

Allgemeine Geschäfts- und Nutzungsbedingungen für Käufer

Zuletzt geändert: 14.03.2022

1. Grundlegende Bestimmungen

1.1 Die nachstehenden Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung der durch die Colibri SAS (nachfolgend als „**Colibri**“ bezeichnet) unter der Domain <https://www.manomano.de> (nachfolgend als „**manomano.de**“ bezeichnet) betriebene Plattform ManoMano, durch Käufer (nachfolgend als „**Käufer**“ bezeichnet).

1.2 Die Möglichkeit sich auf [manomano.de](https://www.manomano.de) als Käufer zu registrieren und/oder Leistungen nachzufragen richtet sich ausschließlich an Verbraucher. Verbraucher im Sinne der nachstehenden Regelungen ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

1.3 Die Regelung der Vertragsverhältnisse für Händler auf ManoMano finden sich in den Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen für Händler.

1.4 Soweit nicht anders vereinbart, wird der Einbeziehung gegebenenfalls vom Käufer verwendeter eigener Bedingungen widersprochen.

1.5 Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für alle Rechtsgeschäfte zwischen der Colibri und dem Käufer, soweit sie die in Ziffer 1.1 und 2. benannten Inhalte zum Gegenstand haben.

2. Definitionen

2.1 **Käufer:** Teilnehmer, der die auf der Plattform angebotenen Waren und Leistungen in Anspruch nimmt.

2.2 **Händler:** Teilnehmer, der unter seinem Namen Produkte auf [manomano.de](https://www.manomano.de) anbietet.

2.3 **Nutzer:** Ein Händler oder Käufer, der ManoMano nach Maßgabe der jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nutzen kann.

2.4 **Produkt:** Waren und Leistungen aus dem Bereich Heimwerken/Gartenarbeiten, die von den Händlern mittels der Produktblätter zum Verkauf angeboten werden.

2.5 **Produktblatt:** Beschreibung des über die Plattform zum Verkauf stehenden Produkts auf Grundlage der Elemente des Händlers und in überarbeiteter Version nach Ermessen von Colibri.

2.6 **Konto:** alle personenbezogenen Daten eines Teilnehmers, wie Informationen zur Identität, Zugangsdaten, die ihm ermöglichen, auf die Dienstleistungen auf [manomano.de](https://www.manomano.de) zuzugreifen.

2.7 **Händlerprofil:** Beschreibung des Händlers mitsamt dessen bisher erhaltenen Bewertungen, der gesetzlichen Pflichtinformationen sowie der Verkaufskonditionen.

2.8 **Zugangsdaten:** E-Mail-Adresse und Passwort, die vom Nutzer zur Identifikation und für den Zugriff auf die Dienstleistungen auf [manomano.de](https://www.manomano.de) verwendet werden.

2.9 **Warenkorb:** Ort, an dem der Käufer die auf der Website ausgewählten Produkte,

die er kaufen möchte, sammelt.

2.10 **Preis:** Gesamtpreis des Produkts (inkl. MwSt.), zahlbar durch den Käufer, ohne Versandkosten, die je nach Versandweg als Pauschalbetrag angegeben werden.

2.11 **ManoMano Garantie:** Eigenständiger, von Colibri angebotener Garantievertrag zwischen Colibri und den Nutzern, um die Beilegung von Streitigkeiten zwischen den Händlern und den Käufern zu erleichtern. Weitergehende Informationen hierzu finden sich unter „**II. ManoMano Garantie**“

2.12 **Expertberater:** Jede natürliche oder juristische Person (Selbständig oder Firma) mit einer Leidenschaft für Gartenarbeit und/oder Heimwerken, die auf der Plattform tätig ist, um Käufer zu beraten und ihnen bei ihrer Kaufentscheidung zu helfen.

3. Gegentand des Vertrages

3.1 Unter manomano.de stellt Colibri eine Plattform zur Verfügung, auf der Käufer und Händler zusammenfinden können.

3.2 Dabei bietet ManoMano den Käufern die kostenfreie Möglichkeit nach Produkten und Händlern zu suchen. Des Weiteren gibt manomano.de den Käufer die Möglichkeit Produkte und Käufer, nach Durchführung einer Transaktion, auf der Plattform zu bewerten.

3.3 Zum Erwerb von Produkten sowie Nutzung der Kommentar- und Kommunikationsfunktionen ist der Abschluss eines kostenfreien Nutzungsvertrages notwendig.

3.4 Die Informationen zu den Produkten und den Händlern auf manomano.de stellen keine rechtsverbindlichen Angebote von Colibri dar. Colibri übernimmt daher keine Gewähr für die angegebenen Preise, Verfügbarkeit oder Qualität der angebotenen Produkte.

3.5 Colibri stellt nur die technische Möglichkeit zur Nutzung der Plattform durch die Händler und die Käufer zur Verfügung. Der Vertrag über die vom Händler oder sonstigen Dritten angebotenen Produkte kommt direkt zwischen dem Händler bzw. dem Dritten und dem Käufer zustande. Colibri wird ausdrücklich nicht Vertragspartei von zwischen den Händlern und den Käufern getroffenen Vereinbarungen. Für die Erfüllung der sich aus diesen Vereinbarungen ergebenden Pflichten sind ausschließlich die beteiligten Parteien verantwortlich.

3.6 Die Einzelheiten, insbesondere die wesentlichen Merkmale der angebotenen Produkte finden sich in den Angeboten der Händler sowie in den Produktblättern.

3.7 Sofern im Einzelfall verfügbar, können die Käufer weitere Leistungen der Colibri über die Plattform in Anspruch zu nehmen.

4. Zustandekommen des Vertrages Nutzungsvertrages

4.1 Die Angebote des Colibris auf manomano.de zum Abschluss eines Nutzungsvertrages sind verbindlich und stellen ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Vertrages dar.

4.2 Käufer haben die Möglichkeit auf manomano.de einen Account anzulegen und darüber die Plattform zu nutzen. Dabei können Käufer einen Account anlegen, ohne gleichzeitig Produkte von einem Händler zu kaufen.

4.2.1 Dazu betätigt der Käufer auf manomano.de die Schaltfläche mit der Bezeichnung „Konto“ und wählt dort die Schaltfläche mit der Bezeichnung „Jetzt anmelden“ aus. Sodann gibt der Käufer seine persönlichen Daten ein. Dabei werden dem Käufer alle

Daten auf der Registrierungsseite angezeigt. Vor Abschluss des Vertrages hat der Käufer die Möglichkeit, hier sämtliche Angaben nochmals zu überprüfen, zu ändern und den Vertragsschluss auch über die Funktion „zurück“ des Internetbrowsers abubrechen.

4.2.2 Mit Absenden der Vertragsannahme über die Schaltfläche mit der Bezeichnung „Anmelden“ erklärt der Käufer rechtsverbindlich die Annahme des Angebotes, womit es zum Vertragsschluss kommt.

4.3 Des Weiteren können Käufer im Rahmen des Bestellvorganges für die gewünschten Produkte einen Account anlegen.

4.3.1 Dazu legt der Käufer die gewünschten Produkte in den „Warenkorb“ und wählt diesen über die entsprechend bezeichnete Schaltfläche aus. Sodann gibt der Käufer seine persönlichen Daten ein. Dabei werden dem Käufer alle persönlichen Daten auf der Registrierungsseite angezeigt. Vor Abschluss des Vertrages hat der Käufer die Möglichkeit, hier sämtliche Angaben nochmals zu überprüfen, zu ändern und den Vertragsschluss auch über die Funktion „zurück“ des Internetbrowsers abubrechen.

4.3.2 Mit Absenden der Vertragsannahme über die Schaltfläche mit der Bezeichnung „Angaben bestätigen“ erklärt der Käufer rechtsverbindlich die Annahme des Angebotes zum Abschluss eines Nutzungsvertrages mit dem Colibri, womit es zum Vertragsschluss kommt.

4.4 Der Käufer hat die Möglichkeit über manomano.de kostenpflichtige Produkte bei den Händlern oder Dritten zu erwerben. Der Bestellablauf richtet sich nach den Angaben des einzelnen Händlers bzw. des Dritten.

4.5 Die Abwicklung des Nutzungsvertrages und Übermittlung aller im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss erforderlichen Informationen erfolgt per E-Mail und dabei zum Teil automatisiert. Der Käufer hat daher sicherzustellen, dass die von ihm angegebene E-Mail-Adresse zutreffend ist, der Empfang der E-Mails technisch sichergestellt und insbesondere nicht durch SPAM-Filter verhindert wird.

4.6 Das Anlegen von mehreren Accounts für einen Nutzer stellt einen Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen dar. Soweit Colibri die Erstellung mehrerer Accounts durch einen Nutzer nachweisen kann, ist Colibri zur Sperrung aller Accounts des Nutzers berechtigt. Im Übrigen gelten die Vorschriften der Ziffer 11.4. ff. dieser Nutzungsbedingungen.

5. Preise und Abrechnungsmodalitäten

5.1 Nutzung von ManoMano ist für den Käufer grundsätzlich kostenfrei.

5.2 Die Preise, Steuern, Versandkosten und sonstige Kosten für die jeweiligen Produkte richten sich nach den Angaben in den jeweiligen Produktangeboten der Händler.

6. Verfügbarkeit

6.1 Colibri stellt manomano.de mit einer Verfügbarkeit von 98% im Monatsmittel zur Verfügung. Davon ausgenommen sind sämtliche Ausfallzeiten, die Colibri nicht zu vertreten hat.

6.2 Die Regelungen der Ziffer 14. dieser Nutzungsbedingungen werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

7. Widerrufsrecht

Gemäß den Bestimmungen des deutschen Verbraucherschutzgesetzes verfügt der Käufer über eine Frist von vierzehn (14) Kalendertagen ab dem Datum der Lieferung des Produkts, um von seinem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen, ohne dass er seine Gründe darlegen oder irgendwelche Strafen zahlen muss, mit Ausnahme der Kosten für die Rücksendung des Produkts, die zu seinen Lasten gehen.

Die Bedingungen für die Ausübung des Widerrufsrechts sind in den AGB des jeweiligen Händlers aufgeführt.

8. Beratungsdienst für Benutzer durch Expertberater

8.1 Die Plattform bietet den Benutzern die Möglichkeit, sich online, per Chat, Telefon oder E-Mail von einem Expertberater beraten zu lassen.

8.2 Expertberater stehen zur Verfügung, um Fragen der Nutzer zu den über die Plattform vermarkteten Produkten zu beantworten. In diesem Zusammenhang kann der Expertberater dem Nutzer per Chat, E-Mail oder Telefon helfen, das für seine Bedürfnisse geeignete Produkt zu finden und/oder kann ihn in Bezug auf seine Gebrauchsanweisung und seine Kompatibilität mit anderen Produkten beraten.

8.3 Der Nutzer wird darüber informiert, dass die Produkte vom Expertberater nach seinem freien Willen und entsprechend den vom Nutzer formulierten Bedürfnissen ausgewählt werden. Der Expertberater verpflichtet sich, Produkte vorzuschlagen, die aufgrund ihrer technischen und/oder physikalischen Besonderheiten korrekt zusammen funktionieren können.

8.4 Der Rückgriff auf den Rat eines Expertberaters verpflichtet den Nutzer nicht zum Kauf der Produkte, die der Expertberater ihm zum Kauf empfohlen hat.

9. Nutzungsrechte an Inhalten

9.1 Die auf der Plattform verfügbaren Inhalte sind überwiegend durch das Urheberrecht oder sonstige Schutzrechte geschützt und stehen jeweils im Eigentum von Colibri, der Händler und/oder anderen Käufer sowie sonstiger Dritter, welche die jeweiligen Inhalte zur Verfügung gestellt haben. Die Zusammenstellung der Inhalte als solche ist gegebenenfalls als Datenbank oder Datenbankwerk im Sinne des §§ 4 Abs. 2, 87a Abs. 1 Urhebergesetz geschützt. Käufer dürfen diese Inhalte lediglich gemäß diesen Nutzungsbedingungen sowie den auf der Plattform vorgegebenen Bedingungen nutzen.

9.2 Mit dem Einstellen von Inhalten räumt der Käufer Colibri jeweils ein unentgeltliches und übertragbares Nutzungsrecht an den jeweiligen Inhalten ein, insbesondere

9.2.1 zur Speicherung der Inhalte auf dem Server von Colibri sowie deren Veröffentlichung, insbesondere deren öffentlicher Zugänglichmachung (zum Beispiel durch Anzeige der Inhalte auf der Plattform), wobei dies auch die Veröffentlichung in Newslettern, Blogs, und von Colibri verwendete Social Media Kanäle umfasst,

9.2.2 zur Bearbeitung und Vervielfältigung, soweit dies für die Vorhaltung bzw.

Veröffentlichung der jeweiligen Inhalte erforderlich ist, wobei dies auch die Veröffentlichung in Newslettern, Blogs, und von Colibri verwendete Social Media Kanäle umfasst, und

9.3 Soweit der Käufer die von ihm eingestellten Inhalte wieder von der Plattform herunter nimmt, erlischt das Colibri vorstehend eingeräumte Nutzungs- und Verwertungsrecht. Colibri bleibt jedoch berechtigt, zu Sicherungs- und/oder Nachweiszwecken erstellte Kopien aufzubewahren. Die Colibri, anderen Nutzern der Plattform oder Dritten eingeräumten Nutzungsrechte bleiben insofern unberührt, als das Colibri weiterhin berechtigt ist, bereits veröffentlichte Newsletter, Blogbeiträge oder Eintragungen auf Social Media Kanälen weiterhin zu verwenden. Gleichzeitig hat der Käufer das Recht konkreten Nutzungshandlungen zu widersprechen, womit Colibri verpflichtet wird, diese zu unterlassen.

10. Einschränkung zulässiger Inhalte und der zulässigen Anzahl an Accounts sowie Bewertungssystem

10.1 Die nachstehenden Regelungen bilden die Grundlage für die Nutzung der von Colibri zur Verfügung gestellten Kommunikations- und Kommentarfunktion sowie des Bewertungssystems. Die Nichtbeachtung der nachstehenden Regelungen berechtigen Colibri insbesondere zu den in Ziffer 11. benannten Maßnahmen.

10.2 Der Käufer ist nur mit der ausdrücklichen Zustimmung des Colibris berechtigt, einen weiteren Account auf manomano.de anzulegen.

10.3 Bei der Nutzung der Kommunikations- und Kommentarfunktion verpflichtet sich der Käufer

10.3.1 andere Käufer und/oder Händler nicht zu belästigen oder verleumderische, beleidigende oder rassistische Äußerungen zu versenden und/oder zu veröffentlichen;

10.3.2 keine pornographischen, obszönen oder herabwürdigenden Inhalte zu versenden und/oder zu veröffentlichen;

10.3.3 es zu unterlassen sich unberechtigt manuell oder durch Verwendung zusätzlicher technischer Mittel Zugang zu den Accounts anderer Käufer und/oder Händler zu verschaffen;

10.4 Soweit der Käufer das von auf manomano.de zur Verfügung gestellte Bewertungssystem verwendet, verpflichtet er sich zu einer angemessenen und fairen Nutzung des Bewertungssystems. Soweit der Käufer das Bewertungssystem offensichtlich verwendet, ohne mit dem Verkäufer in geschäftlicher Beziehung steht und/oder gestanden hat sowie wenn der Käufer mittels des Bewertungssystem eine offensichtlich unbillige Bewertung vergibt, ist Colibri berechtigt die Bewertung des Käufer aus dem Bewertungssystem zu entfernen.

11. Verantwortlichkeit für Accounts, Inhalte und Haftungsfreistellung

11.1 Die Nutzer ist verpflichtet, keine E-Mail-Adressen oder sonstigen Angaben zu verwenden, die geeignet sind andere Nutzer oder die Colibri über die tatsächliche Person oder sonstige Gegebenheiten zu täuschen. Des Weiteren ist das Passwort zur Nutzung des Kontos auf manomano.de gegenüber Dritten geheim zu halten.

11.2 Die von den Händlern auf der manomano.de veröffentlichten Angebote werden von Colibri nicht auf Rechtsverletzungen geprüft. Für deren Korrektheit, Vollständigkeit

sowie Rechtmäßigkeit ist allein der jeweilige Händler verantwortlich. Colibri hat insbesondere keinen Einfluss auf die Richtigkeit, Vollständigkeit und Qualität der Angebote.

11.3 Die Käufer können auf der Plattform eigene Inhalte veröffentlichen. Sie verpflichten sich dabei, keine Daten zu übermitteln, deren Inhalt Rechte Dritter (insbesondere Urheberrechte, Namensrechte, Markenrechte) verletzen oder gegen bestehende Gesetze verstoßen.

11.4 Colibri kann einzelne Käufer oder Inhalte eines Käufer zeitweise sperren oder löschen, wenn der Käufer rechtswidrige oder gegen die Geschäftsbedingungen verstoßende Inhalte veröffentlicht oder für eine wiederholte rechtswidrige Veröffentlichung konkrete Anhaltspunkte bestehen.

11.5 Colibri wird die berechtigten Interessen des Käufers, insbesondere das Verschulden, bei Auswahl der Maßnahme berücksichtigen und die Sperrung oder Löschung des Käufer oder des Inhaltes gegenüber dem Käufer in Textform begründen.

11.6 Im Falle einer vorübergehenden Sperrung eines Käufer oder eines Inhaltes wird Colibri den Käufer oder den Inhalt unverzüglich wieder freigeben, sobald der Verdacht auf Verstoß gegen eine gesetzliche Bestimmung oder eine Vorschrift dieser Geschäftsbedingungen ausgeschlossen ist.

11.7 Der Käufer stellt Colibri von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die dieser aufgrund der Verletzung von seinen Rechten durch die auftragsgemäße Veröffentlichung der Käufermaterialien auf manomano.de, im Newsletter oder sonstigen Werbematerialien geltend machen. Die Freistellung umfasst neben Schadensersatzforderungen auch den Ersatz der angemessenen Kosten für die Rechtsverteidigung, die aufgrund der rechtswidrigen oder nicht ordnungsgemäßen Nutzung der Leistungen auf manomano.de entstehen. Die Freistellung setzt voraus, dass ein Vergleich oder ein Anerkenntnis über Ansprüche Dritter nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Käufers erfolgt.

12. Bewertungssystem

12.1 Colibri verwendet auf manomano.de ein Bewertungssystem, welches es den Käufern nach einer Transaktion ermöglicht den Händler und das Produkt zu bewerten. Die Bewertung erfolgt dabei mittels der Vergabe von „Sternen“. Die mögliche Bestnote beträgt fünf „Sterne“.

12.2 Des Weiteren können die Käufer die Bewertung um individuelle Angaben ergänzen. Hierzu gelten insoweit die Regelungen nach Ziffer 10. und 11. der Nutzungsbedingungen.

13. Gewährleistung

13.1 Es gelten vorbehaltlich der nachfolgenden in Ziffer 13.2 und 13.3 vereinbarten Regelungen die gesetzlichen Bestimmungen.

13.2 Die verschuldensunabhängige Haftung von Colibri für anfängliche Mängel gem. § 536a BGB ist ausgeschlossen. Colibri haftet im Übrigen nach den in Ziffer 14. dargelegten Grundsätzen.

13.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr. Dies gilt nicht für seitens der Colibri arglistig verschwiegene Mängel, die Übernahme von Garantien oder für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz sowie aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

14. Haftung

14.1 Colibri haftet jeweils uneingeschränkt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Weiter haftet Colibri ohne Einschränkung in allen Fällen des Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Übernahme einer Garantie und in allen anderen gesetzlich geregelten Fällen.

14.2 Sofern wesentliche Vertragspflichten Colibris betroffen sind, ist die Haftung Colibris bei leichter Fahrlässigkeit auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die sich aus der Natur des Vertrages ergeben und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszweckes gefährden würde sowie Pflichten, die der Vertrag Colibri nach seinem Inhalt zur Erreichung des Vertragszweckes auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst möglich machen und auf deren Einhaltung der Nutzer regelmäßig vertrauen darf.

14.3 Bei der Verletzung unwesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung Colibris bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen ausgeschlossen.

15. Abtretung

Die Abtretung von Ansprüchen gegen Colibri an Dritte ist nur mit schriftlicher Zustimmung möglich. Dies gilt insbesondere für eine Übertragung des Benutzerkontos an einen Dritten.

16. Datenschutzbestimmungen

Beim Besuch der Plattform und der Inanspruchnahme der Leistungen werden personenbezogene Daten der Nutzer durch Colibri erhoben. Weitergehende Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden sich in der Datenschutzerklärung, die <https://www.manomano.de/data-protect> hier aufgerufen werden kann.

17. Kündigung und Löschung

17.1 Der Vertrag zur Nutzung der Plattform wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

17.2 Der Käufer hat jederzeit die Möglichkeit, sein Benutzerkonto durch Mitteilung in Textform (bspw. E-Mail) an Colibri löschen zu lassen.

17.3 Colibri ist berechtigt, den Account des Käufers mit einer Frist von zwei Wochen zum Ende eines Monats zu kündigen. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform (bspw. E-Mail).

17.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung beider Parteien bleibt unberührt.

18. Rechtswahl, Erfüllungsort, Gerichtsstand

18.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des

UN-Kaufrechts. Ist der Käufer Verbraucher mit Wohnsitz in der Europäischen Union, kann ggf. auch das Recht desjenigen Landes, in dem jener seinen Wohnsitz hat, zur Anwendung kommen, wenn es sich um zwingende Verbraucherschutzrechtliche Bestimmungen handelt.

18.2 Erfüllungsort für alle Leistungen aus den mit Colibri bestehenden Geschäftsbeziehungen sowie Gerichtsstand ist der Sitz Colibris, soweit der Nutzer keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland oder der EU hat oder der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. Die Befugnis, auch das Gericht an einem anderen gesetzlichen Gerichtsstand anzurufen, bleibt hiervon unberührt.

ANHANG 1 - MANOMANO-GARANTIE

ManoMano wollte eine kommerzielle Garantie, im Folgenden als „ManoMano-Garantie“ bezeichnet, einführen, um die Beilegung bestimmter Vorfälle zu vereinfachen, welche die von den Käufern über die Plattform getätigten Bestellungen betreffen. Wenn die Bedingungen der ManoMano-Garantie erfüllt sind und keine zufriedenstellende Lösung durch den Händler umgesetzt wird, kann ManoMano handeln, indem es dem Käufer eine teilweise oder vollständige, je nach Fall, Rückerstattung auf Kosten des Händlers zahlt.

Es wird daran erinnert, dass der Händler unabhängig von dieser ManoMano-Garantie an seine gesetzlichen Verpflichtungen im Land der Lieferung des Produkts (gesetzliche Gewährleistungen, Widerrufsrecht usw.) sowie an seine vertraglichen Verpflichtungen gebunden bleibt.

I. ALLGEMEINE INFORMATIONEN ÜBER DIE FUNKTIONSWEISE DER MANOMANO-GARANTIE

1. Wie wird eine ManoMano-Garantie ausgelöst?

Für das Auslösen einer ManoMano-Garantie gilt Folgendes:

- **Der Vorfall, der die Bestellung des Käufers betrifft, muss einem der in Artikel „II - Vorfälle, die unter die ManoMano-Garantie fallen“ entsprechen** (1. Bestellung nicht bestätigt/ 2. Bestellung nicht versandt / 3. Bestellung nicht geliefert / 4. gelieferte Bestellung oder geliefertes Produkt nicht konform, defekt, unvollständig, beschädigt oder kaputt / 5. Produkt mit Konformitätsmangel beim Gebrauch / 6. Der Händler hat auf eine Widerrufserklärung nicht geantwortet / 7. Nach einer Reklamation hat der Käufer die erwartete Rückerstattung nicht erhalten, obwohl das Produkt an den Händler zurückgeschickt wurde / 8. Nach einer Reklamation hat der Käufer das Produkt oder das Teil, das der Händler erneut an ihn senden sollte, nicht erhalten. / 9. Rechnung nicht erhalten oder falsche Rechnung); und
- **Die spezifischen Bedingungen und Fristen, die für das Auslösen einer ManoMano-Garantie erforderlich** und für jeden Vorfall in Artikel „II - Vorfälle, die unter die ManoMano-Garantie fallen“ aufgeführt sind, müssen erfüllt sein; und
- **ManoMano hatte Kenntnis von dem Vorfall, der die Bestellung des Käufers betraf**, insbesondere infolge einer Reklamation des Käufers bei ManoMano.

Eine ManoMano-Garantie kann nicht ausgelöst werden, wenn:

- der Käufer seine Bestellung nicht in voller Höhe bezahlt hat oder wenn er im Falle des Abschlusses der Option einer Zahlung in drei (3) Raten (sofern angeboten) die erste monatliche Rate nicht bezahlt hat;
- die Zahlung der Bestellung per Kreditkarte von der ausstellenden Bank abgelehnt wurde;
- das Produkt in betrügerischer Weise auf der Plattform gekauft wurde.

In jedem Fall informiert ManoMano den Käufer per E-Mail:

- über das Auslösen einer ManoMano-Garantie; oder
- über die Ablehnung des Antrags auf Auslösen einer ManoMano-Garantie. ManoMano gibt die Gründe für diese Ablehnung an.

2. Was passiert, wenn eine ManoMano-Garantie ausgelöst wird?

- **Der Händler hat eine bestimmte Frist, um eine zufriedenstellende Lösung umzusetzen**

Ab dem Auslösen einer ManoMano-Garantie durch ManoMano hat der Händler eine gewisse Zeit, um eine zufriedenstellende Lösung umzusetzen, durch die der Vorfall beigelegt wird. Die Lösung, die der Händler umsetzen muss, und die Frist, innerhalb derer er handeln muss, hängen von dem Vorfall ab (siehe „II - Vorfälle, die unter die ManoMano-Garantie fallen“).

Wenn der Händler fristgerecht eine zufriedenstellende Lösung umgesetzt hat, wird die ManoMano-Garantie von ManoMano zugunsten des Händlers geschlossen.

- **Hat der Händler nach Ablauf der Frist keine zufriedenstellende Lösung umgesetzt, erhält der Käufer eine Rückerstattung.**

Wenn der Händler nicht innerhalb der Frist, innerhalb der er handeln muss, eine zufriedenstellende Lösung umgesetzt hat (siehe „II - Vorfälle, die unter die ManoMano-Garantie fallen“), wird die ManoMano-Garantie zugunsten des Käufers geschlossen: Die Bestellung des Käufers wird, je nach Fall, teilweise oder vollständig auf Kosten des Händlers zurückerstattet.

In jedem Fall kann ein Käufer keine Rückerstattung erhalten, die den Betrag seiner Bestellung (einschließlich der Lieferkosten) übersteigt.

3. In welchen Fällen kann die Frist für das Auslösen der ManoMano-Garantie verlängert werden?

ManoMano kann beschließen, die Frist für das Auslösen der ManoMano-Garantie in den folgenden Fällen zu verlängern:

- wenn der Käufer nicht auf die Forderungen von ManoMano eingeht (Beispiele: Bitte um zusätzliche Informationen usw.). In diesem Fall kann die ManoMano-Garantie um maximal **sieben (7) Kalendertage** verlängert werden, um zu versuchen, die Streitigkeit beizulegen. Antwortet der Käufer nicht bis zum Ende dieses Zeitraums, wird die ManoMano-Garantie ohne Maßnahmen geschlossen; oder
- in den Fällen, die in Artikel „II - Vorfälle, die unter die ManoMano-Garantie fallen“ aufgeführt sind.

II. VORFÄLLE, DIE UNTER DIE MANOMANO-GARANTIE FALLEN

1. Bestellung nicht bestätigt

- *Welche spezifischen Voraussetzungen müssen für das Auslösen einer ManoMano-Garantie erfüllt sein?*

1. Am geplanten Liefertag seiner Bestellung **hat der Käufer keine E-Mail erhalten, welche die Vorbereitung seiner Bestellung bestätigt.**

2. Der Händler wurde über den Vorfall informiert:

- durch den Käufer, der ihm eine Nachricht über sein Konto gesendet hat; oder
- von ManoMano, wenn ManoMano von dem Vorfall Kenntnis erlangt hat, bevor der Händler vom Käufer informiert wurde.

3. Der Händler hat innerhalb von **zwei (2) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers oder von ManoMano keine zufriedenstellende Lösung (nämlich die Freigabe der Bestellung und ihr Versand oder die Stornierung der Bestellung und deren vollständige Rückerstattung) zur Beilegung des Vorfalls umgesetzt.

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, kann eine ManoMano-Garantie von ManoMano ausgelöst werden.

- *Was passiert, wenn eine ManoMano-Garantie ausgelöst wird?*

Ab dem Datum, an dem die ManoMano-Garantie ausgelöst wird, hat der Händler **drei (3) Werktage Zeit**, um eine der folgenden Lösungen umzusetzen:

- die Bestellung freigeben und ihren Versand veranlassen; oder
- sofern er nicht in der Lage ist, innerhalb von drei (3) Werktagen den Versand der Bestellung zu veranlassen oder wenn der Käufer diese Lösung ablehnt: die

Bestellung stornieren und ihre vollständige Rückerstattung (Preis des Produkts/der Produkte und Lieferkosten) veranlassen.

Wenn der Händler keine dieser Lösungen nach Ablauf der Frist von drei (3) Werktagen umgesetzt hat, schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Käufers: Die Bestellung des Käufers wird vollständig erstattet (Preis des Produkts/der Produkte und Lieferkosten).

2. Bestellung nicht versandt

- ***Welche spezifischen Voraussetzungen müssen für das Auslösen einer ManoMano-Garantie erfüllt sein?***

1. Am spätesten Liefertermin, der in der E-Mail mit der Bestellbestätigung angegeben wurde, **hat der Käufer keine E-Mail erhalten, welche den Versand seiner Bestellung bestätigt.**

2. Der Händler wurde innerhalb von **dreißig (30) Kalendertagen** ab dem in der E-Mail mit der Bestellbestätigung angegebenen spätesten Liefertermin über den Vorfall informiert:

- durch den Käufer, der ihm eine Nachricht über sein Konto gesendet hat; oder
- von ManoMano, wenn ManoMano von dem Vorfall Kenntnis erlangt hat, bevor der Händler vom Käufer informiert wurde.

3. Keine der folgenden Lösungen wurde vom Händler umgesetzt:

- der Händler hat dem Käufer oder ManoMano nicht innerhalb von **zwei (2) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers oder von ManoMano geantwortet; oder
- der Händler hat innerhalb von **vier (4) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers oder von ManoMano keine zufriedenstellende Lösung (nämlich den Versand der Bestellung oder die Stornierung der Bestellung und deren vollständige Rückerstattung) zur Beilegung des Vorfalls umgesetzt.

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, kann eine ManoMano- Garantie von ManoMano ausgelöst werden.

- ***Was passiert, wenn eine ManoMano-Garantie ausgelöst wird?***

Ab dem Datum, an dem die ManoMano-Garantie ausgelöst wird, hat der Händler **drei (3) Werktage** Zeit, um eine der folgenden Lösungen umzusetzen:

- die Bestellung versenden und die Sendungsverfolgungsnummer des Pakets an den Käufer weiterleiten. Die ManoMano-Garantie kann um **maximal fünfzehn (15) Kalendertage** verlängert werden, um den Eingang der Bestellung beim Käufer zu überprüfen; oder
- wenn die Bestellung nicht innerhalb von **drei (3) Werktagen** versendet werden kann oder wenn der Käufer diese Lösung ablehnt: die Bestellung stornieren und

- in voller Höhe rückerstatten (Preis des Produkts/der Produkte und Lieferkosten); oder
- jede andere Lösung, die eine Beilegung des Vorfalls ermöglicht.

Wenn der Händler keine dieser Lösungen nach Ablauf der Frist von **drei (3) Werktagen** umgesetzt hat, schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Käufers: Die Bestellung des Käufers wird vollständig erstattet (Preis des Produkts/der Produkte und Lieferkosten).

3. Nicht gelieferte Bestellung

- ***Welche spezifischen Voraussetzungen müssen für das Auslösen einer ManoMano-Garantie erfüllt sein?***

1. An dem in der E-Mail mit der Bestellbestätigung angegebenen spätesten Lieferdatum **wurde die Bestellung versandt, aber nicht an den Käufer geliefert** (zum Beispiel: Paket verloren, blockiert, gestohlen, ohne Nachverfolgung versandt usw.).

2. Der Händler wurde innerhalb von **dreißig (30) Kalendertagen** ab dem in der E-Mail mit der Bestellbestätigung angegebenen spätesten Liefertermin über den Vorfall informiert:

- durch den Käufer, der ihm eine Nachricht über sein Konto gesendet hat; oder
- von ManoMano, wenn ManoMano von dem Vorfall Kenntnis erlangt hat, bevor der Händler vom Käufer informiert wurde.

3. Keine der folgenden Lösungen wurde vom Händler umgesetzt:

- der Händler hat dem Käufer oder ManoMano nicht innerhalb von **zwei (2) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers oder von ManoMano geantwortet; oder
- der Händler hat innerhalb von **vier (4) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers oder von ManoMano keine zufriedenstellende Lösung (nämlich den erneuten Versand der Bestellung oder die Stornierung der Bestellung und deren vollständige Rückerstattung) zur Beilegung des Vorfalls umgesetzt.

4. Wenn der Händler den Nichterhalt der Bestellung durch den Käufer bestreitet, muss der Käufer auf Verlangen des Händlers oder von ManoMano eine eidesstattliche Erklärung übermitteln, wonach er die Bestellung nicht erhalten hat, und eine Ausweiskopie beilegen.

ACHTUNG: Wenn der Händler den unbestreitbaren Nachweis erbringt, dass der Käufer die Bestellung erhalten hat (unterschiedene Bescheinigung des Spediteurs oder Unterschrift auf dem Ausweis identisch mit derjenigen auf dem Lieferschein der Bestellung), löst ManoMano keine ManoMano-Garantie aus.

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, kann eine ManoMano- Garantie von ManoMano ausgelöst werden.

- **Was passiert, wenn eine ManoMano-Garantie ausgelöst wird?**

Ab dem Datum, an dem die ManoMano-Garantie ausgelöst wird, hat der Händler **fünf (5) Werktage** Zeit, um eine der folgenden Lösungen umzusetzen:

- die Bestellung (erneut) versenden und die Sendungsverfolgungsnummer des Pakets an den Käufer weiterleiten. Die ManoMano-Garantie kann um **maximal fünfzehn (15) Kalendertage** verlängert werden, um den Eingang der Bestellung beim Käufer zu überprüfen; oder
- sofern er nicht in der Lage ist, innerhalb von **fünf (5) Werktagen** den erneuten Versand der Bestellung zu veranlassen oder wenn der Käufer diese Lösung ablehnt: die Bestellung stornieren und ihre vollständige Rückerstattung (Preis des Produkts/der Produkte und Lieferkosten) veranlassen; oder
- jede andere Lösung, die eine Beilegung des Vorfalls ermöglicht.

Wenn der Händler beim Spediteur während der Fristen für das Auslösen der ManoMano-Garantie eine Untersuchung veranlasst und bei ManoMano Beweise für diese Untersuchung vorgelegt hat, kann die ManoMano-Garantie um **maximal sieben (7) Kalendertage** ab dem Datum der Einleitung der Untersuchung verlängert werden.

ACHTUNG: Wenn der Händler den Nichterhalt der Bestellung bestreitet und den unbestreitbaren Nachweis erbringt, dass der Käufer die Bestellung erhalten hat (unterschiedene Bescheinigung des Spediteurs oder Unterschrift auf dem Ausweis identisch mit derjenigen auf dem Lieferschein der Bestellung), schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Händlers: **Die Bestellung des Käufers wird nicht zurückerstattet.**

Wenn der Händler keine dieser Lösungen nach Ablauf der Frist von **fünf (5) Werktagen** umgesetzt hat, schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Käufers: Die Bestellung des Käufers wird vollständig erstattet (Preis des Produkts/der Produkte und Lieferkosten).

4. Gelieferte Bestellung oder geliefertes Produkt nicht konform, defekt, beschädigt, kaputt oder unvollständig

- **Welche spezifischen Voraussetzungen müssen für das Auslösen einer ManoMano-Garantie erfüllt sein?**

1. Das Produkt wurde an den Käufer geliefert und er bemerkt entweder direkt nach dem Öffnen des Pakets oder nach der Installation oder Montage des Produkts, wenn der Konformitätsmangel erst nach der Installation oder Montage festgestellt werden konnte:

- dass das gelieferte Produkt nicht der Beschreibung des Händlers entspricht (Unterschied in technischen Eigenschaften, Farbe, Maßen usw.); oder
- dass das gelieferte Produkt defekt ist (nicht funktionsfähig oder nicht in Übereinstimmung mit der vernünftigerweise erwarteten Verwendung); oder
- dass das erhaltene Produkt beschädigt oder kaputt ist; oder

- dass die Bestellung unvollständig ist (Beispiele: fehlende(s) Produkt(e), Fehlteil(e), fehlende Produktkomponente(n), fehlende Gebrauchsanweisung oder in einer anderen Sprache als der des Käufers usw.).

2. Der Käufer informiert den Händler innerhalb von **vierzehn (14) Kalendertagen** nach dem Lieferdatum des Produkts über den Vorfall, indem er eine Nachricht über sein Konto schickt und seiner Reklamation die folgenden Elemente beifügt:

- falls das erhaltene Produkt nicht konform, defekt, beschädigt oder kaputt ist: ein Foto bzw. Fotos und/oder ein Video bzw. Videos, die das Vorliegen der Konformitätsmangels des Produkts belegen;
- falls die erhaltene Bestellung nicht vollständig war, je nach Fall: ein Foto bzw. Fotos als Beweis oder, auf Wunsch des Händlers oder von ManoMano, eine vom Käufer unterzeichnete eidesstattliche Erklärung, laut der die Bestellung unvollständig ist.

3. Keine der folgenden Lösungen wurde vom Händler umgesetzt:

- der Händler hat dem Käufer nicht innerhalb von **zwei (2) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers geantwortet; oder
- der Händler hat innerhalb von **vier (4) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers keine zufriedenstellende Lösung (d. h. Reparatur, Austausch des Produkts und/oder des Teils/der Teile, Versand des fehlenden Artikels/der fehlenden Artikel oder Rückerstattung der Bestellung) zur Beilegung des Vorfalls umgesetzt.

Es sei darauf hingewiesen, dass die vom Händler umgesetzte Lösung nur in den folgenden Fällen als zufriedenstellend erachtet wird:

- wenn das Produkt an den Händler zurückzusenden ist: Die Kosten für die Rücksendung des Produkts trägt der Händler. Der Händler sendet dem Käufer ein vorfrankiertes Rücksendetikett oder veranlasst die Abholung des Produkts auf seine Kosten;
- wenn ein Produkt oder Teile an den Käufer gesendet werden müssen: Der Händler übernimmt die Lieferkosten.

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, kann eine ManoMano- Garantie von ManoMano ausgelöst werden.

ACHTUNG: Wenn der Händler ein Gutachten für das nicht konforme Produkt angeordnet und ManoMano ein schriftliches Gutachten vorgelegt hat, das belegt, dass der Konformitätsmangel ein Verschulden des Käufers ist, löst ManoMano keine ManoMano-Garantie aus.

- ***Was passiert, wenn eine ManoMano-Garantie ausgelöst wird?***

Ab dem Datum, an dem die ManoMano-Garantie ausgelöst wird, hat der Händler **sieben (7) Werktage** Zeit, um eine der folgenden Lösungen umzusetzen:

- vorrangig und auf seine Kosten die Reparatur oder den Austausch des Produkts und/oder der Teile oder der Versand des/der Fehlmenge(n). Der Händler muss dem Käufer die Verfolgungsnummer des Pakets übermitteln. In diesem Fall müssen die Kosten für die Rücksendung und/oder Lieferung vom Händler

übernommen werden. Die ManoMano-Garantie kann um **maximal fünfzehn (15) Kalendertage** verlängert werden, um den Eingang des Pakets beim Käufer zu überprüfen; oder

- wenn der Händler nicht in der Lage ist, eine dieser Lösungen umzusetzen (Beispiele: Reparatur nicht möglich, Produkt(e) oder Fehlteil(e) oder fehlende(s) Bestandteil nicht auf Lager usw.):
 - wenn der Käufer das Produkt nicht behalten möchte: die vollständige Rückerstattung des Produkts (Produktpreis einschließlich Lieferkosten) gegen Rücksendung des Produkts an den Händler. Die Kosten für die Rücksendung des Produkts müssen vom Händler getragen werden (Zusendung eines vorfrankierten Rücksendetiketts oder Veranlassung der Abholung des Produkts auf seine Kosten);
 - wenn der Käufer das Produkt behalten möchte: teilweise Rückerstattung der Bestellung an den Käufer (der Betrag wird zwischen dem Händler und dem Käufer festgelegt);
- jede andere Lösung, die eine Beilegung des Vorfalls ermöglicht.

Wenn der Händler beim Spediteur während der Fristen für das Auslösen der ManoMano-Garantie eine Untersuchung veranlasst und bei ManoMano Beweise für diese Untersuchung vorgelegt hat, kann die ManoMano-Garantie um **maximal sieben (7) Kalendertage** ab dem Datum der Einleitung der Untersuchung verlängert werden.

ACHTUNG: Der Händler hat das Recht, auf seine Kosten ein Gutachten des Produkts durchzuführen, um den Ursprung der Konformitätsmangels zu bestimmen. In diesem Fall verlängert sich die ManoMano-Garantie für die Dauer des Gutachtens und für einen Zeitraum von maximal **fünfzehn (15) Kalendertagen** ab Erhalt des Produkts durch den Händler, nach Vorlage eines entsprechenden Nachweises durch den Händler. Wenn aus dem schriftlichen Gutachten hervorgeht, dass der Produktmangel auf den Käufer zurückzuführen ist, schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Händlers: Die Bestellung des Käufers wird nicht zurückerstattet.

Wenn der Händler keine dieser Lösungen nach Ablauf der Frist von sieben (7) Werktagen umgesetzt hat, schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Käufers: Der Käufer hat die Wahl zwischen den folgenden Lösungen:

- wenn der Käufer das Produkt zurücksenden möchte: vollständige Rückerstattung des Produkts (Produktpreis und Lieferkosten); oder
- wenn der Käufer das Produkt behalten möchte: teilweise Rückerstattung des Produkts (bis zu 50 % des Produktpreises).

Im Falle einer vollständigen Rückerstattung des Produkts verpflichtet sich der Käufer:

- wenn der Händler zuvor ein vorfrankiertes Rücksendetikett zur Verfügung gestellt hat: das Produkt innerhalb von **zehn (10) Kalendertagen** ab dem Abschlussdatum der ManoMano-Garantie zurücksenden. Die genannte Frist von zehn (10) Kalendertagen kann verlängert werden, wenn der Händler und der Käufer eine Einigung erzielen;
- wenn der Händler die Abholung und Rücksendung des Produkts auf seine Kosten veranlasst: dem Händler das Produkt für **zehn (10) Kalendertage** für seine Abholung zur Verfügung zu stellen. Die genannte Frist von zehn (10)

Kalendertagen kann verlängert werden, wenn der Händler und der Käufer eine Einigung erzielen.

5. Produkt mit Konformitätsmangel beim Gebrauch

- ***Welche spezifischen Voraussetzungen müssen für das Auslösen einer ManoMano-Garantie erfüllt sein?***

1. Wenn sich im Laufe seiner Verwendung und innerhalb **eines (1) Jahres**, ab dem Lieferdatum des Produkts das Produkt als nicht konform erweist, d. h.:

- das Produkt weist Merkmale auf, die sich von den Angaben des Händlers unterscheiden; oder
- das Produkt ist ungeeignet für die normalerweise erwartete Verwendung einer ähnlichen Ware und der Käufer konnte dies zum Zeitpunkt des Erhalts nicht bemerken; oder
- das Produkt wurde vom Käufer aufgrund einer mangelhaften Anleitung nicht korrekt installiert.

Dieser Fall erstreckt sich daher nicht auf:

- einen offensichtlichen Mangel des Produkts; oder
- eine Verschlechterung des Produkts aufgrund einer abnormalen Verwendung des Produkts oder eines normalen Verschleißes des Produkts; oder
- einen Mangel, der auf vom Käufer gelieferte oder hinzugefügte Materialien zurückzuführen ist.

2. Sobald der Mangel festgestellt wurde, hat der Käufer den Händler davon in Kenntnis gesetzt und ihm über sein Konto eine Nachricht gesendet, welcher er ein Foto bzw. Fotos und/oder Video(s) beigefügt hat, die das Vorhandensein des Produktmangels belegen.

3. Keine der folgenden Lösungen wurde vom Händler umgesetzt:

- der Händler hat dem Käufer nicht innerhalb von **zwei (2) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers geantwortet; oder
- der Händler hat innerhalb von **vier (4) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers keine zufriedenstellende Lösung (d. h. Reparatur, Austausch des Produkts und/oder des Teils oder Rückerstattung der Bestellung) zur Beilegung des Vorfalls umgesetzt.

Es sei darauf hingewiesen, dass die vom Händler umgesetzte Lösung nur dann als zufriedenstellend erachtet wird, wenn:

- wenn das Produkt an den Händler zurückzusenden ist: Die Kosten für die Rücksendung des Produkts trägt der Händler. In diesem Fall sendet der Händler dem Käufer ein vorfrankiertes Rücksendetikett oder veranlasst die Abholung des Produkts auf seine Kosten;
- wenn ein Produkt oder Teile an den Käufer gesendet werden müssen: Der Händler übernimmt die Lieferkosten.

ACHTUNG: Wenn der Händler ein Gutachten für das defekte Produkt angeordnet und ManoMano ein schriftliches Gutachten vorgelegt hat, das belegt, dass der Konformitätsmangel ein Verschulden des Käufers ist, löst ManoMano keine ManoMano-Garantie aus.

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, kann eine ManoMano- Garantie von ManoMano ausgelöst werden.

- **Was passiert, wenn eine ManoMano-Garantie ausgelöst wird?**

Ab dem Datum, an dem die ManoMano-Garantie ausgelöst wird, hat der Händler **sieben (7) Werktag**e Zeit, um eine der folgenden Lösungen umzusetzen:

- vorrangig und auf seine Kosten die Reparatur des Produkts oder der Versand eines Ersatzprodukts und/oder -teils. Der Händler muss dem Käufer die Verfolgungsnummer des Pakets übermitteln. In diesem Fall müssen die Kosten für die Rücksendung und/oder die Lieferung vom Händler übernommen werden. Die ManoMano-Garantie kann um **maximal fünfzehn (15) Kalendertage** verlängert werden, um den Eingang des Pakets beim Käufer zu überprüfen; oder
- wenn der Händler nicht in der Lage ist, diese Lösungen umzusetzen (Beispiele: Reparatur nicht möglich, Produkt(e) oder Teil(e) nicht auf Lager usw.):
 - wenn der Käufer das Produkt nicht behalten möchte: die vollständige Rückerstattung des Produkts (Produktpreis einschließlich Lieferkosten) gegen Rücksendung des Produkts an den Händler. Die Kosten für die Rücksendung des Produkts müssen vom Händler getragen werden (Übermittlung eines vorfrankierten Rücksendetiketts oder Veranlassung der Abholung des Produkts auf seine Kosten); oder
 - wenn der Käufer das Produkt behalten möchte: teilweise Rückerstattung der Bestellung an den Käufer (Betrag wird in Absprache mit dem Käufer festgelegt); oder
- jede andere Lösung, die eine Beilegung des Vorfalls ermöglicht.

ACHTUNG: Der Händler hat das Recht, auf seine Kosten ein Gutachten des Produkts durchzuführen, um den Ursprung der Konformitätsmangels zu bestimmen. In diesem Fall verlängert sich die ManoMano-Garantie für die Dauer des Gutachtens und für einen Zeitraum von maximal **fünfzehn (15) Kalendertagen** ab Erhalt des Produkts durch den Händler, nach Vorlage eines entsprechenden Nachweises durch den Händler. Wenn aus dem schriftlichen Gutachten hervorgeht, dass der Produktmangel auf den Käufer zurückzuführen ist, schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Händlers: Die Bestellung des Käufers wird nicht zurückerstattet.

Wenn der Händler keine dieser Lösungen nach Ablauf der Frist von sieben (7) Werktagen umgesetzt hat, schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Käufers: Der Käufer hat die Wahl zwischen den folgenden Lösungen:

- wenn der Käufer das Produkt zurücksenden möchte: vollständige Rückerstattung des Produkts (Produktpreis und Lieferkosten); oder
- wenn der Käufer das Produkt behalten möchte: teilweise Rückerstattung des Produkts (bis zu 50 % des Produktpreises).

Im Falle einer vollständigen Rückerstattung des Produkts verpflichtet sich der Käufer:

- wenn der Händler zuvor ein vorfrankiertes Rücksendeetikett zur Verfügung gestellt hat: das Produkt innerhalb von **zehn (10) Kalendertagen** ab dem Abschlussdatum der ManoMano-Garantie zurücksenden. Die genannte Frist von zehn (10) Kalendertagen kann verlängert werden, wenn der Händler und der Käufer eine Einigung erzielen.
- wenn der Händler die Abholung und Rücksendung des Produkts auf seine Kosten veranlasst: dem Händler das Produkt für **zehn (10) Kalendertage** für seine Abholung zur Verfügung zu stellen. Die genannte Frist von zehn (10) Kalendertagen kann verlängert werden, wenn der Händler und der Käufer eine Einigung erzielen.

6. Der Händler hat auf eine Widerrufserklärung nicht geantwortet

- ***Welche spezifischen Voraussetzungen müssen für das Auslösen einer ManoMano-Garantie erfüllt sein?***

1. Der Käufer möchte von seinem Kauf zurücktreten und:

- hat das Produkt nicht in einer Weise zusammengebaut, verwendet oder gehandhabt, die über das hinausgeht, was zur Feststellung der Art, der Merkmale und der ordnungsgemäßen Funktionsweise des Produkts erforderlich ist und wie es ihm bei einem Kauf vor Ort in einem Laden möglich gewesen wäre; und
- ist in der Lage, das Produkt in seiner Originalverpackung oder andernfalls in einer Verpackung, die das Produkt bei seiner Rücksendung angemessen schützt, an den Händler zurückzusenden.

2. Der Käufer hat den Händler innerhalb von **vierzehn (14) Kalendertagen** nach dem Lieferdatum des Produkts über seinen Wunsch, vom Kauf zurückzutreten, informiert, indem er eine Nachricht über sein Konto gesendet hat. Endet die Frist an einem Samstag, verlängert sie sich bis zum ersten darauffolgenden Werktag.

3. Keine der folgenden Lösungen wurde vom Händler umgesetzt:

- der Händler hat dem Käufer nicht innerhalb von **zwei (2) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers geantwortet; oder
- der Händler hat dem Käufer die Anweisungen zur Rücksendung des Produkts nicht innerhalb von **vier (4) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers mitgeteilt.

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, kann eine ManoMano- Garantie von ManoMano ausgelöst werden.

- ***Was passiert, wenn eine ManoMano-Garantie ausgelöst wird?***

Ab dem Datum, an dem die ManoMano-Garantie ausgelöst wird, hat der Händler **fünf (5) Werktage** Zeit, um eine der folgenden Lösungen umzusetzen:

- dem Käufer seine Widerrufserklärung zu bestätigen und ihm die Anweisungen zur Rücksendung des Produkts mitzuteilen (Beispiel: Angabe einer Rücksendeadresse usw.) oder die Abholung und Rückgabe des Produkts zu veranlassen, wenn es vom Käufer aufgrund seiner Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesandt werden kann; oder
- jede andere Lösung, die eine Beilegung des Vorfalles ermöglicht.

Wenn der Händler keine dieser Lösungen nach Ablauf der Frist von fünf (5) Werktagen umgesetzt hat, schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Käufers: Die Bestellung des Käufers wird vollständig erstattet (Preis des Produkts/der Produkte und Lieferkosten).

Im Falle einer vollständigen Rückerstattung des Produkts verpflichtet sich der Käufer wie folgt:

- wenn der Händler ihm zuvor die Anweisungen zur Rücksendung des Produkts mitgeteilt hat (Beispiel: Angabe einer Rücksendeadresse usw.): Rücksendung des Produkts innerhalb von **zehn (10) Kalendertagen** ab dem Abschlussdatum der ManoMano-Garantie. Die genannte Frist von zehn (10) Kalendertagen kann verlängert werden, wenn der Händler und der Käufer eine Einigung erzielen; oder
- wenn der Händler die Abholung und Rücksendung des Produkts veranlasst: dem Händler das Produkt für **zehn (10) Kalendertage** für seine Abholung zur Verfügung zu stellen. Die genannte Frist von zehn (10) Kalendertagen kann verlängert werden, wenn der Händler und der Käufer eine Einigung erzielen.

7. Nach einer Reklamation hat der Käufer die erwartete Rückerstattung nicht erhalten, obwohl das Produkt an den Händler zurückgeschickt wurde

- ***Welche spezifischen Voraussetzungen müssen für das Auslösen einer ManoMano-Garantie erfüllt sein?***

1. Nach einer Reklamation (unabhängig davon, ob zuvor eine ManoMano-Garantie umgesetzt wurde oder nicht) und obwohl das Produkt an den Händler zurückgesandt wurde, hat der Käufer die erwartete Rückerstattung nicht **innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen** erhalten:

- im Falle der Ausübung des Widerrufsrechts beim Kauf eines Produkts und vorausgesetzt, dass der Käufer sein Produkt innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach seiner Widerrufserklärung an den Händler zurückgesandt hat: ab dem Datum des Eingangs des zurückgesandten Produkts beim Händler oder gegebenenfalls ab dem Datum, an dem der Käufer dem Händler einen Versandnachweis für sein Produkt vorgelegt hat; oder
- im Falle einer Bestellung oder eines gelieferten Produkts, das nicht konform, defekt, beschädigt, kaputt oder unvollständig ist, oder eines Produkts, das bei seiner Verwendung einen Konformitätsmangel aufweist: ab dem Datum des Eingangs des zurückgesandten Produkts beim Händler oder gegebenenfalls ab

dem Datum, an dem der Käufer dem Händler einen Versandnachweis für sein Produkt vorgelegt hat.

2. Der Käufer hat den Händler über den Vorfall informiert, indem er ihm eine Nachricht über sein Konto geschickt hat.

3. Keine der folgenden Lösungen wurde vom Händler umgesetzt:

- der Händler hat dem Käufer nicht innerhalb von **zwei (2) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers geantwortet; oder
- der Händler hat die erwartete Rückerstattung nicht innerhalb von **vier (4) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers geleistet.

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, kann eine ManoMano- Garantie von ManoMano ausgelöst werden.

- ***Was passiert, wenn eine ManoMano-Garantie ausgelöst wird?***

Ab dem Datum, an dem die ManoMano-Garantie ausgelöst wird, hat der Händler **fünf (5) Werktage** Zeit, um die erwartete Erstattung durchzuführen.

Wenn der Händler diese Lösung nach Ablauf der Frist von fünf (5) Werktagen nicht umgesetzt hat, schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Käufers ab: Der Käufer erhält eine Erstattung.

8. Nach einer Reklamation hat der Käufer das Produkt oder das Teil, das der Händler erneut an ihn senden sollte, nicht erhalten

- ***Welche spezifischen Voraussetzungen müssen für das Auslösen einer ManoMano-Garantie erfüllt sein?***

1. Nach einer Reklamation (unabhängig davon, ob zuvor eine ManoMano-Garantie umgesetzt wurde oder nicht) hat der Käufer das Produkt oder das Teil / die Teile, die vom Händler erneut versandt werden sollten, nicht innerhalb der vom Händler angegebenen Frist erhalten.

2. Der Käufer hat den Händler über den Vorfall informiert, indem er ihm eine Nachricht über sein persönliches ManoMano Konto geschickt hat.

3. Keine der folgenden Lösungen wurde vom Händler umgesetzt:

- der Händler hat dem Käufer nicht innerhalb von **zwei (2) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers geantwortet; oder
- der Händler hat das erwartete Produkt oder das/die erwartete(n) Teil(e) nicht innerhalb von **vier (4) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers erneut verschickt.

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, kann eine ManoMano- Garantie von ManoMano ausgelöst werden.

- ***Was passiert, wenn eine ManoMano-Garantie ausgelöst wird?***

Ab dem Datum, an dem die ManoMano-Garantie ausgelöst wird, hat der Händler **fünf (5) Werktagen** Zeit, um das erwartete Produkt oder das/die erwartete(n) Teil(e) noch einmal zu verschicken. Der Händler muss dem Käufer die Verfolgungsnummer des Pakets weiterleiten. In diesem Fall müssen die Lieferkosten vom Händler übernommen werden.

Die ManoMano-Garantie kann um **maximal fünfzehn (15) Kalendertage** verlängert werden, um den Eingang des Pakets beim Käufer zu überprüfen.

Wenn der Händler diese Lösung nach Ablauf der Frist von fünf (5) Werktagen nicht umgesetzt hat, schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Käufers ab: Die Bestellung wird je nach Fall teilweise oder vollständig erstattet.

9. Rechnung nicht erhalten oder falsche Rechnung

- ***Welche spezifischen Voraussetzungen müssen für das Auslösen einer ManoMano-Garantie erfüllt sein?***

1. Der Käufer hat keine oder eine falsche Rechnung erhalten. Eine Rechnung ist falsch, wenn:

- sie einen Fehler enthält, der dem Händler zuzuschreiben ist und den Namen des Käufers, die Adresse des Käufers, den Rechnungsbetrag oder die Bezeichnung des Produkts betrifft; oder
- sie nicht die gesetzlich vorgeschriebenen Angaben enthält; oder
- nicht in der Sprache des Käufers verfasst ist.

2. Der Käufer hat den Händler aufgefordert, ihm eine konforme Rechnung zu übermitteln, indem er ihm eine Nachricht über sein persönliches ManoMono Konto geschickt hat.

3. Keine der folgenden Lösungen wurde vom Händler umgesetzt:

- der Händler hat dem Käufer nicht innerhalb von **zwei (2) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers geantwortet; oder
- der Händler hat dem Käufer nicht innerhalb von **vier (4) Werktagen** ab der Nachricht des Käufers eine konforme Rechnung übermittelt.

Wenn diese Bedingungen erfüllt sind, kann eine ManoMano- Garantie von ManoMano ausgelöst werden.

- ***Was passiert, wenn eine ManoMano-Garantie ausgelöst wird?***

Ab dem Datum, an dem die ManoMano-Garantie ausgelöst wird, hat der Händler **fünf (5) Werktagen** Zeit, um eine der folgenden Lösungen umzusetzen:

- dem Käufer eine konforme Rechnung zukommen zu lassen; oder
- jede andere Lösung, die eine Beilegung des Vorfalls ermöglicht.

Wenn der Händler keine dieser Lösungen nach Ablauf der Frist von fünf (5) Werktagen umgesetzt hat, schließt ManoMano die ManoMano-Garantie zugunsten des Käufers: Die Bestellung wird teilweise in Höhe von fünfzehn Prozent (15 %) des vom Käufer gezahlten Betrags zurückerstattet.

Nutzerinformationen

1. Identität des Plattformbetreibers

Colibri SAS
diese vertreten durch Christian Raison (Geschäftsführer)
52 rue Bayen
75017 Paris
Frankreich

E-Mail: hallo@manomano.de
Telefon: 0711 96749584

Alternative Streitbeilegung:

Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, aufrufbar unter <https://ec.europa.eu/odr>.

Der Colibri ist zur Teilnahme an Verbraucherstreitschlichtungsverfahren nicht bereit.

2. Informationen zum Zustandekommen des Vertrages

Die technischen Schritte zum Vertragsschluss, der Vertragsschluss selbst und die Korrekturmöglichkeiten erfolgen nach Maßgabe von Abschnitt 3. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Teil I.).

3. Vertragssprache, Vertragstextspeicherung

3.1 Vertragssprache ist deutsch.

3.2 Der vollständige Vertragstext wird durch den Colibri nicht gespeichert. Vor Absenden der Registrierung können die Vertragsdaten über die Druckfunktion des Browsers/Email-Programmes ausgedruckt oder elektronisch gesichert werden. Nach Zugang der Registrierungsanfrage beim Colibri werden die Vertragsdaten, die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen bei Fernabsatzverträgen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen nochmals per E-Mail an den Nutzer übersandt.

4. Wesentliche Merkmale der Ware oder Dienstleistung

Die wesentlichen Merkmale der Leistungen der Colibri finden sich im jeweiligen Angebot.

5. Preise und Zahlungsmodalitäten

5.1 Die in den jeweiligen Angeboten angeführten Preise sowie die Versandkosten stellen Gesamtpreise dar. Sie beinhalten alle Preisbestandteile einschließlich aller anfallenden Steuern.

5.2 Soweit bei den einzelnen Zahlungsarten nicht anders angegeben, sind die Zahlungsansprüche aus dem geschlossenen Vertrag sofort zur Zahlung fällig.

6. Gesetzliches Mängelhaftungsrecht

Die Mängelhaftung für die Leistungen von Colibri richtet sich nach den Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Teil I).

7. Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Vertragslaufzeit und die Möglichkeiten zur Kündigung ergeben sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Teil I).