

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der H&B SERVICES GMBH (Version August 2024)



1. ANWENDUNGSBEREICH UND GELTUNG

- (a) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (die «**AGB**») regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen der H&B Services GmbH («**H&B SERVICES**») und dem Kunden (je einzeln die «**PARTEI**», gemeinsam die «**PARTEIEN**»). Sie gelten für alle Leistungen, welche der Kunde von H&B Services bezieht, insbesondere in Zusammenhang mit Dienstleistungen unter der Bezeichnung Heka Herbs («**HEKA HERBS**») und Folgegeschäften, selbst wenn die **PARTEIEN** im Einzelfall nicht auf die AGB verweisen.
- (b) Im Rahmen des Bestellvorgangs anerkennen die Kunden die AGB in der zum Zeitpunkt der Abgabe der Bestellung geltenden Fassung. Alle mündlichen und telefonischen Abmachungen müssen, um bindend zu sein, schriftlich bestätigt werden. Das Erfordernis der Schriftlichkeit ist auch dann erfüllt, wenn eine Erklärung in einer E-Mail enthalten ist.
- (c) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht.

2. VERTRAGSSCHLUSS ONLINESHOP

- (a) Die Angebote von H&B SERVICES unter der Marke HEKA HERBS auf ihrer Website stellen eine unverbindliche Offerte an den Kunden dar, im Onlineshop Produkte zu bestellen. Durch Abschicken des Bestellformulars im letzten Schritt des Bestellprozesses gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages über die Produkte im Warenkorb ab. An dieses Angebot bleibt der Kunde eine Woche gebunden.
- (b) Nach Abschicken einer Bestellung erhält der Kunde eine E-Mail, in welcher der Zugang der Bestellung bestätigt wird (Bestellbestätigung). Die Bestellbestätigung dient lediglich der Information, dass H&B SERVICES die Bestellung erhalten hat.
- (c) Ein Vertrag kommt erst dann gültig zustande, wenn H&B SERVICES innert der Frist gemäss Ziffer 2(a) die Bestellung annimmt. Die Annahme der Bestellung erfolgt H&B SERVICES durch Zustellung einer Versandbestätigung oder durch Auslieferung der Ware.
- (d) Der Vertrag kommt nur über diejenigen Produkte zustande, die in der Rechnung, Auftragsbestätigung oder Versandbestätigung ausdrücklich aufgeführt sind. Daraus ergibt sich auch abschliessend der Leistungsumfang.
- (e) Der Vertrag steht unter der den Vertrag auflösenden Bedingung einer von einem Zulieferer verschuldeten und nicht vorhersehbaren Lieferunmöglichkeit.

3. VERTRAGSABSCHLUSS BERATUNG

- (a) Die Angebote von H&B SERVICES unter der Marke HEKA HERBS auf der Website bezüglich Beratungsdienstleistungen (inkl. Behandlungsdienstleistungen) stellen eine unverbindliche Offerte an den Kunden dar, Beratungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen.
- (b) Ein Vertrag zwischen H&B SERVICES und dem Kunden kommt wie folgt zustande:
 - (i) durch beidseitige Unterzeichnung einer schriftlichen Vertragskurkunde;

- (ii) durch Unterzeichnung der Offerte oder einer Auftragsbestätigung von H&B SERVICES durch den Kunden;
 - (iii) durch die mündliche, telefonische oder schriftliche (E-Mail, Post oder Nachricht auf einer Sozialen Medien Plattform) Terminbestätigung; oder
 - (iv) durch stillschweigendes Verhalten, in dem der Kunde Leistungen von H&B SERVICES entgegennimmt, die üblicherweise nur gegen Entschädigung erbracht werden.
- (c) Für Beratungsdienstleistungen der H&B SERVICES sind die Bestimmungen zum einfachen Auftrag nach schweizerischem Obligationen Recht anwendbar (Art. 394ff. OR). Bestimmungen dieser AGBs bezüglich Abnahme, Gewährleistung und Rückgabe sind für diese Leistungen nicht anwendbar.

4. PRODUKTE UND PREISE

- (a) Alle Angaben in Werbung, Prospekten, Onlineshop usw. (Produktbeschreibungen, Abbildungen, Illustrationen, Filme, Masse, Gewichte) dienen der Illustration, sind als Näherungswerte zu verstehen und sind unverbindlich. Sie stellen insbesondere keine Zusicherung von Eigenschaften oder Garantien dar, ausser es ist explizit anders vermerkt. H&B SERVICES bemüht sich, sämtliche Angaben und Informationen korrekt, vollständig, aktuell und übersichtlich bereitzustellen, jedoch kann H&B SERVICES weder ausdrücklich noch stillschweigend dafür Gewähr leisten.
- (b) Alle Angebote gelten "solange der Vorrat reicht", falls bei den Produkten nichts anderes vermerkt ist.
- (c) Die Preise sind in Schweizer Franken (CHF) und enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer. Die Produkte werden zu den im Zeitpunkt der Bestellung angegebenen Preisen verkauft. Terminierte Angebote gelten nur für die angegebene Zeitspanne.
- (d) H&B Services verrechnet bis zu einem Bestellwert von CHF 250 die effektiven Versandkosten. Ab einem Bestellwert von CHF 250 erfolgt die Lieferung versandkostenfrei. Die allfälligen Versandkosten werden dem Kunden im Bestellprozess separat ausgewiesen.
- (e) Termine können bis 24 Stunden vor dem vereinbarten Termin storniert oder verschoben werden, ansonsten wird dem Kunden die vereinbarte Beratung in voller Höhe in Rechnung gestellt. Es gibt keine Rückerstattung der bereits bezahlten Termine und Einsätze.

5. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- (a) Die Bezahlung der bestellten Produkte erfolgt auf Rechnung. Etwaige Transaktionskosten im Zusammenhang mit der Bezahlung des Kaufpreises sind vom Kunden zu tragen.
- (b) Bis zur vollständigen Zahlung des jeweiligen Rechnungsbetrages einer Lieferung (endgültige und vorbehaltlose Gutschrift des Kaufpreises) behält sich H&B SERVICES das Eigentum an den gelieferten Waren in jedem Fall vor. H&B SERVICES ist berechtigt, einen entsprechenden Eintrag im Eigentumsvorbehaltsregister vorzunehmen.
- (c) Der Kunde ist zur Bezahlung sämtlicher Rechnungen innert 30 Tagen nach Eingang der Rechnung verpflichtet. Nach Ablauf der Zahlungsfrist einer Rechnung gerät der Kunde ohne weiteres in Verzug und schuldet H&B SERVICES Verzugszins von 5%. Für Mahnungen kann H&B SERVICES Mahngebühren von CHF 40 pro Mahnung erheben. Der Kunde trägt sämtliche weiteren Kosten, die H&B SERVICES durch den Zahlungsverzug entstehen.

6. LIEFERUNG

- (a) Lieferungen von H&B SERVICES sind beschränkt auf das Gebiet der Schweiz. Die Lieferung erfolgt direkt ab Lager von H&B SERVICES an die bekannt gegebene Lieferadresse und Kontaktperson, sofern nichts anders vereinbart wurde.
- (b) H&B SERVICES ist um möglichst kurze Lieferfristen bemüht. Ein allfälliges in der Bestellbestätigung angegebenes Lieferdatum wird nur zu Informationszwecken angegeben und ist für H&B SERVICES nicht bindend. Die Termine gelten insbesondere nicht als Verfalltage.
- (c) Sind nicht alle bestellten Produkte vorrätig, werden keine Teillieferungen ausgelöst. Die Bestellung wird erst versandt, wenn alle Produkte vorrätig sind. Auf entsprechenden Wunsch des Kunden können Teillieferungen ausgelöst werden.
- (d) Lieferfristen für nicht vorrätige Produkte können sich auf unbestimmte Zeit hinauszögern. Sollte sich herausstellen, dass ein Produkt gar nicht lieferbar ist, gilt in Bezug auf diese Ziffer 2(e) (den Vertrag auflösende Bedingung) und der Kunde wird umgehend informiert. Falls der Kunde den Kaufpreis für das nicht lieferbare Produkt bereits bezahlt hat, wird dieser dem Kunden vollumfänglich zurückerstattet. Die Rückerstattung erfolgt auf das vom Kunden verwendete Zahlungsmittel. Eine Rückerstattung in bar ist ausgeschlossen. Weitere Ansprüche wegen Lieferverzug oder Ausfall der Lieferung sind ausgeschlossen.
- (e) Die Leistung von H&B SERVICES ist eine Schickschuld und ist mit der Übergabe an das Transportunternehmen erfüllt. Nach der Übergabe geht die Gefahr der zufälligen Verschlechterung und des zufälligen Untergangs der Produkte auf den Kunden über. H&B SERVICES steht nicht für ein Verschulden des eingesetzten Transportunternehmens ein.

7. RÜCKGABERECHT

- (a) Nach Abschluss eines Vertrages besteht unter Einhaltung der folgenden Bedingungen ein Rückgaberecht ohne Angabe von Gründen für 14 Tage ab dem Lieferdatum, wobei die Rückgabefrist als eingehalten gilt, wenn das Produkt am letzten Tag der Frist zur Rücksendung an die Post oder ein anderes Versandunternehmen übergeben wird:
 - (i) Sämtliches Material des Produkts muss in neuwertigem Zustand und in ungeöffneter Originalverpackung zurückgeschickt werden;
 - (ii) Es muss alles vollständig und vollumfänglich funktionsfähig sein;
 - (iii) Der Kunde erhält per E-Mail einen entsprechenden Retourenschein, der vom Kunden der Rücksendung beizulegen ist. Die Rücksendung hat an die in Ziffer 0 genannte Adresse zu erfolgen;
 - (iv) Ausgenommen vom Rückgaberecht sind Produkte wie Lebensmittel und Tierfutter (insbesondere Coco Herbs).**
- (b) Rücksendungen erfolgen auf Kosten und Gefahr des Bestellers.
- (c) Bei ordnungsgemässer Rückgabe des Produkts erfolgt eine Rückerstattung an den Kunden. Eine Rückerstattung in bar ist ausgeschlossen.

8. INHALTE

- (a) Sämtliche von H&B SERVICES verwendeten Namen, Titel, Logos, Bilder, Designs, Text und andere Materialien stehen im Eigentum von H&B SERVICES oder einem Vertragspartner von H&B

SERVICES. Durch das Aufrufen, Herunterladen oder Kopieren von Seiten werden keinerlei Rechte (Nutzungs-, Immaterialgüterrechte etc.) erworben.

- (b) Der Onlineshop kann Links zu Websites Dritter enthalten. Diese Seiten werden nicht durch H&B SERVICES betrieben oder überwacht. H&B SERVICES lehnt jegliche Verantwortung für den Inhalt und die Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen durch die Betreiber von verlinkten Seiten ab.

9. GEWÄHRLEISTUNG

- (a) Sämtliche Produkte sind vom Kunden nach Erhalt umgehend auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Mängel zu prüfen.
- (b) Stellt der Kunde Mängel fest, so sind diese unverzüglich zu rügen. Andernfalls verliert der Kunde seine Gewährleistungsrechte.
- (c) Die Gewährleistungsfrist beträgt 2 Jahre ab Lieferung oder Abholung des Produkts.
- (d) H&B SERVICES erbringt die Gewährleistung im eigenen Ermessen wahlweise durch kostenlose Mängelbehebung (Reparatur), Ersatzlieferung, Wandlung oder Minderung. Im Falle einer Wandlung oder einer Minderung wird dem Kunden der Kaufpreis(-anteil) zurückerstattet. Eine Rückerstattung in bar ist ausgeschlossen.
- (e) Rücksendungen erfolgen auf Kosten und Gefahr des Bestellers

10. HAFTUNG

- (a) Die Haftung von H&B SERVICES für leichte Fahrlässigkeit, entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Regressforderungen Dritter, Schäden aus Betriebsunterbrüchen oder aus Lieferverzug sowie für alle indirekten Schäden und Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (b) Die Haftung für Handlungen und Unterlassungen der Hilfspersonen von H&B SERVICES ist ausgeschlossen.
- (c) Die in dieser Ziffer festgehaltene Haftungsbegrenzung gilt nicht für Personenschäden sowie für vorsätzlich und grobfahrlässig verursachte Schäden. Für solche Schäden haftet H&B SERVICES ohne Begrenzung.
- (d) Für Beratungsleistungen ist lediglich sorgfältiges Tätigwerden der H&B SERVICES geschuldet in Zusammenhang mit dem erteilten Auftrag. Es werden keine Heilversprechen oder sonstige Garantien gemacht.

11. BESTIMMUNGEN ZU BERATUNGSDIENSTLEISTUNGEN AM TIER

- (a) H&B SERVICES behält sich vor, eine Behandlung abzulehnen oder abzubrechen, wenn der Kunde seine Sorgfaltspflicht missachtet, Behandlungsanweisungen negiert, durch mangelnde Mitarbeit die Therapie ver- oder behindert und dadurch ein Vertrauensverhältnis zwischen H&B SERVICES und dem Kunden nicht (mehr) gewährt ist.
- (b) H&B SERVICES behält sich das Recht vor, die Behandlung aus Gründen, die zu einem Gewissenskonflikt führen, abzubrechen oder abzulehnen.
- (c) H&B SERVICES erbringt mit der Ausübung der Beratung und Therapie beim Tier ihre Dienste gegenüber dem Kunden und nicht erst mit einer Heilung des entsprechenden Tieres.
- (d) Es werden stets nur die Heilmethoden angewandt, die nach Überzeugung und Erfahrung auf dem einfachsten und schnellsten Weg und ohne Schädigung des Tieres zum Heilerfolg führen

können oder Linderung verschaffen. Da der Erfolg jeder Therapie massgeblich von der Mitwirkung des Kunden abhängt, übernimmt H&B SERVICES keinerlei Garantie für das Erreichen des jeweiligen Behandlungszieles.

- (e) H&B SERVICES ist jederzeit berechtigt, dem Kunde die Weiterleitung an einen Tierarzt zu empfehlen.
- (f) Der Kunde haftet für sämtliche Schäden und Folgeschäden, die an Personen, Praxisausrüstung und Praxiseinrichtung durch ihn oder das Tier verursacht werden, unmittelbar und in voller Höhe. Der Kunde hat sowohl für seine Person als auch für das in Behandlung befindliche Tier die alleinige Haftung.
- (g) Ansteckende Krankheiten des Tieres (wie beispielsweise Flöhe und Zwingerhusten) sind unverzüglich vom Kunde an H&B SERVICES zu melden. Eine weitere Erbringung der vertraglichen Dienstleistung kann je nach Krankheit ausgeschlossen werden.

12. DATENSCHUTZ

In Bezug auf die Bearbeitung von Personendaten durch H&B SERVICES gilt die Datenschutzerklärung von H&B SERVICES. Diese kann auf der Website heka-herbs.ch abgerufen werden.

13. HÖHERE GEWALT

- (a) H&B SERVICES haftet nicht für Ereignisse höherer Gewalt. Kann H&B SERVICES trotz aller Sorgfalt aufgrund von höherer Gewalt ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, wird die Vertragserfüllung oder der Termin für die Vertragserfüllung so lange aufgeschoben, wie der Umstand höherer Gewalt andauert.
- (b) Bei höherer Gewalt handelt es sich um Ereignisse, welche von aussen auf H&B SERVICES einwirken und auf welche H&B SERVICES keinen Einfluss hat. Als Anwendungsfälle höherer Gewalt gelten insbesondere: Störungen der öffentlichen Stromversorgung, der öffentlichen Kommunikationsinfrastruktur sowie der Transportwege, staatliche Massnahmen, Viren- oder Hackerangriffe, Feuer, ausserordentliche Witterungsbedingungen, Epidemien, Pandemien, Nuklear- und Chemieunfälle, Erdbeben, Krieg, Terrorangriffe, Streik und Sabotage etc.

14. AUSSERORDENTLICHE KÜNDIGUNG

- (a) Verträge über Beratungsleistungen ohne zu übergebendes Arbeitsergebnis sind jederzeit kündbar, wobei die kündigende PARTEI den Schaden zu ersetzen hat, welcher der anderen PARTEI durch eine Kündigung zur Unzeit entsteht.
- (b) Jede PARTEI kann einen VERTRAG aus wichtigem Grund ausserordentlich und ohne Frist kündigen, wenn die andere Partei den VERTRAG schwerwiegend verletzt hat oder wenn über sie der Konkurs oder ein Nachlassverfahren eröffnet worden ist.
- (c) Vor der ausserordentlichen Kündigung wegen einer Vertragsverletzung ist die andere PARTEI, wenn es die zeitlichen Verhältnisse zulassen und es der kündigenden PARTEI zumutbar ist, unter Ansetzung einer angemessenen Nachfrist schriftlich abzumahnern.

15. KUNDENDIENST

Der Kunde kann H&B SERVICES wie folgt kontaktieren:

Kundendienst-Telefon: +41 76 427 80 83

Postadresse: Gschwendmatt 3, 8824 Schönenberg ZH

E-Mail: info@heka-herbs.ch

16. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

16.1 Abtretung

Ein Vertrag sowie einzelne daraus resultierende Rechte und Pflichten dürfen vom Kunden nur mit Zustimmung von H&B SERVICES übertragen oder abgetreten werden.

16.2 Verrechnung

Der Kunde darf behauptete Schadenersatzansprüche nicht mit Ansprüchen H&B SERVICES auf Entschädigung verrechnen.

16.3 Teilnichtigkeit

Die Nichtigkeit oder Anfechtbarkeit einer oder mehrerer Bestimmungen eines Vertrags heben die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht auf. Die Parteien bemühen sich in einem solchen Fall, die ungültige oder anfechtbare Bestimmung durch eine andere gültige und durchsetzbare Regelung zu ersetzen, welche der aufgehobenen Bestimmung in ihrem rechtlichen und wirtschaftlichen Gehalt möglichst nahekommt.

16.4 Gerichtsstand und anwendbares Recht

- (a) Jeder Vertrag untersteht ausschliesslich dem Schweizer Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über den internationalen Warenkauf und des Bundesgesetzes über das Internationale Privatrecht.
- (b) Für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit einem Vertrag sind ausschliesslich die Gerichte am Sitz von H&B SERVICES zuständig. Kunden können zusätzlich an ihrem Wohnsitz klagen.