

EU – Widerrufsrecht

Waren Sie bei einer Online-Bestellung zu impulsiv? Oder ist das Produkt, das Sie erhalten haben, in gutem Zustand, aber es gefällt Ihnen nicht? Mit anderen Worten: Möchten Sie Ihren Kauf stornieren? Wisse dann, dass Sie grundsätzlich ein Widerrufsrecht von 14 Tagen haben, zumindest wenn Sie das Produkt auf einer europäischen Website gekauft haben und der Verkäufer ein Händler ist.

Welche Rolle spielt ProCollecta?

Normalerweise verkauft ProCollecta, das die Online-Plattform betreibt, keine Produkte oder Dienstleistungen als solche. Sie gibt Dritten (gewerblichen oder privaten Verkäufern) die Möglichkeit, ihre Produkte (keine Dienstleistungen) über ihre Online-Plattform zum Verkauf anzubieten und damit die Logistik der Plattform (Layout, Bestellvorgang, Zahlungssystem usw.) für den Abschluss zu nutzen Verträge mit Verbrauchern.

Über ProCollecta getätigte Einkäufe sind für ProCollecta unverbindlich, das heißt, Sie haben bei Problemen mit der Bestellung keinen Rechtsbehelf bei ihnen.

Wer ist der Verkäufer?

Bevor Sie von ProCollecta kaufen, sollten Sie überprüfen, wer der Anbieter des Angebots ist. ProCollecta ist verpflichtet, Ihnen für alle angebotenen Produkte die Kontaktdaten der jeweiligen Verkäufer zur Verfügung zu stellen.

Warum? Weil der Verkäufer allein für den Fall eines Problems mit Ihrem Kauf verantwortlich ist.

Sie können damit auch feststellen, ob der Verkäufer ein Händler oder ein privater Verkäufer ist und ob er seinen Sitz innerhalb oder außerhalb der EU hat. Ist der Verkäufer eine Privatperson? In diesem Fall sind Sie nicht durch Verbrauchergesetze wie Widerrufsrecht und gesetzliche Gewährleistung geschützt. Ist der gewerbliche Verkäufer außerhalb der EU ansässig? In solchen Fällen ist es schwierig, Ihre Rechte geltend zu machen, wenn Probleme auftreten.

Wie beugen Sie Betrug vor?

ProCollecta ist nicht verpflichtet, die wahre Identität eines Verkäufers zu überprüfen. Betrüger nutzen diese Lücke, um irreführende oder sogar fiktive Angebote zu unterbreiten.

Seien Sie wachsam, da ProCollecta in der Regel in ihren Nutzungsbedingungen festlegen, dass sie für den Inhalt von Angeboten, Fotos und anderen Informationen, die von Verkäufern dort veröffentlicht werden, nicht haftbar sind. Dies bedeutet, dass Sie bei ProCollecta keinen Rechtsbehelf einlegen müssen, wenn Sie Opfer eines betrügerischen Angebots sind.

Um Betrug zu minimieren, bietet ProCollecta ein zentrales Zahlungssystem auf ihrer Website an. Sobald das Produkt geliefert wurde, überträgt ProCollecta das Geld an den Verkäufer. Bei Problemen können Sie ProCollecta benachrichtigen, damit das Geld nicht weitergeleitet wird, bis der Streit geklärt ist.

Bezahlen Sie immer über ProCollecta und folgen Sie niemals den Aufforderungen von Verkäufern, den Verkauf oder die Zahlung außerhalb ProCollecta abzuschließen, z. B. per E-Mail.

Probleme mit der Lieferung?

Haben Sie Ihre Bestellung bestätigt und bezahlt? Dann können Sie nur noch auf die Lieferung Ihres Online-Kaufs warten. Leider verläuft dies nicht immer nach Plan:

- Ihr Paket kommt nicht an
- Si erhalten das falsche Paket
- Der Inhalt Ihres Pakets ist beschädigt

Mein Paket ist nicht angekommen

Die Lieferung Ihres Online-Kaufs muss innerhalb der im Kaufvertrag festgelegten Frist erfolgen. Dies ist normalerweise **dreißig Tage** .

Ist das nicht der Fall? Teilen Sie dem Verkäufer eine neue (angemessene) Lieferfrist mit, vorzugsweise per E-Mail. Erfüllt der Händler die neue Lieferfrist nicht? In diesem Fall können Sie den Vertrag kündigen und eine volle Rückerstattung beantragen.

Ich habe das falsche Paket erhalten

Sie haben wahrscheinlich irgendwann ein Paket geöffnet, um festzustellen, dass es den falschen Artikel enthielt.

In solchen Fällen sind Sie berechtigt, Ersatz zu verlangen. Sie sind durch die europäische Gesetzgebung zu **Konformitätsgarantien abgesichert** . Der Verkäufer hat die anfallenden Kosten zu tragen.

Kann ein Artikel nicht umgetauscht werden, zB weil er nicht vorrätig ist? Oder kann Ihr Online-Einkauf nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums geliefert werden? Geben Sie an , dass Sie **Ihre Bestellung stornieren** möchten, und fordern Sie eine vollständige Rückerstattung des Kaufpreises und der Versandkosten an.

Der Inhalt des Pakets ist beschädigt

Der **Verkäufer haftet für Schäden** an Ihrer Online-Bestellung während der Lieferung, auch wenn diese durch den Kurier verursacht wurden.

Aber denken Sie daran: Wenn Sie die Lieferung annehmen, haftet der Verkäufer nicht mehr für den Schaden. Mit anderen Worten: Haben Sie (oder jemand in Ihrem Namen) das Paket angenommen? In diesem Fall haben **Sie den gegenwärtigen Zustand akzeptiert**. Es ist schwierig, vom Verkäufer eine Erstattung für später festgestellte Schäden wie Kratzer, Risse oder Flecken zu erhalten.

Wie vermeide ich das?

1. Bitten Sie den Kurier, zu warten, während Sie Ihr Paket überprüfen. Ist es beschädigt? Lehne es ab, es anzunehmen. Oder nehmen Sie es vorläufig an und vermerken Sie Ihre Anmerkungen auf dem Lieferschein.
2. Machen Sie Fotos von der beschädigten Verpackung.
3. Wenden Sie sich umgehend schriftlich an den Verkäufer - per E-Mail oder Einschreiben. Und fordern Sie eine Gutschrift oder Rückerstattung.

Drei Tipps zur Rücksendung eines Pakets

Senden Sie ein Paket an den Verkäufer zurück, das den **falschen** oder einen **beschädigten** Artikel enthält? Denken Sie an diese Tipps:

1. Senden Sie das Paket niemals ohne vorherige Genehmigung des Verkäufers zurück.
2. Befolgen Sie das vom Verkäufer angewiesene Rücksendeverfahren.
3. Holt der Verkäufer das Paket nicht ab? Verwenden Sie eine sichere Transportmethode und bewahren Sie alle Nachweise für die Rücksendung auf, um vom Verkäufer eine Rückerstattung der Rücksendekosten zu erhalten.

Wie lange muss ich einen Kauf stornieren und wie gehe ich vor?

Möchten Sie Ihren Einkauf stornieren? Sie müssen dies innerhalb von **vierzehn Kalendertagen ab** dem Tag der Lieferung Ihrer Bestellung (für ein Produkt) oder des Vertragsabschlusses tun .

Benachrichtigen Sie den Verkäufer und ProCollecta **schriftlich** über Ihre Entscheidung, den Kauf zu stornieren. Per E-Mail, Einschreiben oder durch Ausfüllen eines Widerrufsformulars. Sie müssen nicht angeben, warum Sie den Kauf stornieren möchten.

Wann und wie muss der Verkäufer mich zurückzahlen?

Haben Sie dem Händler mitgeteilt, dass Sie den Kauf stornieren möchten? In diesem Fall hat der Händler ab dem Datum Ihrer Benachrichtigung **vierzehn Tage** Zeit, um Ihnen eine vollständige Rückerstattung (einschließlich Versandkosten und Steuern) zu gewähren. Er ist jedoch berechtigt zu warten, bis er das zurückgesandte Paket erhalten hat.

Sie können verlangen, dass der Verkäufer dieselbe Zahlungsmethode verwendet wie bei der Bestellung.

Wann und wie muss ich das Produkt zurücksenden?

Senden Sie den Artikel **innerhalb von vierzehn Tagen zurück**, nachdem Sie den Verkäufer über Ihre Entscheidung informiert haben, den Kauf zu stornieren. Drei Tipps:

1. Befolgen Sie alle vom Verkäufer auferlegten Verfahren. Bitten Sie speziell um sie.
2. Überprüfen Sie, ob die Rücksendeadresse korrekt ist: Der Hauptsitz und das Lager befinden sich möglicherweise an unterschiedlichen Standorten.
3. Wählen Sie eine sichere Versandmethode und bewahren Sie alle Nachweise auf.

Hinweis : Sie müssen die Rücksendung selbst bezahlen

Käufe von privaten Verkäufern sind verbindlich! Das bedeutet, dass Sie sich nicht auf das Widerrufsrecht verlassen können. Die Gebote auf unserer Auktion sind verbindlich.