

## **Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,**

unser Team von Wagner´s Spiel- und Technikwelt GmbH ist stets darum bemüht, dass Sie sich bei uns wohl fühlen. Wir werden Ihren Wünschen gern im Rahmen unserer Möglichkeiten nachkommen. Leider hat die Erfahrung der Vergangenheit gezeigt, dass wir für einen netten und freundlichen Umgang miteinander und um Missverständnissen vorzubeugen, einige Regeln aufstellen müssen. Diese sollen dazu dienen, möglichst vielen gerecht zu werden und wir bitten Sie daher um Ihr Verständnis.

### **1. Allgemeines Verhalten in unseren Geschäftsräumen**

Um Ihnen und allen anderen Kunden bei uns eine angenehme Atmosphäre beim Einkauf zu bieten, bitten wir Sie, folgendes zu beachten:

- Da durch mitgebrachte offene Speisen und Getränke leider sehr viele Waren beschädigt oder verunreinigt werden, die wir dann nicht mehr verkaufen können, weisen wir darauf hin, dass diese nicht mit in unsere Geschäftsräume gebracht werden dürfen. Sie und alle anderen Kunden möchten doch nur einwandfreie Ware erwerben und auch wir möchten nur diese an Sie verkaufen.
- Unser freundliches Verkaufspersonal berät Sie sehr gern. Bei Fragen zu Artikeln hilft es Ihnen gern weiter und zeigt Ihnen die Produkte. Bitte öffnen Sie daher keine der Verkaufsverpackungen selbstständig. Sollten die Verpackungen durch Sie beschädigt werden, müssen Sie für die dadurch entstandenen Kosten aufkommen.
- Zur Sicherheit von Ihnen und allen anderen Kunden müssen wir Sie bitten, die Verkaufsräume nicht mit Rollschuhen, Inlineskates, Rollern, Fahrrädern oder ähnlichem zu betreten. Bitte ziehen Sie diese vorher aus bzw. stellen Sie diese vor dem Laden ab.
- Bei Gesprächen mit Ihrem Mobiltelefon bitten wir Sie, die Gesprächslautstärke auf ein Mindestmaß zu beschränken. Andere Kunden sind an Ihren Privatangelegenheiten nicht interessiert und möchten in Ruhe einkaufen.
- Eltern von kleinen Kindern bitten wir darum, darauf zu achten, dass kleine und große Geschäfte nicht in den Verkaufsräumen verrichtet werden. Diese Flecken sind nicht mehr zu entfernen und in diesen Fällen müssen wir Ihre Haftpflichtversicherung bemühen.
- Unser Geschäft ist eine rauchfreie Zone. Daher ist das Rauchen hier untersagt.

## 2. Diebstahl lohnt sich nicht!

Sollte sich jemand dennoch dazu entscheiden, Ware aus unserem Geschäft zu entfernen, ohne diese zu bezahlen, werden wir dieses unnachgiebig ahnden. Neben der Peinlichkeit, als Dieb erwischt zu werden, bringen wir diese Fehlverhalten zur Anzeige, erheben eine Bearbeitungsgebühr von 50,00 Euro und erteilen Hausverbot!

## 3. Serviceleistungen

- Eine unserer Serviceleistung ist die Geschenkebox. Da diese sehr gern genutzt wird und unsere Kapazitäten begrenzt sind, bitten wir Sie um Ihr Verständnis, dass wir Ihnen eine Geschenkebox maximal 14 Tage zur Verfügung stellen können.
- Sie können bei uns bar, mit EC-Karte und PIN oder mit VISA- oder Masterkarte bezahlen.
- Geschenkgutscheine können Sie ab einem Betrag von 5,00 Euro in jeder Höhe erwerben.
- Wir verpacken ihren bei uns gekauften Artikel gerne kostenlos als Geschenk. Unser Packtisch ist keine Selbstbedienung. Sollten sie dieses doch einmal tun, werden wir ihnen das Geschenkpapier mit 5,95 Euro/Meter berechnen.
- Für die bei uns gekaufte Ware erhalten sie, auf Wunsch, Tragetaschen kostenlos.

## 4. Umtausch, Rücktritt, Reklamationen und Garantie

### a. Kauf

Unter einem Kauf versteht man den Austausch von Waren gegen Geld: Wagner's Spiel- und Technikwelt GmbH (Verkäufer) ist zur Übergabe der Ware und zur Übertragung des Eigentums an ihr verpflichtet, der Kunde (Käufer) zur Zahlung des Kaufpreises und zur Abnahme der gekauften Ware. Die Geschäfte, die Wagner's Spiel- und Technikwelt GmbH mit seinen Kunden tätigt, sind Kaufverträge im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches (§§433 ff.BGB).

### b. Rücktritt vom Vertrag

Unter vielen Kunden ist die Vorstellung weit verbreitet, man könne ohne jeden Grund innerhalb eines gewissen Zeitraumes (z.B.: 3 Tage) von jedem Vertrag zurücktreten  
Einmal geschlossene Verträge – sei es schriftlich oder mündlich – sind grundsätzlich einzuhalten.

### c. Umtausch

Da einmal geschlossene Verträge erfüllt werden müssen, besteht grundsätzlich auch kein Rechtsanspruch auf Umtausch einer mangelfrei gelieferten Ware gegen eine andere.

Wagner's Spiel- und Technikwelt GmbH gewährt dem Kunden ein Umtauschrecht innerhalb von sieben Kalendertagen unter folgenden Voraussetzungen ein:

- Der Originale Kassenbon wird mit der gekauften Ware vorgelegt.
- Die Ware ist original verpackt und nicht benutzt.
- Das Kaufdatum auf dem Kassenbon ist nicht älter als sieben Kalendertage.

**Ausgenommen von diesem Umtauschrecht sind folgende Waren:**

- **Bücher, Ton- und Bildträger, Hygiene Artikel, Blasinstrumente, Software, Hardware (Spielekonsolen wie z.B. PS2, PS3, PSP, Nintendo DS, Nintendo Wii, Xbox usw.) gebrauchte und zum reduzierten Preis erworbene Artikel.**

### d. Reklamation, Gewährleistung

Dem Käufer (Kunden) stehen Gewährleistungsrechte zu, wenn der Mangel bereits im Zeitpunkt des so genannten Gefahrübergangs vorlag. Dies ist in der Regel der Zeitpunkt, an dem der Verkäufer (Wagner's Spiel-+ Technikwelt GmbH) dem Käufer die Ware übergibt. Es reicht aus, wenn der Mangel bei Gefahrübergang bereits vorliegt, aber erst später erkennbar wird. Der Verkäufer haftet aber nur dafür, dass der Kaufgegenstand zum Zeitpunkt des Kaufes fehlerfrei ist, nicht aber für die unbegrenzte Haltbarkeit der Sache, Verschleiß oder Probleme durch unsachgemäßen Gebrauch.

Tritt der Mangel innerhalb von sechs Monaten nach Übergabe auf, wird gesetzlich vermutet, dass er bereits bei Gefahrübergang vorlag. Der Verkäufer kann aber diese Vermutung widerlegen.

Nach dem neuen Recht (ab 2002) hat der Kunde (Käufer) bei Lieferung einer mangelhaften Ware zunächst einen Anspruch auf so genannte Nacherfüllung. Erst wenn die Nacherfüllung scheitert, weil sie unmöglich bzw. unverhältnismäßig ist oder eine verhältnismäßige Frist, die durch den Kunden gesetzt wurde, erfolglos abläuft, kommen die nach altem Recht bereits bekannten Ansprüche auf Rücktritt (früher Wandlung), Minderung und Schadenersatz in Betracht.

Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde den Fehler bei Abschluss des Vertrages kannte oder infolge grober Fahrlässigkeit nicht kannte.

### e. Verjährung

Die regelmäßige Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre. Dies bedeutet jedoch nicht, dass die Sache über den Zeitraum eine entsprechende Haltbarkeit aufweisen muss. Wagner's Spiel- + Technikwelt GmbH hat nur für Fehler einzustehen, die bereits bei der Ablieferung vorlagen. Entsprechende Mängel kann der Kunde (Käufer) innerhalb von zwei Jahren geltend machen. Die Gewährleistung für gebrauchte Artikel ist auf ein Jahr beschränkt.

## f. Hinweis

Die Garantie ist eine durch den Verkäufer oder Hersteller freiwillig eingeräumte Einstandspflicht dafür, dass innerhalb eines bestimmten Zeitraumes kein Mangel an einer Sache auftritt. Die Übernahme einer Garantie durch den Händler bzw. Hersteller stellt eine in der Regel für den Kunden günstigere Regelung als die gesetzliche Gewährleistung dar, da sie auch Mängel erfasst, die erst nach der Übergabe entstehen und sie oft länger als die gesetzliche Gewährleistung gewährt wird. Diese Garantierechte stellen eine freiwillige Leistung des Herstellers dar, die er deshalb auch nach seinen eigenen Vorstellungen inhaltlich ausgestalten und ggf. auch beschränken kann, z.B. keine Übernahme von Versand- oder Arbeitskosten. Die Garantieerklärung muss ausdrücklich erfolgen, nach ihr richten sich die Voraussetzungen und Rechtsfolgen für die Garantieleistungen. Das gesetzliche Gewährleistungsrecht bleibt neben einer Garantie bestehen, so dass der Kunde während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist wählen kann, ob er Garantie (meist gegen den Hersteller) oder Gewährleistung (gegen den Verkäufer) in Anspruch nimmt.

Stand 29.11.2010

