



# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

Stand: April 2026

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Bestellungen von Tchibo Artikeln, nicht jedoch für Gutscheine und Angebote von Blumen, Reisen, Auktionen, Kooperationen und bei gewerblichen Bestellungen unserer Einzelhandelspartner. Für diese Angebote gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des jeweiligen Kooperations- und Vertragspartners, denen Sie im Laufe Ihrer Bestellung gesondert zustimmen müssen bzw. der der Geschäftsbeziehung jeweils zugrundeliegende Vertrag.

## Inhalt

1. Zustandekommen des Vertrages .....	2
2. Identität des Vertragspartners .....	2
3. Bestellablauf/ Schritte zum Vertragsabschluss .....	3
4. Speicherung des Vertragstextes .....	3
5. Widerrufsrecht & Widerrufsbelehrung .....	3
5.1 Widerrufsbelehrung .....	3
5.2 Widerruf durch Rücksendung der Ware .....	5
5.3 Ausschluss und Erlöschen des Widerrufsrechts .....	5
5.4 Besonderheiten bei Abo-Verträgen .....	6
6. Freiwilliges Rückgaberecht.....	6
7. Preise und Lieferungen.....	7
8. Versandkosten.....	7
9. Gewährleistung/Mängelhaftung.....	8
10. Die Tchibo Garantie.....	8
11. Eigentumsvorbehalt.....	9
12. Zahlungen, Zahlungsverzug, Bonitätsprüfung/Scoring .....	9
13. Besonderheiten bei Abo-Verträgen .....	11
13.1 Zustandekommen des Vertrages/Bestellablauf.....	11
13.2 Widerrufsbelehrung bei Abo-Verträgen.....	12
14. Besonderheiten bei der Bestellung zur Ansicht in eine Filiale oder zu einem unserer Einzelhandelspartner.....	13
15. Elektronische Kommunikation .....	15

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

16.	Rechtswahl .....	15
17.	Anbieterkennzeichnung .....	15
18.	Kontaktaufnahme / Beschwerden .....	16
19.	Alternative Streitschlichtung .....	16
20.	Datenschutz.....	16

## 1. Zustandekommen des Vertrages

Verträge auf diesem Portal können nur in deutscher Sprache geschlossen werden.

Die Darstellung unserer Artikel und Leistungen im Online-Shop stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern einen unverbindlichen Online-Katalog dar. Sie geben ein verbindliches Angebot gegenüber uns, der Tchibo GmbH, ab, wenn Sie den Online-Bestellprozess unter Eingabe der dort verlangten Angaben durchlaufen haben und im letzten Schritt auf „Zahlungspflichtig bestellen“ klicken. Nachdem Sie Ihre Bestellung abgeschickt haben, senden wir Ihnen eine E-Mail, die den Empfang Ihrer Bestellung bestätigt und deren Einzelheiten aufführt (Bestelleingangsbestätigung). Diese Bestelleingangsbestätigung stellt keine Annahme Ihres Angebotes dar, sondern soll Sie nur darüber informieren, dass Ihre Bestellung bei uns eingegangen ist. Wir können Ihre Bestellung innerhalb von fünf Tagen annehmen. Der Vertrag kommt mit Erhalt der Liefer- bzw. Versandbestätigung (bzw. der Abholbenachrichtigung im Falle einer Click & Collect Bestellung, siehe Ziffer 14), spätestens mit Auslieferung der Ware zustande.

## 2. Identität des Vertragspartners

Der Vertrag kommt mit uns, der Tchibo GmbH, zustande, soweit nicht ausdrücklich anders angegeben:

Anschrift:

Überseering 18  
22297 Hamburg

Amtsgericht Hamburg, HRB 43618

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE 811164447

Geschäftsführung:

Erik Hofstädter (Vorsitzender), Felix Albrecht, Hamid Dastmalchian  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Michael Herz

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

## 3. Bestellablauf/ Schritte zum Vertragsabschluss

1. Zunächst legen Sie die gewünschten Artikel in den Warenkorb.
2. Durch das Anklicken des Buttons „Zur Kasse“ gelangen Sie zum Bestellschritt 2, der Angabe Ihrer Daten. Hier können Sie sich in Ihr bestehendes Kundenkonto einloggen oder als Neukunde Ihre persönlichen Daten eingeben. Ihre Daten werden verschlüsselt übertragen.
3. In Schritt 3 geben Sie bitte Ihre Rechnungs- und Lieferadresse an.
4. Danach erfolgt die Angabe der Zahlart für Ihre Bestellung. Durch das Anklicken des Buttons: „Übernehmen und weiter“ gelangen Sie zu Schritt 5.
5. Bitte überprüfen Sie hier Ihre Bestellung und senden diese durch Klicken des Buttons „Zahlungspflichtig bestellen“ ab. Hiermit geben Sie eine verbindliche Bestellung ab.
6. Sie erhalten unverzüglich eine Bestelleingangsbestätigung, die keine Annahme des Angebots darstellt. Der Vertrag kommt erst mit Erhalt der Liefer- bzw. Versandbestätigung, spätestens mit Auslieferung der Artikel durch uns zustande (für den Fall einer Click & Collect Bestellung, siehe Ziffer 14). Wir können Ihre Bestellung innerhalb von fünf Tagen annehmen.

## 4. Speicherung des Vertragstextes

Ihre Bestelldaten werden in unserem Hause gespeichert. Sofern Sie diese in gedruckter Form wünschen, können Sie die „Bestellbestätigung“ ausdrucken. Diese erscheint auf Ihrem Bildschirm, nach dem Sie die Bestellung abgeschickt haben. Haben Sie uns Ihre E-Mail-Adresse mitgeteilt, erhalten Sie zusätzlich alle relevanten Daten Ihrer Bestellung per E-Mail, die ebenfalls ausgedruckt werden kann. Wir senden Ihnen die Rechnung in elektronischer Form per E-Mail zu. Sofern Sie ein Kundenkonto angelegt haben, können Sie Ihre Bestelldaten und die Rechnung jederzeit in unserem KundenLog-in-Bereich „Mein Tchibo“ einsehen.

## 5. Widerrufsrecht & Widerrufsbelehrung

### 5.1 Widerrufsbelehrung

#### **Widerrufsbelehrung**

#### **Widerrufsrecht**

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der Tchibo GmbH, z.B. an: Tchibo GmbH, Überseering 18, 22297 Hamburg oder an [service@tchibo.de](mailto:service@tchibo.de) oder per Telefon unter 040-60027900 mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

## Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

**Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.**

**Ende der Widerrufsbelehrung**

## *5.2 Widerruf durch Rücksendung der Ware*

Sie können den Vertrag, wie gewohnt, auch durch die bloße Rücksendung der Ware an uns, Tchibo GmbH, Retouren, 28179 Bremen widerrufen. Sollten Sie die Ware innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist ohne jegliche Erklärung an uns zurückschicken, betrachten wir dies als Widerruf des Vertrags. Bei **Lebensmitteln** wie etwa Kaffee wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter [service@tchibo.de](mailto:service@tchibo.de).

## *5.3 Ausschluss und Erlöschen des Widerrufsrechts*

Ein Widerrufsrecht besteht nicht bei Fernabsatzverträgen über die Lieferung von Waren,

- die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch Sie maßgeblich ist oder die eindeutig auf Ihre persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind;
- die Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde;
- die Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
- die Lieferung von Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;
- die Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen;
- die Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie zur Erbringung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht. Dieser Ausschluss gilt nicht für Verträge über Reiseleistungen nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB), wenn diese außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden sind, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

## 5.4 Besonderheiten bei Abo-Verträgen

Die Widerrufsbelehrung betreffend Abonnementverträgen, wie etwa unserem Kaffee-Abo, finden Sie unter Ziffer 13.

## 6. Freiwilliges Rückgaberecht

Wir, die Tchibo GmbH, gewähren Ihnen bei Kauf auf tchibo.de oder über den Bestellservice neben dem gesetzlichen Widerrufsrecht für viele unserer Artikel ein freiwilliges Rückgaberecht von insgesamt 30 Tagen ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter die Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Mit diesem Rückgaberecht können Sie sich auch nach Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist vom Vertrag lösen, indem Sie die Ware innerhalb von 30 Tagen nach deren Inbesitznahme an die unten genannte Adresse zurücksenden. Die rechtzeitige Absendung reicht zur Fristwahrung aus. Bei unseren Abonnement-Verträgen gelten die unter Ziffer 13.3 dargestellten Besonderheiten.

Voraussetzung für die Ausübung des freiwilligen Rückgaberechts ist, dass für die Ware das Widerrufsrecht nicht ausgeschlossen ist (siehe Ziffer 5.3) und die Ware vollständig, ungebraucht und ohne durch Sie verursachte Beschädigung in der Originalverkaufsverpackung zurückgeschickt wird.

Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Ware. Wir bitten um Verständnis, dass wir unser freiwilliges Rückgaberecht nicht für Lebensmittel (insbesondere Kaffee) gewähren können.

Ihr gesetzliches Widerrufsrecht sowie die gesetzlichen Gewährleistungsrechte werden vom vertraglich eingeräumten Rückgaberecht nicht berührt und bleiben unabhängig hiervon bestehen. Bis zum Ablauf der Frist für das gesetzliche Widerrufsrecht gelten ausschließlich die dort aufgeführten gesetzlichen Bedingungen.

Bitte senden Sie den Artikel an:

**Tchibo GmbH, Retouren, 28179 Bremen**

Sie können für die Rücksendung auch den der Ware beigelegten Retourenaufkleber verwenden.

Für die Rückzahlung bei Ausübung des Rückgaberechts verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

Alle Unterlagen, die Ihnen bei der Rücksendung hilfreich sein können, finden Sie zusammen mit dem Lieferschein bei Ihrer Sendung.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

## 7. Preise und Lieferungen

Alle Preise sind in Euro, enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer und verstehen sich zuzüglich anfallender Versandkosten. Es gilt jeweils der Preis zum Zeitpunkt der Bestellung. Eine Lieferung erfolgt innerhalb Deutschlands oder an Privatpersonen in ausgewählte Länder der EU. Bitte beachten Sie im Falle einer von Ihnen gewünschten Lieferung ins Ausland die Sonderregelungen am Ende dieses Abschnitts.

Über unsere Lieferzeit informieren wir Sie im jeweiligen Bestellvorgang. Kann die dort angegebene Lieferzeit nicht eingehalten werden oder sind Ihre bestellten Artikel nicht verfügbar, werden wir Sie hierüber per E-Mail informieren. Im Falle einer Nichtverfügbarkeit der bestellten Ware werden wir bereits erhaltene Gegenleistungen unverzüglich an Sie zurückerstatten. Eine Teillieferung erfolgt nur im Ausnahmefall und nur soweit diese für Sie zumutbar ist.

### **Sonderregelungen für Lieferung an eine ausländische Lieferanschrift:**

Für Lieferungen an Privatpersonen mit Anschriften im von uns belieferten Ausland fällt eine Versandkostenpauschale in Höhe von € 14,95 an. Tchibo behält sich vor, einige Produkte von der Belieferung ins Ausland oder in bestimmte Landesteile im Ausland auszuschließen. Über etwaige Beschränkungen informieren wir Sie in der Detailbeschreibung des Artikels oder während des Bestellvorgangs, wenn Sie Ihre Lieferadresse eingeben.

Wenn Sie bei Tchibo eine Bestellung zur Lieferung außerhalb Deutschlands aufgeben, können Sie je nach Bestimmungsland unterschiedlichen Importzöllen und -steuern unterliegen. Jegliche zusätzlichen Kosten für eine solche Lieferung sind von Ihnen zu tragen, Tchibo hat keinen Einfluss auf diese Kosten. Um nähere Informationen für das von Ihnen gewünschte Bestimmungsland zu erhalten, empfehlen wir eine Kontaktaufnahme mit den örtlichen Zollbehörden.

Speditionsartikel können zurzeit nicht ins Ausland geliefert werden. Dies gilt auch für unsere Angebote aus dem Bereich Mobil, Blumen, Reisen, Kaffee und Kapsel-Abos und Tchibo Kooperationen.

Bitte beachten Sie, dass für international verschickte Produkte die Anleitungen, Gebrauchsanweisungen und Sicherheitswarnungen eventuell nicht in der Sprache Ihres Landes vorliegen oder die Produkte nicht den im Zielland gültigen Standards, Spezifikationen oder Kennzeichnungspflichten entsprechen. Für elektrische Produkte kann daher z.B. der Gebrauch eines Adapters oder eines Konverters erforderlich sein.

## 8. Versandkosten

Bei tchibo.de zahlen Sie in der Regel eine Versandkostenpauschale in Höhe von € 4,95 für die Lieferung an eine deutsche Lieferanschrift, für Wunschliefungen an eine Anschrift im von uns

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

beliefernten Ausland fällt eine Versandkostenpauschale in Höhe von € 14,95 an. Hierdurch werden die anfallenden Kosten für Porti/Frachten und Verpackung nur teilweise abgedeckt, den Rest übernehmen wir. In Ausnahmefällen müssen wir eine höhere Pauschale in Rechnung stellen. Diese wird entsprechend ausgewiesen. Sollte aus technischen oder logistischen Gründen eine Versendung in mehreren Etappen erfolgen, berechnen wir die Versandkostenbeteiligung natürlich nur einmal. Ab € 29 ist die Bestellung an eine Lieferanschrift in Deutschland versandkostenfrei. Davon abweichend beträgt die Versandkostenpauschale deutschlandweit für Sperrgut € 14,95 und für Speditionsartikel € 39,95.

## 9. Gewährleistung/Mängelhaftung

Für alle während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist von zwei Jahren auftretenden Mängel der Kaufsache gelten die gesetzlichen Ansprüche.

## 10. Die Tchibo-Garantie

Für einige unserer Artikel übernehmen wir, die Tchibo GmbH, Überseering 18, 22297 Hamburg, eine Garantie. Die betreffenden Produkte, ihre jeweilige Garantiezeit und die Garantiebedingungen finden Sie in der Produktbeschreibung.

Im Garantiefall entnehmen Sie bitte den für den Artikel zuständigen Ansprechpartner den Unterlagen, die Ihrer Lieferung beiliegen. Sind diese Unterlagen nicht zur Hand oder handelt es sich nicht um einen technischen Artikel, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice:

E-Mail: [service@tchibo.de](mailto:service@tchibo.de)

Telefon: 040-60027900

Anschrift:

Tchibo Kundenservice

**Überseering 18,  
22297 Hamburg**

Wenn es sich um einen technischen Artikel handelt, dann können Sie unter <https://www.tchibo.de/reclaim> direkt die Unterlagen zur Einsendung Ihres Artikels generieren.

Nach Ausfüllen des dort hinterlegten Formulars wird automatisch ein Versandetikett generiert, das Sie ausdrucken und für die kostenfreie Einsendung des Artikels verwenden können. Bitte senden Sie den Artikel sorgfältig verpackt, zusammen mit einer Kopie des Kaufbelegs an das auf dem Versandetikett angegebene Repaircenter.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

Ihre gesetzlichen Rechte werden durch die Ihnen eingeräumte Garantie nicht berührt und bleiben unabhängig bestehen.

## 11. Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung bleibt die Ware unser Eigentum.

## 12. Zahlungen, Zahlungsverzug, Bonitätsprüfung/Scoring, Rechnung

Die Bezahlung der Waren erfolgt wahlweise auf Rechnung, per PayPal, mittels SEPA-Lastschriftverfahren, mittels Kreditkarte (VISA/Mastercard) oder per Ratenzahlung.

Wir behalten uns das Recht vor, im Einzelfall bestimmte Zahlarten auszuschließen bzw. die Zahlart Vorkasse, Kreditkarte oder PayPal einzusetzen. Die Bezahlung durch Einsendung von Bargeld oder Schecks ist leider nicht möglich. Wir schließen eine Haftung bei Verlust aus.

Bei Zahlung auf Rechnung verpflichten Sie sich, den Rechnungsbetrag innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung mit Versand der Ware zu begleichen. Überweisen Sie den fälligen Betrag bitte auf unser folgendes Konto:

IBAN: DE14 2008 0000 0816 1707 00

BIC: DRESDEFF200

Unter Verwendungszweck tragen Sie bitte Ihre Zahlungsreferenznummer ein.

Bei Zahlung mittels SEPA-Lastschriftverfahren erfolgt die Abbuchung 14 Tage nach Rechnungsstellung bei Versand der Ware. Bitte beachten Sie, dass bei der Zahlung mit PayPal der zu zahlende Betrag nach den PayPal Zahlungsrichtlinien zunächst autorisiert und für den Kaufvorgang abgebucht wird. Aus technischen Gründen ist dies nicht sofort in Ihrem Tchibo Kundenkonto sichtbar. Eine Verbuchung mit dem Kundenkonto erfolgt erst nach Rechnungsstellung bei Versand der Ware. Bei Zahlung per Kreditkarte erfolgt die Belastung bzw. Abbuchung mit Rechnungsstellung bei Versand der Ware.

Im Falle eventuell erfolgter Rücksendungen kann der Rechnungsbetrag entsprechend gekürzt werden.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

Ab einem Einkaufswert von € 100 bieten wir Ihnen eine Zahlung in bequemen Raten an (Bonität und Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren vorausgesetzt). Unsere Partnerangebote und Dienstleistungen sind vom Ratenkauf ausgeschlossen. Unter Zahlarten „Ratenkauf per Bankeinzug“ können Sie zwischen drei oder sechs Monatsraten wählen. Mit Annahme bzw. Ausführung der Bestellung wird die beantragte Ratenzahlung automatisch gewährt. Der effektive Jahreszins beträgt 6,99 %. Die monatlichen Raten berechnen sich abhängig von der Laufzeit ([Beispiel Ratenzahlung](#)). Die erste Rate wird zum nächsten 1. eines Monats, jedoch frühestens 14 Tage nach Rechnungsstellung bei Versand der Ware fällig. Die monatlichen Folgeraten werden jeweils zum 1. eines Monats fällig. Sie erhalten monatlich einen aktuellen Ratenzahlungsplan, der Ihnen die Höhe der Monatsraten mitteilt. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Sollten Sie mit Ihren Zahlungen in Verzug geraten, so behalten wir uns vor, Ihnen Mahngebühren in Rechnung zu stellen.

Rückzahlungen erfolgen auf dem gleichen Weg, wie wir Ihre Zahlungen erhalten haben.

**Weitere Einzelheiten zu den Zahlungsmöglichkeiten erfahren Sie hier:**

<https://www.tchibo.de/c/service?question=74848>

Zur Wahrung unserer berechtigten Interessen behalten wir uns vor, im Rahmen des Bestellprozesses auf Grundlage wissenschaftlich anerkannter statistischer Scoringverfahren eine auftragsbezogene automatisierte Bonitätsprüfung durchzuführen. Diese hilft uns, Zahlungsausfallrisiken zu minimieren. Im Rahmen des Scorings verwenden wir neben den im Rahmen der Bestellung angegebenen Daten auch Adressdaten. Bei Bedarf erfolgt eine ergänzende Anfrage bei unseren Dienstleistern, der Experian GmbH, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden sowie der CRIF GmbH, Victor-Gollancz-Straße 5, 76137 Karlsruhe.

Wir senden Ihnen die **Rechnung** in elektronischer Form per E-Mail zu. Sofern Sie ein Kundenkonto angelegt haben, können Sie Ihre Rechnung jederzeit in unserem KundenLog-in-Bereich „Mein Tchibo“ einsehen.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

## 13. Besonderheiten bei Abo-Verträgen (Kaffee-Abo/Kaffee-Maschinen-Abo)

### *13.1 Zustandekommen des Vertrages/Bestellablauf/ Vertragsänderung*

Unsere Kaffee-, Kapsel-, QBO- und Pads-Abos können Sie im Bestellformular individuell zusammenstellen. Bitte beachten Sie die jeweiligen Mindestlieferungen bzw. Mindestabnahmemengen und Kündigungsmöglichkeiten, die Ihnen im jeweiligen Abonnement angezeigt werden. Ihre Kaffee-Abo- Bestellung kann ausschließlich an Kunden mit Liefer- und Rechnungsanschrift in Deutschland ausgeliefert werden.

Je nach Ihrer Wahl kann eine Lieferung in einem Turnus von zwei Wochen bis 12 Wochen erfolgen. Die entsprechenden Lieferdaten wählen Sie im Bestellprozess aus. Der Lieferrhythmus, die Menge und Sorten des Abonnements können jederzeit im Self-Service geändert werden.

Durch die Bestellung eines Kaffee-Abo gilt für Sie automatisch der zum Zeitpunkt der Lieferung jeweils gültige Normalpreis, abzüglich eines ggf. im Abonnement enthaltenen Rabatts (Abo-Preis). Wählen Sie während des Abonnements eine andere Kaffee-Varietät, gilt der dann jeweilige Abo-Preis.

Bestimmte Abonnement-Verträge beinhalten die Überlassung einer vergünstigten Kaffeemaschine, wenn eine im jeweiligen Angebot benannte Mindestmenge von Kaffee abgenommen wird. Die vereinbarten Mindestlieferungen müssen binnen eines Zeitraumes von zwei Jahren abgenommen werden. Wird die vereinbarte Mindestmenge an Kaffee trotz Erinnerung nicht abgenommen, können wir den Preis für die nicht abgenommene Kaffeemenge ersetzt verlangen.

Die Verfügbarkeit eines bestimmten Kaffees kann von uns nicht garantiert werden. Es besteht kein Anspruch darauf, einen einmal ausgewählten Kaffee für die gesamte Laufzeit des Abonnements zu erhalten.

Wir sind berechtigt, die vertraglich vereinbarten Konditionen des Abonnements einseitig zu ändern, wenn wir einen berechtigten Grund für die Änderung der jeweiligen Bedingung haben und die Änderung für Sie unter Berücksichtigung der jeweiligen Interessen zumutbar ist. Ein berechtigter Grund liegt vor, wenn die Änderung für Sie lediglich vorteilhaft oder neutral ist oder die Änderung notwendig ist, um technischen oder organisatorischen Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen, die für uns zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses mit Ihnen nicht vorhersehbar waren. Hierüber werden wir Sie mit angemessenem Vorlauf informieren. Sollten Sie nicht einverstanden sein, können Sie der Änderung innerhalb einer Frist von spätestens vier Wochen ab Zugang unserer Ankündigung widersprechen. Der

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

Vertrag bleibt dann unverändert bestehen. Uns steht in diesem Fall aber das Recht zur Kündigung des Vertrages binnen eines Monats zum Monatsende zu. Ohne Ihren Widerspruch gehen wir davon aus, dass Sie mit der Änderung des Abonnements einverstanden sind.

## 13.2 *Widerrufsbelehrung bei Abo-Verträgen*

Sollten Sie ein Kaffee-, Kapsel-, Pads oder ein Qbo-Abonnement bestellt haben, gilt für Sie in Abweichung von Ziffer 5 folgendes Widerrufsrecht:

### **Widerrufsbelehrung**

#### **Widerrufsrecht**

**Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.**

**Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.**

**Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der Tchibo GmbH, z.B. an: Tchibo GmbH, Überseering 18, 22297 Hamburg, oder an [service@tchibo.de](mailto:service@tchibo.de) oder per Telefon unter 040-60027900 mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.**

**Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.**

#### **Folgen des Widerrufs**

**Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde**

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

**ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.**

**Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.**

**Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.**

**Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.**

**Ende der Widerrufsbelehrung**

## *13.3 Rückgaberecht*

Wir bitten um Verständnis, dass der Ausschluss unseres freiwilligen Rückgaberechts (siehe oben Ziffer 6) für Lebensmittel auch im Rahmen des Kaffee-Abos sowie für Kaffeemaschinen im kombinierten Kaffee-Abo gilt. Die für das jeweilige Kaffee-Abo geltenden Kündigungsmöglichkeiten (unter Berücksichtigung der jeweiligen Mindestlieferungen bzw. Mindestabnahmemengen), Ihr gesetzliches Widerrufsrecht sowie die gesetzlichen Gewährleistungsrechte werden davon nicht berührt und bleiben unabhängig bestehen.

## *13.4 Kündigung/ Pausierung des Abos*

Das Abonnement kann, unter Berücksichtigung der jeweiligen Mindestlieferungen für Kaffee-Abos mit einer Kaffeemaschine, jederzeit von Ihnen im SelfService gekündigt werden.

Im Falle der Nichtannahme oder einer Retoure des Kaffees durch Sie außerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsrechte oder des Widerrufsrechts pausiert Ihr Abonnement. Sollten Sie dieses – trotz

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

Erinnerung durch uns - nicht wieder binnen zwei Monaten aktivieren, können wir das Abonnement kündigen.

Zusätzlich zu den weiteren Kündigungsrechten in Ziffer 13.1 behalten wir uns insbesondere in folgenden Fällen das Recht vor, das Abonnement jeweils mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu kündigen:

- wenn Sie in Zahlungsverzug geraten und trotz Mahnung offene Forderungen nicht ausgleichen;
- wenn die vereinbarte Mindestabnahmeverpflichtung trotz Erinnerung durch uns nicht binnen zwei Jahren ab Vertragsschluss erfüllt wird;
- aufgrund Ihres vertragswidrigen Verhaltens trotz Mahnung.

Im Falle einer Kündigung aufgrund Ihres vertragswidrigen Verhaltens trotz Mahnung können wir den Preis für die nicht abgenommene Kaffeemenge ersetzt verlangen.

## ***13.5 Geschenke-Abonnement***

Sie können einem Dritten ein Kaffee-Abonnement schenken. Hierzu wählen Sie das jeweilige Geschenke-Abonnement aus und geben die Adresse der(s) Beschenkten ein. Diese(r) wird von uns per Mail benachrichtigt und erhält die entsprechenden Kaffeelieferungen. Eine Änderung des Abonnements ist nur durch den Schenkenden möglich.

## **14. Besonderheiten bei der Filialreservierung und bei einer Click & Collect Bestellung**

Sie können verfügbare Artikel des Onlinesortiments auswählen und kostenlos in einer Filiale Ihrer Wahl reservieren lassen. Hierfür wählen Sie auf der Produktdetailseite den Button „In Filiale abholen“, wählen Ihre Wunschfiliale aus und klicken auf „Reservieren“. Sie erhalten anschließend eine Nachricht von uns, dass wir Ihre Reservierungsanfrage prüfen. Sofern Ihr Artikel in der Wunschfiliale verfügbar ist, erhalten Sie von uns eine Reservierungsbestätigung. Der Artikel steht dann für einen Zeitraum von 48 Stunden für Sie bereit. Nach Ablauf des Reservierungszeitraums wird der Artikel automatisch wieder in den freien Verkauf gegeben. Bei einer Filialreservierung besteht keine Abnahmeverpflichtung. Bei Abholung der bestellten Artikel können Sie entscheiden, ob Sie diese kaufen möchten. Der Vertrag kommt erst in der jeweiligen Verkaufsstelle zustande. Die Bezahlung der Ware erfolgt in unseren Filialen bar oder mit Ihrer EC- oder Kreditkarte (VISA/Mastercard) in der Verkaufsstelle. Die in der Filiale gekaufte Ware können Sie innerhalb der beim Kauf gewährten Frist in einer Filiale Ihrer Wahl zurückgeben.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

Daneben können Sie für Artikel aus dem Onlinesortiment versandkostenfrei eine Tchibo-Filiale als Lieferadresse auswählen und Ihre ausgewählten Artikel bei der Bestellung online per PayPal oder mittels Kreditkarte (VISA/Mastercard) bezahlen (Click & Collect Bestellung). Hierfür müssen Sie im Bestellschritt „Lieferadresse“ das Feld „Kostenloser Filialversand mit Click & Collect“ auswählen. Nachdem Sie Ihre Click & Collect Bestellung über den Button „zahlungspflichtig bestellen“ aufgegeben haben, senden wir Ihnen eine E-Mail zu, die den Empfang Ihrer Bestellung bestätigt und deren Einzelheiten aufführt (Bestelleingangsbestätigung). Diese Bestelleingangsbestätigung stellt keine Annahme Ihres Angebotes dar, sondern soll Sie nur darüber informieren, dass Ihre Click & Collect Bestellung bei uns eingegangen ist. Der Vertrag kommt erst mit Erhalt der Abholbenachrichtigung zustande. Mit Erhalt der Abholbenachrichtigung haben Sie 10 Kalendertage Zeit, um Ihre Bestellung in der von Ihnen ausgewählten Tchibo-Filiale abzuholen. Sollten Sie die Click & Collect Bestellung nach 7 Kalendertagen noch nicht abgeholt haben, senden wir Ihnen eine Reminder-Abholbenachrichtigung, die Sie an die Abholung erinnert. Sofern Sie Ihre Bestellung trotz Erinnerung nicht nach Ablauf von 10 Kalendertagen abgeholt haben, gehen wir davon aus, dass Sie an der Bestellung kein Interesse mehr haben. In diesem Fall treten wir vom Vertrag zurück und erstatten Ihnen den bereits geleisteten Kaufpreis unverzüglich auf das von Ihnen genutzte Zahlungsmittel.

Die Abholung einer Click & Collect Bestellung ist nur persönlich und gegen Vorlage der Abholbenachrichtigung, sowie eines Lichtbildausweises (der Sie als Besteller identifiziert) möglich.

## 15. Elektronische Kommunikation

Sie stimmen zu, dass die vertragsbezogene Kommunikation – insbesondere die Zustellung der Rechnung – in elektronischer Form, z.B. per E-Mail, erfolgen kann.

## 16. Rechtswahl

Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1988 ist ausgeschlossen. Daneben sind zwingende Regelungen des Rechts des Staates, in dem Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, dann anwendbar, wenn Sie als Kunde einen Kaufvertrag abschließen, der nicht Ihrer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit zugerechnet werden kann (Verbrauchervertrag).

## 17. Anbieterkennzeichnung

Tchibo GmbH

Tel.: +49 (0) 40 63 87 - 0

# Allgemeine Geschäftsbedingungen & Widerrufsbelehrung

Überseering 18  
22297 Hamburg

Amtsgericht Hamburg HRB 43618  
Sitz Hamburg  
UST-IdNr.: DE 811164447

Erik Hofstädter (Vorsitzender), Felix Albrecht, Hamid Dastmalchian  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Michael Herz

## 18. Kontaktaufnahme / Beschwerden

Etwaige Fragen zu Ihrer Bestellung, zum Widerrufsrecht oder Beschwerden bitten wir zu richten an:

Per E-Mail: [service@tchibo.de](mailto:service@tchibo.de)

Telefonisch an den Tchibo Kundenservice:  
Tel.: 040-60027900

Schriftlich an den  
Tchibo Kundenservice:

**Überseering 18,  
22297 Hamburg**

## 19. Alternative Streitschlichtung

Wir sind immer bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag einvernehmlich beizulegen. Darüber hinaus haben wir uns entschieden, nicht an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Hierzu sind wir auch nicht verpflichtet.

## 20. Datenschutz

Unsere Datenschutzbestimmungen finden Sie auf <http://www.tchibo.de/Datenschutz>