



Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reparaturen & Widerrufsbelehrung

Stand: Dezember 2025

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Reparaturen die wir, die Tchibo GmbH, in Ihrem Auftrag zum Festpreis außerhalb Ihrer gesetzlichen Gewährleistungsrechte bzw. der Ihnen vertraglich eingeräumten Garantieansprüche – für die zur Auswahl stehenden Kaffeemaschinen Modelle – durchführen bzw. durchführen lassen. Bislang bieten wir die Festpreisreparatur ausschließlich für das Modell *Esperto Caffè*, *Esperto Pro*, *Esperto Latte*, *Esperto2 Milk* und *Esperto2 Caffè* an.

Inhalt

1. Zustandekommen des Vertrages, Ablauf der Reparatur.....	1
2. Identität des Vertragspartners	3
3. Bestellablauf/ Schritte zum Vertragsabschluss	3
4. Widerrufsrecht & Widerrufsbelehrung	3
4.1 Widerrufsbelehrung	3
4.2 Ausschluss und Erlöschen des Widerrufsrechts	5
5. Preise und Lieferungen.....	5
6. Zahlungen, Endabrechnung	6
7. Gewährleistung/Mängelhaftung.....	6
8. Elektronische Kommunikation	6
9. Rechtswahl	6
10. Anbieterkennzeichnung	7
11. Kontaktaufnahme / Beschwerden	7
12. Alternative Streitschlichtung	7
13. Datenschutz.....	7

1. Zustandekommen des Vertrages, Ablauf der Reparatur

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

Die Darstellung unseres Angebots auf der Webseite stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Abgabe eines Reparaturangebots („Reparaturauftrag“) Ihrerseits dar. Sie geben ein verbindliches Angebot für die jeweils ausgewählte Festpreisreparatur gegenüber uns, der Tchibo GmbH, ab, wenn Sie den Online-Bestellprozess unter Eingabe der dort verlangten Angaben durchlaufen

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reparaturen & Widerrufsbelehrung

haben und im letzten Schritt auf „Festpreisreparatur jetzt zahlungspflichtig beauftragen“ klicken. Nachdem Sie Ihre Beauftragung abgeschickt haben, bestätigen wir Ihnen den Empfang Ihrer Beauftragung mit einer Nachricht in einem hierfür vorgesehenen grün unterlegten Fenster (Bestelleingangsbestätigung). Diese Bestelleingangsbestätigung stellt keine Annahme Ihres Auftrages dar, sondern soll Sie nur darüber informieren, dass Ihre Anfrage für eine Festpreisreparatur bei uns eingegangen ist. Wir können Ihren Auftrag innerhalb von fünf Werktagen annehmen. Der Vertrag über die Festpreisreparatur kommt mit Erhalt der Vorkassens-Rechnung zustande.

Die Vorkassens-Rechnung übermitteln wir innerhalb von 5 Werktagen in elektronischer Form an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Sie haben anschließend 5 Tage Zeit, den Rechnungsbetrag an uns zu überweisen. Nachdem wir Ihre Zahlung erhalten haben, senden wir Ihnen alle weiteren Informationen (sowie einen Reparaturbeileger mit der Zusammenfassung ihres Auftrags) zur Einsendung des defekten Artikels an unser Repaircenter per E-Mail zu. Bitte überprüfen Sie ggf. auch Ihren Spam-Ordner, sofern innerhalb dieser Frist keine E-Mail im Posteingang eingeht. Sollten wir mindestens 10 Tage nach Versand dieser Nachricht keinen Eingang des zu reparierenden Artikels im Repaircenter verzeichnen, werden Sie durch unseren Kundenservice kontaktiert und an die Einsendung des Artikels erinnert, damit wir Ihren Reparaturauftrag durchführen können. Sollten wir trotz dieser Erinnerung nach insgesamt 21 Tagen (seit unserer E-Mail über den Zahlungseingang und den Versandinformationen) keinen Artikel von Ihnen erhalten, gehen wir davon aus, dass Sie nicht mehr an einer Reparatur interessiert sind. Wir behalten uns für diesen Fall vor, vom Vertrag zurückzutreten. Eine bereits an uns gezahlte Vergütung werden wir selbstverständlich unverzüglich (spätestens innerhalb von 4 Werktagen nach Rücktrittserklärung) an Sie zurücktransferieren (vgl. auch Ziffer 6 „Zahlungen“).

Nachdem Sie die Kaffeemaschine (den Vorgaben entsprechend) gereinigt und transportsicher verpackt haben, senden Sie das Gerät zusammen mit dem Reparaturbeileger an das angegebene Repaircenter. Für den Hinversand bzw. den Hintransport übernimmt Tchibo keine Haftung. Wir empfehlen einen versicherten Versand mit einer Sendungsverfolgungsnummer auszuwählen. Sobald Ihr Gerät in unserem Repaircenter eingeht, starten wir mit der erforderlichen Reparatur, damit Sie schnell wieder Ihren Lieblingskaffee genießen können. Unser Repaircenter schickt Ihnen Ihre reparierte Kaffeemaschine innerhalb von 14 Tagen an die von Ihnen angegebene Lieferadresse innerhalb Deutschlands (Wunschadresse) zurück.

Sollte sich nach der Überprüfung im Repaircenter herausstellen, dass Ihre Kaffeemaschine von der Festpreisreparatur ausgeschlossen bzw. technisch irreparabel ist, werden wir Ihr Gerät – entsprechend des von Ihnen vorab im Online-Bestellprozess ausgewählten Vorgehens – an Sie kostenpflichtig zurücksenden oder entsorgen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reparaturen & Widerrufsbelehrung

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, Dr. Jens Köppen

Vorsitzender des Aufsichtsrats: Michael Herz

3. Bestellablauf/ Schritte zum Vertragsabschluss

1. Zunächst wählen Sie im Online-Formular unter den verfügbaren Modellen diejenige Kaffeemaschine aus, die Sie gerne repariert haben möchten.
2. Durch das Anklicken des Buttons zu den Widerrufsbedingungen gelangen Sie zum Bestellschritt 2, der Angabe Ihrer Daten. Hier geben Sie bitte das von Ihnen gewünschte Vorgehen, falls eine Reparatur nicht möglich sein sollte, die Artikelnummer, eine kurze Fehlerbeschreibung sowie Ihre Rechnungs- und Lieferadresse an.
3. Bitte überprüfen Sie nochmals Ihren Reparaturauftrag und senden diesen durch Klicken des Buttons „Festpreisreparatur jetzt zahlungspflichtig beauftragen“ ab. Hiermit erklären Sie einen verbindlichen Reparaturauftrag.
4. In einem entsprechenden Fenster erscheint unverzüglich eine Bestelleingangsbestätigung, die keine Annahme des Angebots darstellt. Der Vertrag kommt erst mit Erhalt der Vorkassens-Rechnung zustande. Wir können Ihren Reparaturauftrag innerhalb von fünf Werktagen annehmen.

4. Widerrufsrecht & Widerrufsbelehrung

4.1 Widerrufsbelehrung

Widerrufsbelehrung

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reparaturen & 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 des Vertragsschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, der Tchibo GmbH, z.B. an: Tchibo GmbH, Überseering 18, 22297 Hamburg oder an 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.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ausschluss bzw. vorzeitiges Erlöschen des Widerrufsrechts:

Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn wir die Dienstleistung vollständig erbracht haben und wir mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen haben, nachdem Sie dazu Ihre

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reparaturen & Widerrufsbelehrung

ausdrückliche Zustimmung gegeben haben und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren.

Ende der Widerrufsbelehrung

4.2 *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.

5. Preise und Lieferungen

Alle Preise sind in Euro, enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer und verstehen sich inklusive anfallender Versandkosten für den Rückversand des reparierten Gerätes. Es gilt jeweils der Preis zum Zeitpunkt der Beauftragung. Die Hinsendekosten sowie in diesem Zusammenhang etwaig anfallende Verpackungs- und Transportkosten haben Sie zu tragen. Eine Reparatur und der entsprechende Rückversand an Sie, ist nur an eine Lieferadresse innerhalb Deutschlands möglich.

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reparaturen & Widerrufsbelehrung

Über unsere Reparaturzeit informieren wir Sie im jeweiligen Bestellvorgang. Kann die dort angegebene Reparaturzeit ausnahmsweise nicht eingehalten werden oder sind einzelne für die Reparatur erforderliche Einzelartikel nicht verfügbar, werden wir Sie hierüber per E-Mail informieren.

6. Zahlungen, Endabrechnung

Die Bezahlung der Reparatur erfolgt per Vorkassens-Rechnung.

Sie sind verpflichtet, den Rechnungsbetrag innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt der Vorkassens-Rechnung zu begleichen. Überweisen Sie den fälligen Betrag bitte auf das in der Vorkassens-Rechnung genannte Geschäftskonto.

Unter Verwendungszweck tragen Sie bitte Ihre Rechnungsnummer ein, die im Schreiben der Vorkassens-Rechnung genannt wird.

Nach Abschluss der Beauftragung erhalten Sie eine vorgangsbezogene Endabrechnung aus der sich (abhängig von der gewählten Vorgangsart und dem Ergebnis der Reparatur) ggf. ein positiver Differenzbetrag für Sie ergibt. Rückzahlungen erfolgen auf dem gleichen Weg, über den wir auch Ihre Zahlungen erhalten haben und werden innerhalb von spätestens 4 Tagen auf Ihr Konto geleistet.

Wir übermitteln Ihnen Rechnungen in elektronischer Form per E-Mail.

7. Gewährleistung/Mängelhaftung

Alle Ansprüche wegen Mängeln bei einer von uns durchgeführten, kostenpflichtigen Reparatur verjähren innerhalb von einem Jahr nach Abnahme. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

8. Elektronische Kommunikation

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

9. 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).

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reparaturen & Widerrufsbelehrung

10. Anbieterkennzeichnung

Tchibo GmbH

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

Überseering 18

22297 Hamburg

Amtsgericht Hamburg HRB 43618

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE 811164447

Geschäftsführung: Erik Hofstädter (Vorsitzender), Felix Albrecht, Hamid Dastmalchian, Dr. Jens Köppen

Vorsitzender des Aufsichtsrats: Michael Herz

11. Kontaktaufnahme / Beschwerden

Etwasige Fragen zu Ihrer Reparatur, zum Widerrufsrecht oder Beschwerden bitten wir zu richten an:

Per E-Mail: service@tchibo.de

Telefonisch an den Tchibo Kundenservice:

Tel.: 040-60027900

Schriftlich an den

Tchibo Kundenservice:

Überseering 18

22297 Hamburg

12. 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.

13. Datenschutz

Unsere Datenschutzbestimmungen finden Sie auf <https://www.tchibo.de/bestellung-lieferung-rechnung-reise-s400092921.html>