

# AGB

Vertragsbedingungen die

zwischen

Argoa GmbH, Neulweg 1, D-86453 Dasing, Tel.: 0821-9369040, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Augsburg unter HRB31176, vertreten durch GF: Stefan Buza, USt-Identifikations-Nr.: DE 310153746 – im Folgenden „Anbieter“ –

und

den in § 2 des Vertrags bezeichneten Kunden – im Folgenden „Kunde“ –

geschlossen werden.

## § 1 Geltungsbereich, Begriffsbestimmungen

(1) Für die Geschäftsbeziehung zwischen dem Webshopanbieter (nachfolgend „Anbieter“) und dem Kunden (nachfolgend „Kunde“) gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen des Bestellers werden nicht anerkannt, es sei denn, der Anbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

(2) Der Kunde ist Verbraucher, soweit der Zweck der geordneten Lieferungen und Leistungen nicht überwiegend seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Dagegen ist Unternehmer jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die beim Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

## § 2 Vertragsschluss

(1) Der Kunde kann aus dem Sortiment des Anbieters Produkte, insbes. Kauartikel und Snacks für Hunde auswählen und diese über den Button „in den Warenkorb“ in einem so genannten Warenkorb sammeln. Über den Button „zahlungspflichtig bestellen“ gibt er einen verbindlichen Antrag zum Kauf der im Warenkorb befindlichen Waren ab. Vor Abschicken der Bestellung kann der Kunde die Daten jederzeit ändern und einsehen. Der Antrag kann jedoch nur abgegeben und übermittelt werden, wenn der Kunde durch Klicken auf den Button „Ich habe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und akzeptiere sie.“ diese Vertragsbedingungen akzeptiert und dadurch in seinen Antrag aufgenommen hat.

(2) Der Anbieter schickt daraufhin dem Kunden eine automatische Empfangsbestätigung per E-Mail zu, in welcher die Bestellung des Kunden nochmals aufgeführt wird und die der Kunde über die Funktion „Drucken“ ausdrucken kann. Die automatische Empfangsbestätigung dokumentiert lediglich, dass die Bestellung des Kunden beim Anbieter eingegangen ist und stellt keine Annahme des Antrags dar. Der Vertrag kommt erst durch die Abgabe der Annahmeerklärung durch den Anbieter zustande, die mit einer gesonderten E-Mail (Auftragsbestätigung) versandt wird. In dieser E-Mail oder in einer separaten E-Mail, jedoch spätestens bei Lieferung der Ware, wird der Vertragstext (bestehend aus Bestellung, AGB und Auftragsbestätigung) dem Kunden von uns auf einem dauerhaften Datenträger (E-Mail oder Papierausdruck) zugesandt (Vertragsbestätigung). Der Vertragstext wird unter Wahrung des Datenschutzes gespeichert.

(3) Der Vertragsschluss erfolgt in deutscher Sprache.

### **§ 3 Lieferung, Warenverfügbarkeit**

(1) Von uns angegebene Lieferzeiten berechnen sich vom Zeitpunkt unserer Auftragsbestätigung, vorherige Zahlung des Kaufpreises vorausgesetzt (außer beim Rechnungskauf). Sofern für die jeweilige Ware in unserem Online-Shop keine oder keine abweichende Lieferzeit angegeben ist, beträgt sie 3 Tage.

(2) Sind zum Zeitpunkt der Bestellung des Kunden keine Exemplare des von ihm ausgewählten Produkts verfügbar, so teilt der Anbieter dem Kunden dies in der Auftragsbestätigung unverzüglich mit. Ist das Produkt dauerhaft nicht lieferbar, sieht der Anbieter von einer Annahmeerklärung ab. Ein Vertrag kommt in diesem Fall nicht zustande.

(3) Ist das vom Kunden in der Bestellung bezeichnete Produkt nur vorübergehend nicht verfügbar, teilt der Anbieter dem Kunden dies ebenfalls unverzüglich in der Auftragsbestätigung mit.

(4) Es bestehen die folgenden Lieferbeschränkungen: Der Anbieter liefert nur an Kunden, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt (Rechnungsadresse) in einem der nachfolgenden Länder haben und im selben Land eine Lieferadresse angeben können: Deutschland, ..., ...

### **§ 4 Eigentumsvorbehalt**

Bis zur vollständigen Bezahlung verbleiben die gelieferten Waren im Eigentum des Anbieters.

### **§ 5 Preise und Versandkosten**

(1) Alle Preise, die auf der Website des Anbieters angegeben sind, verstehen sich einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Die entsprechenden Versandkosten werden dem Kunden im Bestellformular angegeben und sind vom Kunden zu tragen, soweit der Kunde nicht von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht. Ab einem Warenbestellwert von 35,00 EUR liefert der Anbieter an den Kunden versandkostenfrei, darunter für Versandkosten i.H.v. 4,95 EUR.

(3) Der Versand der Ware erfolgt per Postversand. Das Versandrisiko trägt der Anbieter, wenn der Kunde Verbraucher ist.

(4) Der Kunde hat im Falle eines Widerrufs die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen.

### **§ 6 Zahlungsmodalitäten**

(1) Der Kunde kann die Zahlung per Lastschriftinzug, Kreditkarte, Nachnahme oder auf Rechnung vornehmen. Die Zahlung auf Rechnung ist für Neukunden bei der ersten Bestellung nur bis zu einem Warenbestellwert von 100 EUR möglich.

(2) Der Kunde kann die in seinem Nutzerkonto gespeicherte Zahlungsart jederzeit ändern.

(3) Die Zahlung des Kaufpreises ist unmittelbar mit Vertragsschluss fällig. Ist die Fälligkeit der Zahlung nach dem Kalender bestimmt, so kommt der Kunde bereits durch Versäumung des Termins

in Verzug. In diesem Fall hat er dem Anbieter für das Jahr Verzugszinsen i.H.v. 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu zahlen.

(4) Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung von Verzugszinsen schließt die Geltendmachung weiterer Verzugsschäden durch den Anbieter nicht aus.

## **§ 7 Sachmängelgewährleistung, Garantie**

(1) Der Anbieter haftet für Sachmängel nach den hierfür geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere §§ 434 ff. BGB. Gegenüber Unternehmern beträgt die Gewährleistungsfrist auf vom Anbieter gelieferte Sachen 12 Monate.

(2) Eine zusätzliche Garantie besteht bei den vom Anbieter gelieferten Waren nur, wenn diese ausdrücklich in der Auftragsbestätigung zu dem jeweiligen Artikel abgegeben wurde.

## **§ 8 Haftung**

(1) Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist.

(2) Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Anbieter nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(3) Die Einschränkungen der Abs. 1 und 2 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

(4) Die sich aus Abs. 1 und 2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit der Anbieter den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen hat. Das gleiche gilt, soweit der Anbieter und der Kunde eine Vereinbarung über die Beschaffenheit der Sache getroffen haben. Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## **§ 9 Widerrufsbelehrung**

(1) Verbraucher haben bei Abschluss eines Fernabsatzgeschäfts ein gesetzliches Widerrufsrecht, über das der Anbieter nach Maßgabe des gesetzlichen Musters nachfolgend informiert. Die Ausnahmen vom Widerrufsrecht sind in Absatz (2) geregelt. In Absatz (3) findet sich ein Muster-Widerrufsformular.

### **Widerrufsbelehrung**

#### Widerrufsrecht

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

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns Argoa GmbH 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.

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, 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 zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

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.

(2) Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

(3) Über das Muster-Widerrufsformular informiert der Anbieter nach der gesetzlichen Regelung wie folgt:

### **Muster-Widerrufsformular**

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

**An:**

Argoa GmbH  
Neulweg 1  
D-86453 Dasing  
info@argoa.de

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 bei Mitteilung auf Papier) \_\_\_\_\_  
— Datum \_\_\_\_\_

(\*) Unzutreffendes streichen

## § 10 Schlussbestimmungen

(1) Auf Verträge zwischen dem Anbieter und den Kunden findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendbarkeit zwingender Vorschriften insbes. des Staates, in dem der Kunde als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt.

(2) Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und dem Anbieter der Sitz des Anbieters.

(3) Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich. Anstelle der unwirksamen Punkte treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften. Soweit dies für eine Vertragspartei eine unzumutbare Härte darstellen würde, wird der Vertrag jedoch im Ganzen unwirksam.

(AGB Stand April 2024)

## § 11 Beschwerden

Bei Beschwerden sollte sich ein Verbraucher zunächst an den Unternehmer wenden. Wenn der Online-Shop ValuedShops angeschlossen ist und Beschwerden nicht einvernehmlich gelöst werden können, sollte sich der Verbraucher an ValuedShops ([www.valuedshops.com/de](http://www.valuedshops.com/de)) wenden, das kostenlos vermittelt. Prüfen Sie, ob der Shop eine aktuelle Mitgliedschaft über <https://www.valuedshops.com/de/members> hat. Gibt es dann immer noch keine Lösung, hat der Verbraucher die Möglichkeit, seine Beschwerde durch die von ValuedShops eingesetzte unabhängige Schlichtungsstelle behandeln zu lassen, deren Entscheidung bindend ist und mit der sowohl Unternehmer als auch Verbraucher einverstanden sind. Mit der Vorlage einer Streitigkeit bei dieser Schlichtungsstelle sind Kosten verbunden, die der Verbraucher an die Schlichtungsstelle zu zahlen hat.

# GENERAL TERMS AND CONDITIONS B2C

Contract conditions the

Between

Argoa GmbH, Neulweg 1, D-86453 Dasing, Tel.: 0821-9369040, registered in the commercial register of the local court Augsburg under HRB31176, represented by GF: Stefan Buza, VAT identification number: DE 310153746 – hereinafter referred to as "provider" -

and

the customer referred to in § 2 of the contract - hereinafter referred to as "customer" -

be closed.

## § 1 Scope, definitions

(1) The following General Terms and Conditions apply exclusively to the business relationship between the webshop provider (hereinafter referred to as "Provider") and the customer (hereinafter referred to as "Customer"), the following General Terms and Conditions in their version valid at the time of the order. Deviating general terms and conditions of the customer will not be accepted unless the provider expressly agrees to their validity in writing.

(2) The customer is a consumer insofar as the purpose of the ordered supplies and services cannot be attributed predominantly to his commercial or self-employed professional activity. In contrast, an

entrepreneur is any natural or legal person or partnership with legal capacity who, at the conclusion of the contract, acts in the exercise of his commercial or self-employed professional activity.

## § 2 Conclusion of contract

(1) The customer can purchase products from the supplier's range, in particular. Select chew items and snacks for dogs and collect them via the button "add to cart" in a so-called shopping cart. Via the button "order subject to payment" he submits a binding request for the purchase of the goods in the shopping cart. Before sending the order, the customer can change and view the data at any time. However, the application can only be submitted and transmitted if the customer has accepted these terms and conditions by clicking on the button "I have read and accept the General Terms and Conditions." and has thus included them in his application.

(2) The provider then sends the customer an automatic confirmation of receipt by e-mail, in which the customer's order is listed again and which the customer can print out via the "Print" function. The automatic confirmation of receipt only documents that the customer's order has been received by the provider and does not constitute acceptance of the application. The contract is only concluded by the submission of the declaration of acceptance by the provider, which is sent with a separate e-mail (order confirmation). In this e-mail or in a separate e-mail, but no later than upon delivery of the goods, the contract text (consisting of order, terms and conditions and order confirmation) will be sent to the customer by us on a durable data carrier (e-mail or paper printout) (contract confirmation). The contract text is stored in compliance with data protection.

(3) The contract is concluded in German.

### **§ 3 Delivery, availability of goods**

(1) Delivery times specified by us are calculated from the time of our order confirmation, provided that prior payment of the purchase price is provided (except for purchase on account). If no or no different delivery time is specified for the respective goods in our online shop, it is 3 days.

(2) If no copies of the product selected by the customer are available at the time of the customer's order, the supplier shall inform the customer immediately in the order confirmation. If the product is permanently unavailable, the provider refrains from a declaration of acceptance. A contract is not concluded in this case.

(3) If the product specified by the customer in the order is only temporarily unavailable, the supplier shall also inform the customer immediately in the order confirmation.

(4) The following delivery restrictions apply: The provider only delivers to customers who have their habitual residence (billing address) in one of the following countries and can provide a delivery address in the same country: Germany, ..., ...

### **§ 4 Retention of title**

Until full payment, the delivered goods remain the property of the provider.

### **§ 5 Prices and shipping costs**

(1) All prices indicated on the provider's website include the applicable statutory value added tax.

(2) The corresponding shipping costs are indicated to the customer in the order form and are to be borne by the customer, insofar as the customer does not exercise his right of withdrawal. From an order value of 35.00 EUR, the supplier delivers to the customer free of charge, including shipping costs in the amount of 4.95 EUR.

(3) The goods are shipped by post. The shipping risk is borne by the provider if the customer is a consumer.

(4) In the event of a revocation, the customer must bear the direct costs of the return shipment.

### **§ 6 Payment terms**

(1) The customer can make the payment by direct debit, credit card, cash on delivery or on account. Payment on account is only possible for new customers with the first order up to an order value of 100 EUR.

(2) The customer can change the payment method stored in his user account at any time.

(3) Payment of the purchase price is due immediately upon conclusion of the contract. If the due date of the payment is determined according to the calendar, the customer is already in default due to missing the appointment. In this case, he has paid the provider default interest in the amount of 5 percentage points above the base rate.

(4) The customer's obligation to pay default interest does not exclude the assertion of further default damages by the provider.

### **§ 7 Warranty for material defects, guarantee**

(1) The provider is liable for material defects in accordance with the applicable statutory provisions, in particular §§ 434 ff. BGB. For entrepreneurs, the warranty period on items delivered by the provider is 12 months.

(2) An additional guarantee exists for the goods delivered by the supplier only if this has been expressly submitted in the order confirmation for the respective article.

### **§ 8 Liability**

(1) Claims of the customer for damages are excluded. This does not apply to claims for damages by the customer from injury to life, body, health or from the violation of essential contractual obligations (cardinal obligations) as well as liability for other damages based on an intentional or grossly negligent breach of duty by the provider, its legal representatives or vicarious agents. Essential contractual obligations are those whose fulfillment is necessary to achieve the objective of the contract.

(2) In the event of a breach of essential contractual obligations, the provider shall only be liable for the foreseeable damage typical of the contract if this was caused by simple negligence, unless it concerns claims for damages by the customer from injury to life, limb or health.

(3) The restrictions of paragraphs 1 and 2 shall also apply in favour of the legal representatives and vicarious agents of the provider if claims are asserted directly against them.

(4) The limitations of liability resulting from paragraphs 1 and 2 shall not apply if the provider has fraudulently concealed the defect or has assumed a guarantee for the quality of the item. The same applies if the supplier and the customer have made an agreement on the nature of the item. The provisions of the Product Liability Act remain unaffected.

### **§ 9 Cancellation policy**

(1) When concluding a distance selling transaction, consumers have a statutory right of withdrawal, about which the provider informs in accordance with the statutory model below. The exceptions to the right of withdrawal are regulated in paragraph (2). In paragraph (3) you will find a sample revocation form.

#### **Cancellation policy**

##### Right of revocation

You have the right to withdraw from this contract within fourteen days without giving any reason. The cancellation period is fourteen days from the day on which you or a third party named by you, who is not the carrier, has or has taken possession of the goods.

To exercise your right of withdrawal, you must inform Argoa GmbH of your decision to withdraw from this contract by means of a clear statement (e.g. a letter sent by post, fax or e-mail). You can use the attached model withdrawal form for this, but it is not mandatory.

To uphold the revocation period, it is sufficient that you send the communication concerning the exercise of the revocation right before the expiration of the revocation period.

### Consequences of revocation

If you withdraw from this contract, we shall reimburse to you all payments received from you, including the costs of delivery (with the exception of the additional costs resulting from your choice of a type of delivery other than the low-cost standard delivery offered by us), without undue delay and in any event not later than fourteen days from the date on which we are informed about your decision to withdraw from this contract. For this repayment, we use the same means of payment that you used in the original transaction, unless expressly agreed otherwise with you; in no case will you be charged for this repayment.

We may refuse reimbursement until we have received the goods back or until you have provided proof that you have returned the goods, whichever is the earliest.

You must send back or hand over the goods to us immediately and in any case no later than fourteen days from the day on which you inform us of the cancellation of this contract. The deadline is met if you send the goods before the expiry of the period of fourteen days. You bear the direct costs of returning the goods.

You are only liable for any diminished value of the goods if this loss is due to the handling of the goods that is not necessary to verify the nature, characteristics and functioning of the goods.

(2) The right of withdrawal does not exist for contracts for the delivery of sound or video recordings or computer software in a sealed package if the seal has been removed after delivery.

(3) The provider shall inform you about the model revocation form in accordance with the statutory provisions as follows:

### Model Withdrawal form

(If you want to cancel the contract, please fill out this form and send it back.)

#### To:

Argoa GmbH  
Neulweg 1  
86453 Dasing  
Info@argoa.de

I/we \_\_\_\_\_ hereby revoke the contract concluded by me/us \_\_\_\_\_ for the purchase of the following goods \_\_\_\_\_ / the provision of the following service \_\_\_\_\_

— Ordered on \_\_\_\_\_ (\*) / received on \_\_\_\_\_ (\*)  
— Name of consumer(s) \_\_\_\_\_  
— Address of the consumer(s) \_\_\_\_\_  
— Signature of the consumer(s) (only if notified on paper) \_\_\_\_\_  
— Date \_\_\_\_\_

(\*) Delete as appropriate

## **§ 10 Final provisions**

(1) Contracts between the provider and the customer shall be governed by the law of the Federal Republic of Germany, excluding the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods. The statutory provisions on the restriction of the choice of law and on the applicability of mandatory regulations, especially of the state in which the customer as a consumer has his habitual residence, remain unaffected.

(2) If the customer is a merchant, a legal person under public law or a special fund under public law, the place of jurisdiction for all disputes arising from contractual relationships between the customer and the provider shall be the registered office of the provider.

(3) The contract remains binding in its remaining parts even in the event of legal ineffectiveness of individual points. Instead of the ineffective points, the statutory provisions shall, if any. However, insofar as this would constitute an unreasonable hardship for a contracting party, the contract as a whole becomes ineffective.

(GTCs as of April 2024)

## **§ 11 Complaints**

In case of complaints, a consumer should first contact the entrepreneur. If the online shop ValuedShops is connected and complaints cannot be resolved by mutual agreement, the consumer should contact ValuedShops ([www.valuedshops.com/de](http://www.valuedshops.com/de)), which mediates free of charge. Check if the shop has a current membership via <https://www.valuedshops.com/de/members>. If there is still no solution, the consumer has the possibility to have his complaint handled by the independent arbitration board set up by ValuedShops, whose decision is binding and with which both the entrepreneur and the consumer agree. The submission of a dispute to this arbitration board entails costs that the consumer has to pay to the arbitration board.