

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auping

Version | 1.5

Datum | Oktober 2020

### AGB der Auping Plaza Deutschland GmbH (Auping)

#### Begriffsbestimmungen

1. Die folgenden Begriffe und Verweise haben folgende Bedeutungen:
  - a. „Auping“ oder „wir“, „uns“ oder „unser(e)“ ist als Verweis auf Auping Plaza Deutschland GmbH als Verkäufer der Produkte und Dienstleistungen zu verstehen.
  - b. „Kunde“ oder „Sie“ steht für einen Verbraucher.
  - c. „Verbraucher“ ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.
  - d. „Tag“ ist ein Kalendertag.
  - e. „Bestellung“ ist Ihr Ersuchen über unsere Internetseite, bestimmte Produkte und/oder Dienstleistungen zu erwerben.
  - f. „Nichtverbraucher“ ist eine natürliche oder juristische Person, die im Rahmen einer Handels-, Geschäfts-, Handwerks- oder Berufstätigkeit handelt.
  - g. „Produkt(e)“ sind alle Waren (physische, bewegliche Güter), die Auping anbietet.
  - h. „Dienstleistung(en)“ sind alle Dienstleistungen, die Auping anbietet.
  - i. „Website“ steht für die Website mit dem Domännennamen [www.auping.de](http://www.auping.de) sowie ihre Nachfolge-Domäne(n).

#### Identität des Verkäufers

2. Produkte und Dienstleistungen, die über die Website und/oder andere Fernabsatzkanäle von Auping angeboten und verkauft werden, werden Ihnen von Auping Plaza Deutschland GmbH unter dem Handelsnamen „Auping“ mit eingetragenem Geschäftssitz in Köln (Deutschland) verkauft\*.

Hohenstaufenring 57, 50674 Köln,

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE283949212

Eintragsnummer im Handelsregister: HRB: 86553 Köln

E-Mail-Adresse\*\*: [info@auping.de](mailto:info@auping.de)

\*Bitte schicken Sie keine Rücksendungen an diese Adresse. Weitere Informationen zu Rücksendungen finden Sie auf unserer Website.

\*\*Bitte schicken Sie keine Serviceanfragen an diese E-Mail-Adresse. Sie können unseren Kundenservice mithilfe der Kontaktverfahren auf unserer Website kontaktieren.

#### Anwendbarkeit und Abschluss des Vertrags

3. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Angebote, Kostenvoranschläge und Verträge, die zwischen Ihnen und Auping über unsere Website oder andere Fernabsatzwege vereinbart werden. Entgegenstehende oder von den allgemeinen Geschäftsbedingungen Aupings abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen des Käufers erkennt der Auping

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auping

Version | 1.5

Datum | Oktober 2020

nicht an – auch nicht stillschweigend z. B. durch unterlassenen Widerspruch.

Zwischenüberschriften sind nicht Teil der AGB.

4. Jedes Angebot, das Sie von Auping erhalten, ist als Aufforderung an Sie zu verstehen, eine Bestellung aufzugeben, es sei denn, es ist deutlich, dass wir etwas anderes meinen. Die Aufgabe einer solchen Bestellung stellt ein Angebot an uns dar, bestimmte Produkte und/oder Dienstleistungen zu erwerben.
5. Nach der Aufgabe Ihrer Bestellung schicken wir Ihnen eine Bestätigungs-E-Mail. Diese Bestätigungs-E-Mail ist grundsätzlich als Bestätigung unsererseits zu verstehen, dass wir Ihre Bestellung erhalten haben, und nicht, dass wir Ihre Bestellung akzeptiert haben.
6. Der Vertrag kommt zustande, wenn wir Ihnen eine Benachrichtigung schicken, in der steht, dass wir Ihre Bestellung akzeptiert haben. Je nach Inhalt Ihrer Bestellung kann diese Benachrichtigung auch in der im vorherigen Absatz genannten Bestätigungs-E-Mail enthalten sein.
7. Wir behalten uns das Recht vor, Ihre Bestellung nach eigenem Ermessen zu akzeptieren oder abzulehnen; das geschieht innerhalb eines angemessenen Zeitraums nach Erhalt der Bestellung.

### Preise und Informationen

8. Die Preise auf unserer Website verstehen sich einschließlich Steuern und aller sonstigen zusätzlichen Kosten, die im Voraus berechnet werden können. Für Kosten, die nicht nach vernünftigem Ermessen im Voraus berechnet werden können, wird auf unserer Website angezeigt, wie diese Kosten berechnet werden können.
9. Wenn ein von Ihnen bestelltes Produkt und/oder eine von Ihnen bestellte Dienstleistung mit einem falschen Preis ausgezeichnet ist, benachrichtigen wir Sie und warten, bis Sie den berichtigten Preis bestätigt haben, bevor wir die Bearbeitung Ihrer Bestellung fortsetzen.
10. Abweichungen in Maßen, Struktur und Farbe gegenüber Abbildung bleiben vorbehalten, soweit dies in der Natur der verwendeten Materialien (z. B. Holz, Leder) liegen und/ oder handelsüblich sind oder Euronormen entspricht. Bitte beachten Sie, dass die auf dem Bildschirm des Gerätes, mit dem Sie unsere Website besuchen und betrachten, dargestellten Farben (leicht) von den tatsächlichen Farben der jeweiligen Produkte abweichen können. Auping ist nicht verantwortlich für Farbabweichungen, die auf Ihre Bildschirmeinstellungen zurückzuführen sind.

### Zahlung

11. Für Zahlungen, die bei Abschluss des Vertrags fällig werden, ist eine der verfügbaren Zahlungsmethoden zu verwenden, die auf unserer Website angeboten werden.
12. Falls wir eine Rechnung für die fälligen Beträge ausstellen, wird die elektronische Rechnung an die E-Mail-Adresse gesendet, die Sie bei Ihrer Bestellung angegeben haben. Für sämtliche Rechnungen gilt eine Zahlungsfrist von vierzehn (14) Tagen ab dem Rechnungsdatum, das in

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auping

Version | 1.5

Datum | Oktober 2020

der Rechnung angegeben ist, es sei denn, in der Rechnung ist eine abweichende Zahlungsfrist angegeben, oder es wurde schriftlich eine andere Zahlungsfrist vereinbart.

13. Die Zahlung erfolgt mit Ihrer Kredit- oder Debitkarte. Ihre Karte wird in dem Moment belastet, in dem Sie Ihre Bestellung aufgeben und eine Bestätigung erhalten.

### Lieferung und Leistung

14. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, liefern wir Produkte und erbringen Dienstleistungen ohne unangemessene Verzögerung nach Abschluss des Vertrags (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen).
15. Falls der Vertrag sich auf die Erbringung von Dienstleistungen bezieht, bemüht Auping sich, die Dienstleistungen nach bestem Vermögen und mit der branchenüblichen Sorgfalt zu erbringen. Auping ist befugt, zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen Dritte einzusetzen.
16. Der angegebene Lieferzeitraum für die Lieferung der Produkte beginnt am Tag nach dem Datum, an dem der Vertrag geschlossen wird.
17. Wenn Ihnen als Verbraucher zu dem Zeitpunkt, zu dem der Vertrag geschlossen wurde, kein Lieferzeitraum für das Produkt bzw. die Produkte mitgeteilt wurde, erfolgt die Lieferung spätestens acht Wochen (Montag bis Freitag, Feiertage ausgenommen) ab dem Abschluss des Vertrags. Andernfalls haben Sie das Recht, vom jeweiligen Teil des Vertrags zurückzutreten.
18. Wenn wir das bestellte Produkt nicht liefern können (weil das Produkt nicht vorrätig ist oder weil andere Gründe vorliegen), haben wir das Recht, Ihnen ein Produkt zu liefern, das mit dem von Ihnen bestellten Produkt im Hinblick auf Art und Qualität vergleichbar ist, sofern Ihnen dies zumutbar ist. In diesem Fall haben Sie das Recht, vom jeweiligen Teil des Vertrags zurückzutreten, es sei denn, es handelt sich um eine geringfügige Abweichung.
19. Soweit Sie im Sinne dieser Bestimmung vom Vertrag zurücktreten, erstatten wir Ihnen umgehend sämtliche von Ihnen gezahlten Beträge.
20. Haben Auping oder das Montagepersonal Bedenken hinsichtlich der Eignung der Wände zur Montage oder der Tragfähigkeit der Fußböden, ist dies dem Käufer vor der Montage mitzuteilen. Entscheidet sich der Käufer trotzdem für einen Aufbau, so haftet er für alle entstehenden Schäden.
21. Für unmittelbare und Folgeschäden hinsichtlich der Montage haftet Auping nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Montagepersonals oder bei Verletzung einer wesentlichen Pflicht des Vertrages.
22. Der Käufer muss Auping, bzw. sein Montagepersonal auf evtl. in den Wänden liegende Versorgungsleitungen für z. B. Wasser, Gas, Strom, Medien hinweisen.
23. Das Personal und die Dienstleister Aupings dürfen keine Arbeiten durchführen, die über die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen hinausgehen.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auping

Version | 1.5

Datum | Oktober 2020

### Widerrufsrecht

#### 24. Verbraucher

Dieser Abschnitt gilt nur dann, wenn Sie als Verbraucher einen Kauf getätigt haben und sofern ein solches Widerrufsrecht laut geltendem Recht anwendbar ist.

#### 25. Widerrufsfrist

Abgesehen von den nachstehenden Ausnahmen und sonstigen Ausnahmen, die laut geltendem Recht anwendbar sind, haben Verbraucher das Recht, ohne Angabe von Gründen von einem mit uns geschlossenen Vertrag zurückzutreten. Diese Widerrufsfrist endet nach 14 Tagen:

- ab dem Tag, an dem Sie die Waren effektiv in Besitz nehmen oder ein von Ihnen angegebener Dritter, bei dem es sich nicht um den Transporteur handelt, die Waren effektiv in Besitz nimmt, oder
- bei einem Vertrag über mehrere Waren, die vom Verbraucher in einer Bestellung bestellt werden und separat geliefert werden, an dem Tag, an dem Sie die letzte Ware effektiv in Besitz nehmen oder ein von Ihnen angegebener Dritter, bei dem es sich nicht um den Transporteur handelt, die letzte Ware effektiv in Besitz nimmt, oder
- bei einem Vertrag über die Lieferung einer Ware, die aus mehreren Posten oder Teilen besteht, an dem Tag, an dem Sie den letzten Posten oder Teil effektiv in Besitz nehmen oder ein von Ihnen angegebener Dritter, bei dem es sich nicht um den Transporteur handelt, den letzten Posten oder Teil effektiv in Besitz nimmt, oder
- nach dem Tag, an dem ein Dienstleistungsvertrag geschlossen wird.

#### Wahrnehmung des Widerrufsrechts

26. Um das Widerrufsrecht ausüben zu können, müssen Sie uns, Auping Plaza Deutschland GmbH, Hohenstaufenring 57, 50674 Köln, Tel. 0221 276 545 00, [info@auping.de](mailto:info@auping.de), mittels einer eindeutigen Mitteilung (z.B. in einem Schreiben per Post oder E-Mail) über Ihre Entscheidung, von diesem Vertrag zurückzutreten, informieren. Sie können das Muster-Widerrufsformular in der Anlage (siehe unten) verwenden, sind aber nicht dazu verpflichtet.

27. Um Ihr Widerrufsrecht fristgemäß ausüben zu können, reicht es aus, wenn Sie Ihre Mitteilung über die Wahrnehmung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist an uns abschicken.

#### Erstattung

28. Wenn Sie vom Vertrag zurücktreten, erstatten wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die für eine von Ihnen gewählte Lieferart anfallen, bei der es sich nicht um die von uns angebotene günstigste Standardlieferart handelt), ohne unangemessene Verzögerung und spätestens innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, an dem wir über Ihre Entscheidung, vom Vertrag zurückzutreten, informiert wurden.

29. Wir werden die Erstattung auf demselben Zahlungsweg vornehmen, den Sie für die ursprüngliche Transaktion genutzt haben, es sei denn, Sie haben ausdrücklich einem anderen Verfahren zugestimmt. Auf jeden Fall entstehen Ihnen im Zuge der Erstattung keine weiteren Kosten.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auping

Version | 1.5

Datum | Oktober 2020

30. Wir können die Erstattung allerdings aussetzen, bis wir die Waren zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesendet haben, je nachdem, was zuerst eintritt.

### Pflichten des Verbrauchers

31. Sie müssen die Waren unverzüglich, aber auf jeden Fall spätestens innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns Ihren Rücktritt vom Kaufvertrag mitgeteilt haben, an uns zurücksenden oder uns aushändigen. Die Frist ist erfüllt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der 14 Tage zurücksenden oder an uns aushändigen.

32. Sie haften ausschließlich für einen eventuellen Wertverlust der Waren, wenn die Nutzung der Waren über die Feststellung der Art, Eigenschaften und Funktion der Waren hinausgeht.

33. Wenn Sie uns damit beauftragt haben, bestimmte (Montage-)Dienstleistungen während der Widerrufsfrist zu erbringen, schulden Sie uns einen Betrag, der anteilig der Leistung entspricht, die wir erbracht haben, bis Sie uns über Ihren Widerruf dieses Vertrags informierten.

34. Das Zurücksenden der Produkte ist kostenlos. Produkte, die nicht über den Postversand zurückgeschickt werden, werden über einen unserer Liefer- und Montagepartner nach Terminvereinbarung abgewickelt.

### 35. Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Bitte beachten Sie, dass die folgenden Waren vom Widerrufsrecht ausgeschlossen sind bzw. dass Sie Ihr Widerrufsrecht unter den folgenden Bedingungen verlieren:

- Versiegelte Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
- Waren, die gemäß Kundenspezifikationen erstellt wurden oder eindeutig personalisiert sind.

## Muster-Widerrufsformular

36. Der Verbraucher kann das folgende Formular verwenden und an Auping zurücksenden, wenn er sein Widerrufsrecht wahrnehmen will. Bitte kopieren Sie dieses Formular und füllen Sie dieses nur dann aus und senden Sie es per Post oder E-Mail zurück, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten wollen.

— An Auping Plaza Deutschland GmbH, Hohenstaufenring 57, 50674 Köln, Tel. 0221 276 545 00, [info@auping.de](mailto:info@auping.de)

— Ich/Wir (\*) teile(n) hiermit mit, dass ich/wir (\*) von meinem/unserem (\*) Vertrag über den Kauf der folgenden Produkte (\*)/über die Erbringung der folgenden Dienstleistungen (\*) zurücktrete(n).

— Bestellt am (\*)/erhalten am (\*):

— Bestellnummer (sofern zutreffend):

— Ihr Name:

— Ihre Adresse:

— Ihre Unterschrift (nur bei Widerruf in Papierform):

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auping

Version | 1.5

Datum | Oktober 2020

— Datum

(\*) Nichtzutreffendes streichen.

### Zusätzliche Rücksenderegelung

37. Auch wenn die Widerrufsfrist im Sinne der vorherigen Bestimmung abgelaufen ist, bietet Auping Verbrauchern die Gelegenheit, dieses Recht in Anspruch zu nehmen, sofern die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:
- Der Verbraucher übermittelt Auping vor Ablauf der Frist von dreißig (30) Tagen eine eindeutige Mitteilung, in der er ankündigt, dass er sein Widerrufsrecht wahrnimmt.
  - Die Produkte werden innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der Auslieferung an den Verbraucher an Auping zurückgesendet oder ausgehändigt.
38. Diese zusätzliche Rücksenderegelung hat keinen Einfluss auf Ihre gesetzlichen Rechte als Verbraucher.

### Eigentumsvorbehalt

39. Wir behalten uns das Eigentum an allen an Sie gelieferten Produkten vor, bis Sie alle Zahlungen geleistet haben.

### Garantien

40. Auping kann je nach Produkt eine Garantie für erworbene Produkte anbieten. Wenn Auping Verbrauchern eine solche Garantie anbietet, legen wir die Garantiebedingungen wie Dauer, räumlicher Geltungsbereich und einzuhaltende Verfahren eindeutig fest.
41. Die Garantien von Auping schränken die gesetzlichen Rechte, die Sie als Verbraucher nach geltendem Recht haben, nicht ein.

Garantiebestimmungen

#### Betten & Boxspringbetten

42. Für alle Auping Betten und Boxspringbetten gilt ein Standardgarantiezeit von 5 Jahren. Bei stoffbezogenen Produkten können sich diese im Laufe der Zeit z.B. durch Lichteinfall verfärben. Dies ist nicht durch die Auping Garantieklausel abgedeckt.

#### Spiralunterfederungen

43. Auf alle Spiralunterfederungen und Boxspringrahmen aus Stahl wird 35 Jahre Garantie auf Draht- und Rahmenbruch gewährt. Auf alle anderen Teile des Bettbodens, wie Motoren, Gasfedern, Elektronik und Kunststoffteile wird standardmäßig eine Garantie von 5 Jahren gewährt, davon 2 Jahre komplett.
44. In diesen 2 Jahren erhalten Sie gegebenenfalls kostenlos ein neues Produkt oder das entsprechende Folgeprodukt.
45. Im 3., 4. und 5. Jahr erhalten Sie gegebenenfalls kostenlos ein Produkt mit vergleichbarem Funktionsumfang; dabei kann es sich um ein aufgearbeitetes Exemplar handeln.

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auping**

Version | 1.5

Datum | Oktober 2020

### **Matratzen und Topper**

46. Für Matratzen gilt ein Standardgarantiezeitraum von 5 Jahren, 2 Jahre davon uneingeschränkt.
47. Nach 2 Jahren gilt eine Abschreibung. Im Garantiefall erhalten Sie dann bei erwiesenen Material- oder Herstellungsfehlern eine Ermäßigung auf den Anschaffungspreis eines Ersatzprodukts. Die Ermäßigung entspricht einem Prozentsatz des Anschaffungspreises des ursprünglichen Produkts.
48. Im dritten Jahr nach Vertragsschluss erhalten Sie 75 %, im vierten Jahr nach Vertragsschluss 50 % und im fünften Jahr nach Vertragsschluss 25 % Ermäßigung. Die Ermäßigung wird jeweils auf der Grundlage des ursprünglichen Anschaffungswertes des ersten Produkts berechnet.
49. Wir bieten eine Umtauschgarantie von 90 Tagen auf den Matratzenkern als Standard für alle Matratzen an.
50. Für Topper gilt ein Standardgarantiezeitraum von 3 Jahren.

### **Bettdecken und Kissen**

51. Auf Bettdecken und Kissen wird eine uneingeschränkte Garantie von 2 Jahren gewährt. Sollten innerhalb von 2 Jahren ab Rechnungsdatum Material- oder Herstellungsfehler auftreten, werden die vollständigen Kosten für den Austausch oder die Reparatur erstattet.
52. Für Bettdecken, die nicht mehr repariert werden können, gilt außerdem eine zusätzliche 3-Jahres-Garantie auf die Abschreibung. Im dritten Jahr nach Vertragsschluss erhalten Sie 75 % Rabatt, im vierten Jahr nach Vertragsschluss 50 % und im fünften Jahr nach Vertragsschluss 25 % Rabatt, berechnet auf den ursprünglichen Kaufwert des ersten Produkts.

### **Bettwäsche**

53. Auf alle Bettbezüge, Spannbettlaken und Moltons wird 1 Jahr Garantie gewährt.

### **Zubehör**

54. Die Standardgarantiezeit für alle Auping Zubehörteile, wie Nachttische, Hocker und Zierkissen, beträgt 5 Jahre.

### **Elektronisches Zubehör**

55. Die Standardgarantiezeit für alle elektronischen Zubehörteile von Auping - wie den Somnox Schlafroboter, Auping Connect und die Lampen - beträgt 2 Jahre.

### **Garantiebedingungen**

Umtauschgarantie für Matratzen auf den Matratzenkern

56. Wir empfehlen, die Matratzen in einem unserer Geschäfte auszuprobieren und sich fachkundig beraten zu lassen. Der Körper kann etwa 4 bis 6 Wochen brauchen, um sich an eine neue Matratze zu gewöhnen. Es kann passieren, dass ein Kunde nach mehreren Wochen immer noch nicht mit seiner/seinen Auping Matratze(n) zufrieden ist. In diesem Fall kann er die Auping Umtauschgarantie auf den Matratzenkern in Anspruch nehmen. Für folgende Matratzen gilt dies: Evolve Matratzen, Vivo Matratzen, Maestro Matratzen, Cresto

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auping

Version | 1.5

Datum | Oktober 2020

Matratzen, Adagio Matratzen, Inizio Matratzen, Boxspringmatratzen Comfort, Boxspringmatratzen Deluxe, Boxspringmatratzen Prestige, Boxspringmatratzen Kiruna  
Bedingungen:

57. Diese Umtauschgarantie kann nur einmal pro Matratze angewendet werden.
58. Die Umtauschgarantie muss spätestens 90 Tage nach der Lieferung geltend gemacht werden. Kontaktieren Sie dazu unseren Kundenservice unter [kundenservice@auping.de](mailto:kundenservice@auping.de). Es ist nur möglich, die Härte und somit den Matratzenkern der Matratze/n zu ändern, nicht den Matratzentyp.
59. Es steht Auping frei, Anfahrts- /Transportkosten in Rechnung zu stellen.
60. Die Umtauschgarantie gilt nicht für Showroom-Modelle.
61. In über 80 % aller Fälle wechseln wir den Matratzenkern, das „Innenleben“ der Matratze. Aufgrund von Hygienegesichtspunkten wird der alte Kern anschließend recycelt. Bei einigen Matratzenmodellen kann der Kern nicht separat ausgewechselt werden. Diese werden vollständig recycelt, der Kunde erhält eine neue Matratze.

Liegestellen & Abweichungen von Abmessungen bei Matratzen und Toppenn

62. Die Matratzen und Toppenn von Auping werden von Hand gefertigt. Dies bedeutet, dass jedes Produkt ein Unikat ist und dass es eine minimale Abweichung in Länge, Breite oder Höhe des Produkts geben kann. Unter Nutzung der Norm NEN-EN 1334 wird festgestellt, ob die Beschwerde über eine abweichende Größe unter die Garantiebestimmungen fällt.
63. Bei Matratzen und Toppenn wird von einem stellenweisen Verlust der Materialdicke (Liegestellen) von bis zu 2 cm ausgegangen, folglich wird dies nicht als Garantiefall erachtet. Dementsprechend fallen Reklamationen über geringer ausfallende Liegestellen nicht unter die Garantie.

Weitere Garantiebedingungen

64. Auping empfiehlt ausdrücklich, Auping Produkte nur bei anerkannten Auping Verkaufsstellen zu erwerben. Nur so können wir die Qualität der Produkte garantieren. Auf Auping Produkte, die nicht bei einer anerkannten Auping Verkaufsstelle (im Einzelhandel oder online) gekauft wurden und/oder die nicht von einem anerkannten Auping Händler geliefert und montiert wurden, wird keine Garantie gewährt.
65. Kombinationen mit Produkten, die keine Auping Produkte sind, können je nach Art der Reklamation zu einer Ablehnung bzw. Einschränkung des Garantieanspruchs führen.
66. Die Garantie kann nur gegen Vorlage der Originalrechnung in Anspruch genommen werden, die daher sorgfältig aufzubewahren ist.
67. Nur der ursprüngliche Käufer kann die Garantie in Anspruch nehmen. Der Garantieanspruch muss in dem Auping Geschäft geltend gemacht werden, bei dem das Produkt ursprünglich gekauft wurde, auch wenn der Käufer inzwischen in ein anderes Land umgezogen ist.
68. Die Rechte, auf die der Käufer im Rahmen der Garantie Anspruch erheben kann, stehen dem Käufer zu - falls es sich dabei um eine natürliche Person handelt, die nicht in Ausübung eines Berufes oder Gewerbes handelt - und zwar unbeschadet der Rechte oder Ansprüche, die ihm gesetzlich zustehen.



## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auping

Version | 1.5

Datum | Oktober 2020

69. Die Auping Garantie gilt in allen Ländern, in denen Auping offiziell vertreten ist. Garantie- und Serviceleistungen für Auping Produkte können abgelehnt werden, wenn diese Produkte in Länder geliefert werden, in denen Auping keine offizielle Vertretung hat.
70. Wenn es sich um Material- oder Herstellungsfehler handelt, wird der dadurch entstandene Mangel gemäß den Auping Garantiebedingungen instandgesetzt oder es wird eine andere adäquate Alternative angeboten.
71. Wird ein Mangel nicht instandgesetzt, kann das Produkt gemäß den Bedingungen durch das gleiche Produkt ersetzt werden oder, sollte dieses Produkt nicht mehr lieferbar sein, durch ein gleichwertiges Produkt ersetzt werden oder es wird eine entsprechende Entschädigung angeboten.
72. Die Entscheidung, ob ein Mangel durch Ersatz, Reparatur oder Entschädigung behoben wird, liegt ausschließlich bei Auping.
73. Um einen Garantieanspruch geltend machen zu können, wird als Bedingung ausdrücklich vorausgesetzt, dass die Pflegeanleitung von Auping richtig befolgt wurde und das Produkt unter normalen Gebrauchsbedingungen im Haushalt verwendet wurde.
74. Garantieansprüche für Mängel bzw. Beschädigungen, die durch unzumutbares Handeln (bspw. durch Überlastung), falschen oder unsachgemäßen Gebrauch oder durch normalen Verschleiß entstehen, sind von der Garantie ausgeschlossen.
75. Darüber hinaus können keine Garantieansprüche auf Matratzen geltend gemacht werden, wenn diese in einer feuchten Umgebung platziert werden.
76. Auping prüft zunächst, ob ein Garantieanspruch besteht. Wurde eine Reklamation als begründet anerkannt, ersetzt oder repariert Auping das mangelhafte Produkt oder die mangelhaften Einzelteile (oder Auping bietet eine andere angemessene Ersatzleistung an) ohne Berechnung der Materialkosten oder zu ermäßigten Kosten im Falle einer Garantie mit anteiliger Abschreibung.
77. Abhängig von dem Land, in dem die Garantie in Anspruch genommen wird, umfasst diese nicht automatisch die Kosten für den Versand der fehlerhaften Produkte an das Auping Werk oder den Auping Vertriebshändler zwecks Prüfung der Reklamation oder zur Reparatur.
78. Gleiches gilt für die Rücksendung umgetauschter oder reparierter Produkte.
79. Die Reparatur selbst ist innerhalb der Garantiezeit kostenlos.
80. Anfahrtskosten werden in Rechnung gestellt.
81. Wenn ein Teil innerhalb der Garantiezeit repariert oder ersetzt wird, gilt für dieses Teil die verbleibende Garantiezeit oder für neunzig (90) Tage ab dem Datum der Lieferung des reparierten oder ersetzten Produkts, je nachdem, welcher Zeitraum länger ist.

### Haftung Mängelhaftung

82. Es gelten die gesetzlichen Vorschriften zur Mängelhaftung mit einer Frist von zwei Jahren, bei Verträgen mit Nichtverbrauchern von einem Jahr nach der letzten Teillieferung.
83. Die folgenden Haftungsbestimmungen gelten lediglich, sofern dies nach geltendem Recht zulässig ist.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auping

Version | 1.5

Datum | Oktober 2020

84. Die Haftung von Auping für Verluste oder Schäden, die auf eine Schlechtleistung bei der Vertragserfüllung zurückzuführen sind, ist auf den Betrag beschränkt, den der Kunde im Rahmen des Vertrags gezahlt hat oder zahlen muss.
85. Als direkte Verluste und/oder Schäden gelten ausschließlich die folgenden Verluste und/oder Schäden:
  86. Schäden, die an physischen Objekten entstehen („Sachbeschädigung“)
  87. angemessene und nachweisbare Kosten, die dem Kunden im Zuge der Forderung nach Vertragserfüllung durch Auping entstanden sind, es sei denn, dass Auping nicht für die Schlechtleistung verantwortlich gemacht werden kann
  88. angemessene Kosten, die für die Ermittlung der Ursache und des Umfangs der direkten Verluste und/oder Schäden anfallen
  89. angemessene und nachweisbare Kosten, die für die Vertragserfüllung durch einen Dritten anfallen, wenn Auping es nach Inverzugsetzung durch den Kunden versäumt, den Vertrag innerhalb der in der Inverzugsetzung gesetzten angemessenen Frist zu erfüllen.
  90. Vertragliche Haftungseinschränkungen oder -ausschlüsse gelten nicht, wenn die Verluste und/oder Schäden auf vorsätzliches Fehlverhalten oder grobe Fahrlässigkeit seitens Auping oder seiner Erfüllungsgehilfen, Tod oder Körperverletzung zurückzuführen sind.

### Kundenservice und Beschwerdeverfahren

91. Um uns Beschwerden über unsere Dienstleistungen oder Produkte zu senden, können Sie die Kontaktdaten auf unserer Website verwenden. Wir bearbeiten Ihre Beschwerde so schnell wie möglich, und Sie erhalten eine inhaltliche Reaktion innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum des Eingangs Ihrer Beschwerde. Wenn wir innerhalb dieser Frist nicht inhaltlich reagieren können, informieren wir Sie darüber, wann Sie eine Reaktion erwarten können.
92. Wenn Sie als Verbraucher nicht damit einverstanden sind, wie Ihre Beschwerde bearbeitet wurde, können Sie Ihre Beschwerde auch an die Europäische Plattform für Online-Streitbeilegung richten. Auping ist weder verpflichtet noch bereit, an dem Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE>

Die Auping Plaza Deutschland GmbH beteiligt sich nicht an Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

### Verschiedenes

93. Für den Vertrag gilt das Recht des Landes, in dem Auping ihren Sitz hat. Falls Sie den Vertrag als Verbraucher geschlossen haben, hat der Vertrag keine Auswirkung auf Ihre Rechte, die nach geltendem Recht des Landes anwendbar sind, in dem Sie Ihren Wohnsitz haben.
94. Sofern nach geltendem Recht nichts anderes vorgeschrieben ist, werden sämtliche Streitfälle, die im Zusammenhang mit dem Vertrag entstehen, dem zuständigen Gericht in dem Gerichtsbezirk vorgelegt, in dem Auping ihren eingetragenen Geschäftssitz hat.

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen von Auping**

Version | 1.5

Datum | Oktober 2020

95. Die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendeten Begriffe „in Schriftform“ und „schriftlich“ beziehen sich auch auf die Kommunikation per E-Mail, sofern die Identität des Absenders und die Integrität der E-Mail-Nachricht hinreichend verifiziert werden können.
96. Wenn der Kunde umzieht oder wenn sich die Rechnungsadresse, Bankdaten, Kontaktdaten wie E-Mail-Adresse oder sonstige Angaben, die für Auping wichtig sind, ändern, muss der Kunde Auping unverzüglich davon in Kenntnis setzen.