Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Verkauf und Versand von gedruckten Ratgebern, E-Books und Downloads

Stand: 10.06.2026

1. Geltungsbereich und Vertragspartner

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle

- gedruckten Bücher, Broschüren und anderen Printprodukte
- digitale Inhalte (E-Books und andere Downloads)

zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und der Verbraucherzentrale Hamburg e. V., vertreten durch den Vorstand Michael Knobloch, Kirchenallee 22, 20099 Hamburg, Amtsgericht Hamburg VR 5930, T +49 40 24832-0 | F +49 40 24832-290.

Eine Verbraucherin oder ein Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB).

2. Angebot und Vertragsschluss

Die Vorstellung der Produkte im Shop der Verbraucherzentrale (vzhh.de/shop) stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine Aufforderung zur Bestellung dar.

Ihre Bestellung (schriftlich, telefonisch, per E-Mail oder Internet) stellt ein Angebot auf Vertragsschluss dar. Der Vertrag kommt zustande, wenn wir innerhalb von

fünf Werktagen die Annahme erklären oder die bestellten Artikel innerhalb dieser Frist bei Ihnen eingehen. Nach Ablauf der Frist sind Sie nicht mehr an Ihr Angebot gebunden. Im Fall von Bestellungen über unseren Shop stellt die unmittelbar nach der Bestellung per E-Mail versendete Bestellbestätigung die Annahme des Angebots dar.

---

3. Widerrufsrecht

Verbraucherinnen und Verbraucher haben ein Widerrufsrecht von 14 Tagen.

Beim Kauf von gedruckten Büchern, Broschüren und anderen Printprodukten

Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab Vertragsschluss bzw. ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns,

Verbraucherzentrale Hamburg e.V. | Bestellservice
Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg
T +49 40 24832-0 | F +49 40 24832-290
widerruf@vzhh.de

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 **Muster-Widerrufsformular** verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Das Muster-Widerrufsformular für gedruckte Bücher, Broschüren und andere Print-Produkte finden Sie hier zum Download. Das Formular erhalten Sie auch mit der Ware.

Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online über einen **Button im Footer unserer Website** unter vzhh.de ausüben. Wenn Sie die Online-Funktion nutzen, übermitteln wir

Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. durch eine E- Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.

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 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages 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 14 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 14 Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren 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.

Beim Kauf von digitalen Inhalten (E-Books und andere Downloads)

Widerrufsbelehrung

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab Vertragsschluss. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns,

Verbraucherzentrale Hamburg e.V. | Bestellservice
Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg
T +49 40 24832-0 | F +49 40 24832-290
widerruf@vzhh.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. per E-Mail, ein mit der Post versandter Brief oder Telefax) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren.

Sie können dafür das **Muster-Widerrufsformular** verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Das Muster-Widerrufsformular für kostenpflichtige digitale Inhalte (E-Books und andere Downloads) finden Sie hier.

Sie können Ihr Widerrufsrecht auch online über einen **Button im Footer unserer Website** unter vzhh.de ausüben. Wenn Sie die Online-Funktion nutzen, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. durch eine E- Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.

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 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages 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.

Besondere Hinweise

Ein Widerrufsrecht besteht nach Beginn des Downloads digital bereitgestellter Inhalte dann nicht mehr, wenn

- Sie zuvor ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir mit der Ausführung des Vertrages vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen dürfen und
- Sie Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie durch Ihre Zustimmung Ihr Widerrufsrecht mit Beginn der Ausführung des Downloads verlieren.

---

4. Preise und Versandkosten

Alle auf den Produktseiten genannten Preise enthalten die gesetzliche Umsatzsteuer und sonstige Preisbestandteile und verstehen sich zuzüglich Versandkosten.

Für die Lieferung von gedruckten Büchern, Broschüren und anderen Printprodukten berechnen wir eine Pauschale für Versand- und Portokosten wie folgt. Alle Preise verstehen sich inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Inland

Bestellwert	**Versand-/ Portopauschale**
unter 5 €	2,00 €
5 bis unter 15 €	2,50 €
ab 15 €	versandkostenfrei

Ausland

Bestellwert	**Versand-/ Portopauschale**
unter 20 €	6,00 €
20 bis unter 40 €	8,00 €
ab 40 €	13,00 €

Die Versandkosten werden Ihnen auf den Produktseiten, im Warenkorb-System und auf der Bestellseite nochmals deutlich mitgeteilt.

Die Gesamtsumme ermittelt das Warenkorb-System. Den von Ihnen zu entrichtenden Betrag finden Sie, wenn Sie den Warenkorb ausgefüllt haben (s.u. weitere Informationen).

---

5. Informationen zu digitalen Inhalten

- Die E-Books / Downloads werden in den Formaten PDF, EPUB und RTF angeboten. Sie sind geeignet für PC, Tablet und Smartphone, EPUBSs auch für E-Book-Reader. Im PDF-Format können Sie Ihr E-Book auch auf Ihrem PC mit Hilfe des Acrobat Readers öffnen, den Sie kostenlos im Netz erhalten.
- Das E-Book / der Download ist ausschließlich in deutscher Sprache verfasst. Die E-Books / Downloads unterliegen keiner digitalen Rechteverwaltung. Die E-Books / Downloads stehen räumlich unbegrenzt zur Verfügung.
- Den Download-Link für die bestellten E-Books / kostenpflichtigen Downloads erhalten Sie nach Abschluss des Zahlungsvorgangs auf der Seite der Verbraucherzentrale zum Abruf. Des Weiteren geht Ihnen dieser Link auch per E-Mail zu.
- Sollte ein Download einmal nicht funktionieren, so übersenden wir Ihnen die Datei per E-Mail. Wenden Sie sich in diesem Fall per E-Mail an bestellung@vzhh.de. Wir haben unsere vertraglichen Pflichten erfüllt, wenn der gewünschte Download vollständig und mängelfrei erfolgt und beendet worden ist.

---

6. Haftung für Downloads

Für Datenverluste bei der Durchführung von Downloads haften wir nur für den Wiederherstellungsaufwand bei Vorhandensein von Sicherungskopien – es sei denn, wir haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt.

---

7. Nutzungsrechte

Die Inhalte der gedruckten Bücher, Broschüren und anderen Printprodukte sowie der digitalen Inhalte (E-Books und andere Downloads) unterliegen generell dem Schutz des Urheberrechts.

---

8. Zahlung

Für gedruckte Bücher, Broschüren und andere Printprodukte gilt:
Die Zahlung erfolgt per Rechnung, SEPA-Lastschrift, Paypal oder Kreditkarte über Paypal-Checkout. Die Kreditkartenzahlung wird über Paypal abgewickelt. Sie benötigen dafür kein Paypal-Konto.

Für digitale Inhalte (E-Books und andere Downloads) gilt:
Sie können per Paypal oder Kreditkarte über Paypal-Checkout zahlen. Die Kreditkartenzahlung wird über Paypal abgewickelt. Sie benötigen dafür kein Paypal-Konto.

Bei Zahlung per SEPA-Lastschrift haben Sie gegebenenfalls jene Kosten zu tragen, die infolge einer Rückbuchung einer Zahlungstransaktion mangels Kostendeckung oder aufgrund von Ihnen falsch übermittelter Daten der Bankverbindung entstehen.

---

9. Beanstandungen

Sollten Sie Beanstandungen haben, wenden Sie sich bitte an:

Verbraucherzentrale Hamburg e.V. | Bestellservice
Kirchenallee 22 | 20099 Hamburg
T +49 40 24832-0 | F +49 40 24832-290
bestellung@vzhh.de

---

10. Gewährleistung

Für sämtliche Lieferungen aus unserem Shop bestehen die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

11. Information gemäß § 36 VSBG

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist bereit, zur Beilegung von Streitigkeiten aus Verträgen, die sie mit Verbraucherinnen und Verbrauchern abgeschlossen hat, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer anerkannten Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

Für die Leistungen der Verbraucherzentrale Hamburg existiert noch keine branchenspezifische Schlichtungsstelle. Zuständig ist daher die vom Bundesamt der Justiz anerkannte Universalschlichtungsstelle des Bundes, Zentrum für Schlichtung e.V. in Kehl. Deren Adresse lautet:

Universalschlichtungsstelle des Bundes
Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8
77694 Kehl am Rhein
www.verbraucher-schlichter.de

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/allgemeine-geschaeftsbedingungen-verkauf-versand-von-ratgebern-und-downloads