen.

9. Informationen zur Online-Streitbeilegung:

Die EU-Kommission hat eine Internetplattform zur Online-Beilegung von Streitigkeiten (sog. „OS-Plattform“) geschaffen. Die OS-Plattform dient als Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten betreffend vertragliche Verpflichtungen, die aus Online-Kaufverträgen erwachsen. Sie können die OS-Plattform unter dem folgenden Link erreichen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Wir ziehen es vor, Ihre Anliegen im direkten Austausch mit Ihnen zu klären und nehmen daher nicht an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil. Bitte kontaktieren Sie uns bei Fragen und Problemen direkt.

a) Widerrufsbelehrung

Verbrauchern steht ein Widerrufsrecht nach folgender Maßgabe zu, wobei Verbraucher jede natürliche Person ist, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können:

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH, Friedrich-List-Straße 4, 71364 Winnenden, Tel: 07195 903-0, Fax: 07195 903-2980, E-Mail: info@vertrieb.kaercher.com 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. Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite (Internet-Adresse einfügen) elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

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, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurück-zuzahlen, 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 Trans-aktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ausschluss bzw. vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts:

Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht haben und wir mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen haben, nachdem Sie dazu Ihre ausdrückliche Zustimmung gegeben haben und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

Widerrufsformular: <https://s1.kaercher-media.com/asset/media/file/15706/widerrufsformular.pdf>