# Allgemeine Vertragsbedingungen

Das folgende Vertragsdokument regelt den Erwerb von Dienstleistungen über die Website https://www.guidedtour-spain.com/es/, Eigentum von Nhue Concierge S.L. (nachfolgend „Anbieter“). Die Annahme dieses Dokuments setzt voraus, dass der Nutzer:

*a. den hierin dargelegten Inhalt gelesen, verstanden und verstanden hat.*
*b. eine Person mit ausreichender Geschäftsfähigkeit ist, um einen Vertrag abzuschließen.*
*c. alle hierin dargelegten Verpflichtungen übernimmt.*
*d. volljährig ist.*

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind auf unbestimmte Zeit gültig und gelten für alle über diese Website getätigten Käufe.
Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig zu ändern, ohne dass dies Auswirkungen auf vor der Änderung erworbene Waren oder Werbeaktionen hat.
Der Nutzer akzeptiert diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen im eigenen Namen oder im Namen der von ihm vertretenen Person(en). Es liegt in ihrer Verantwortung, die Richtigkeit und Aktualität der in der Reservierung angegebenen Informationen zu überprüfen.

## ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Nhue Concierge S.L. ist eine digitale Plattform, die dem Nutzer Zugriff auf alle Informationen zu den angebotenen Touren und eine bequeme Verwaltung der gewünschten Reservierung ermöglicht.
Reservierungen sind ausschließlich für Nutzer gültig, die die allgemeinen und besonderen Verkaufsbedingungen vollständig

akzeptiert haben. Ohne diese Akzeptanz ist der Reservierungsvorgang nicht möglich.

Für jede Tour gelten spezifische Bedingungen, die je nach gewählter Tour variieren. Die spezifischen Bedingungen finden Sie in jeder der ausgewählten Touren je nach Reiseziel; sie haben Vorrang vor den allgemeinen Bedingungen.
Der Kaufvorgang wird auf Spanisch, Englisch und Französisch durchgeführt.

## IDENTITÄT DER PARTEIEN

Lieferant der vom Nutzer gekauften Waren ist Nhue Concierge S.L. (CIAN AN -185087-2) als Online-Reisebüro mit Sitz in C/ Plaza de San Agustín 3, Edif, Casa Zayas 18001 Granada (Spanien), C.I.F: B-18966085, Kundenservice-Telefonnummer 958991134 und/oder E-Mail-Adresse: info@nhue.es (Der Nutzer der Website stellt die Daten zur Verfügung, für deren Verwendung und Aufbewahrung er die volle Verantwortung trägt und für die Richtigkeit der dem Anbieter bereitgestellten personenbezogenen Daten verantwortlich ist.

## ZWECK DES VERTRAGS

Dieses Dokument regelt das Vertragsverhältnis zwischen Anbieter und Nutzer zur Bearbeitung der gewünschten Reservierung und bietet personalisierte Dienstleistungen an, sobald der Nutzer (während des Online-Vorgangs) das entsprechende Kästchen anklickt. Das Vertragsverhältnis zur Bearbeitung der gewünschten Reservierung beinhaltet die Annahme einer bestimmten, auf der Website öffentlich angezeigten Dienstleistung gegen einen bestimmten Preis, der von den Merkmalen der jeweiligen Reise abhängt.

## ÄNDERUNGEN UND STORNIERUNGSBEDINGUNGEN

Für alle Reservierungen gelten die Änderungs- und Stornierungsbedingungen des jeweiligen Anbieters. Für Änderungen und/oder Stornierungen können Gebühren anfallen,

die jeweils von den Richtlinien des jeweiligen Anbieters und den jeweils geltenden Bestimmungen abhängen.

Während dieses Vorgangs und vor der Bestätigung ist es äußerst wichtig, die Änderungs- und Stornierungsbedingungen der ausgewählten Tour, denen die Reservierung unterliegt, zu lesen und zu verstehen. Sollte die Leistung jedoch aus irgendeinem Grund storniert werden, wird der Kunde so schnell wie möglich telefonisch und/oder per E-Mail benachrichtigt. Wir stehen Ihnen für alle Fragen zur Verfügung.

Für alle gebuchten Leistungen fallen ab dem Zeitpunkt der Bezahlung der Reservierung Stornierungsgebühren an. Die Gebühren können je nach Anbieter variieren, und die Höhe hängt davon ab, wie weit im Voraus die Stornierung erfolgt.

**Reservierungsänderungen**
Anfragen für zusätzliche Plätze zur Gruppenerweiterung müssen zur Bestätigung angefragt werden.

**Änderungen vor Beginn der gebuchten Leistung**
Wenn die Änderung den geplanten Beginn betrifft Nhue Concierge S.L. kann die Verfügbarkeit der neuen Anfrage und deren Bedingungen erst nach Rücksprache mit dem Großhändler oder nach Prüfung der verfügbaren Plätze garantieren. Die Anfrage wird an das zuständige Unternehmen weitergeleitet. Sobald dessen Antwort eingeht, wird der Kunde zur weiteren Information und Entscheidung informiert.

**Änderungen nach Beginn der vertraglich vereinbarten Dienstleistung.**
Im Falle von Änderungen der Vertragsbedingungen nach Beginn der Dienstleistung verpflichtet sich Nhue Concierge S.L., den Wünschen des Nutzers mit allen verfügbaren Mitteln nachzukommen. Änderungswünsche, die neue Bedingungen mit sich bringen, werden dem Nutzer vorab angeboten damit die Reisegesellschaft sie annehmen kann.

**Stornierungen:**

Datumsänderungen, Namensänderungen und Stornierungen von Reisenden gelten als Stornierungen der Reservierung und unterliegen den entsprechenden Gebühren, sofern diese anfallen (siehe jeweilige Reisebeschreibung).

**Stornierungen können folgende Gründe haben:**

**1. Kündigung des Vertrags aus Gründen, die der Veranstalter zu vertreten hat, oder Absage der Reise.** Kündigt der Verbraucher oder Nutzer den Vertrag aufgrund wesentlicher Änderungen der Reise oder wird die Reise vor dem vereinbarten Abreisedatum aus einem Grund abgesagt, der nicht vom Verbraucher oder Nutzer zu vertreten ist, hat der Verbraucher oder Nutzer ab dem Zeitpunkt der Vertragskündigung Anspruch auf Rückerstattung aller gezahlten Beträge oder auf eine gleichwertige oder höherwertige Reise, sofern diese angeboten werden kann. Storniert der Reisende die Reise vor Reisebeginn oder lehnt er die Annahme einer Ersatzreise ab, werden ihm alle für die Reise oder von Dritten in seinem Namen geleisteten Zahlungen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von vierzehn Kalendertagen ab Vertragsende, erstattet.

Bei minderwertiger Qualität der angebotenen Reisen erhält der Reisende gegebenenfalls eine Rückerstattung auf Grundlage der bereits gezahlten Beträge und der vertraglich vereinbarten Preisdifferenzen.

**Stornogebühren**
Diese Gebühren werden für jede gebuchte Reise detailliert aufgeführt und hängen von der Reise und der Vorankündigung ab.

Stornogebühren für Transfers oder sonstige Zusatzleistungen
Im Falle einer Stornierung fallen die entsprechenden Gebühren an, unabhängig davon, ob die Reise teilweise oder vollständig storniert wird. Es gelten die gleichen Stornogebühren gemäß den im Abschnitt „Transfer“ angegebenen Zeiträumen. Die Stornogebühren für die teilweise oder vollständig stornierte

Leistung fallen ebenfalls kumulativ an, gemäß den Stornierungsbedingungen des Reiseveranstalters oder Anbieters. Die Höhe der Gebühren hängt davon ab, wie lange vor dem Abreisedatum die Stornierung mitgeteilt wird.

## WIDERRUFSRECHT

Bei Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitaktivitäten, deren Vertragsgegenstand ein bestimmtes Datum ist, besteht kein Widerrufsrecht.
Sollte die Aktivität jedoch storniert werden, empfehlen wir dem Kunden, die Informationen zur jeweiligen Tour sorgfältig zu lesen. Sollten für das jeweilige Produkt oder die jeweilige Dienstleistung keine spezifischen Stornierungsbedingungen gelten, ist das Produkt oder die Dienstleistung nicht stornierbar, nicht änderbar und somit nicht erstattungsfähig.
Sollten für die Dienstleistung oder das Produkt spezifische Bedingungen gelten, ersetzen diese die hier aufgeführten allgemeinen Stornierungsbedingungen.

**Rückerstattungen aufgrund von Fehlern bei der Dienstleistung.**

Rückerstattungen aufgrund eines Fehlers bei der Dienstleistung. In solchen Fällen verpflichten wir uns, die Dienstleistung gegen eine identische Dienstleistung umzutauschen, sofern diese verfügbar ist. Sollte der Umtausch nicht möglich sein, wird der Betrag auf die angegebene Zahlungsmethode zurückerstattet.

## BESCHREIBUNG UND INFORMATIONEN DER LEISTUNGEN.

Bei allen unseren Leistungen erhalten Sie genaue und detaillierte Informationen zu den einzelnen gebuchten Touren oder Leistungen. Diese enthalten unter anderem:

- Reiseverlauf und Dauer der Führung.
- Transportmittel, Abfahrts- und Rückreisedatum und -zeit, Merkmale und Kategorien (privat oder gemeinsam), Abholorte, Dauer, Zwischenstopps und ggf.

Verkehrsverbindungen. Die genaue Abfahrtszeit wird Ihnen im Voraus mitgeteilt, ebenso wie die ungefähre Rückreisezeit.

- Die wichtigsten Merkmale der Tour.
- Die im vereinbarten Gesamtpreis der Tour enthaltenen Besichtigungen, Ausflüge oder sonstigen Leistungen.
  Die ungefähre Gruppengröße.
- Die Sprache, in der die Leistungen erbracht werden.
- Sofern die Reise grundsätzlich für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist, genaue Angaben zur Eignung der Reise für deren Bedürfnisse.
- Allgemeine Angaben zu den erforderlichen Unterlagen.
- Der Preis einschließlich aller Steuern und gegebenenfalls aller Gebühren, Zuschläge und sonstigen Zusatzkosten oder, falls diese Kosten vor Vertragsabschluss nicht vernünftigerweise geschätzt werden können, ein Hinweis auf die Art der Zusatzkosten, die der Reisende möglicherweise zu tragen hat.
- Die gegebenenfalls erforderliche Mindestteilnehmerzahl für die Durchführung der Reise und die Frist vor Reisebeginn für eine mögliche Kündigung des Vertrags, falls diese Zahl nicht erreicht wird.
- Ein Hinweis darauf, dass der Reisende den Vertrag jederzeit kündigen kann vor Reisebeginn gegen Zahlung einer angemessenen oder gegebenenfalls der vom Veranstalter hierfür geltenden Standardgebühr.
- Besondere Bedürfnisse des Reisenden werden von Nhue Concierge S.L. berücksichtigt.
- Der Reisende erhält rechtzeitig vor Reisebeginn Tickets sowie Informationen zu Transportmöglichkeiten und Anreise.
- Sobald die Reise gebucht ist, erhält der Reisende alle Informationen auf einem dauerhaften Datenträger.

**Privattransfer (Privattransfer)**

Wir bieten gelegentlich Transportdienstleistungen (in

Kombination mit der gewählten Reise) an. Diese Dienstleistungen unterliegen der Verfügbarkeit und können Änderungen unterliegen. Bitte erkundigen Sie sich vor dem Abreisedatum, da diese Dienstleistungen Änderungen unterliegen können. Darüber hinaus können für diese Dienstleistungen nach Bestätigung eine Stornogebühr von 100 % anfallen. Bitte informieren Sie sich bei der Buchung über die Bedingungen.

Nhue bietet private Transferbuchungen mit sofortiger Bestätigung an. Wir arbeiten direkt mit lokalen Fahrern zusammen und wählen die besten aus. So sorgen wir für einen optimalen Start in Ihren Urlaub.

**Vom Nutzer gewünschte Sonderleistungen:**

Benötigt ein Passagier besondere Leistungen oder Unterstützung, muss er die Agentur so schnell wie möglich informieren, damit diese die Informationen an die entsprechende Person weiterleiten oder die Buchung abschließen kann. Bei eingeschränkter Mobilität muss der Nutzer die gewünschte Serviceart, Treppensteigfähigkeit usw. angeben. Es liegt in der Verantwortung des Nutzers, die Reservierung zu bestätigen, auch wenn der Dienstleister die gewünschte Leistung ablehnt. Die Reservierung gilt erst dann als bestätigt, wenn diese Informationen vorliegen, unabhängig vom Status der gewünschten Leistung.

**Wichtige Informationen zu unseren Leistungen:**

<u>Altersbeschränkungen</u>
Alle Gruppen von Minderjährigen müssen von verantwortlichen Erwachsenen begleitet werden.

<u>Ausflüge</u>
Für die Teilnahme an den Ausflügen ist die Vorlage eines Reisepasses/Personalausweises für jeden Reisenden erforderlich. Wird dieses Dokument nicht fristgerecht und in der vorgeschriebenen Weise vorgelegt, verfällt die Reservierung/der Zutritt.

Transfers
Wenn Sie einen privaten Transfer benötigen, können Sie diesen telefonisch unter 958991134 beim Kundenservice und/oder per E-Mail an info@nhue.es anfordern.

## BESCHWERDEN

Wenn sich Ihre Beschwerde auf eine der gebuchten Leistungen bezieht, können Sie uns per E-Mail an info@nhue.es oder telefonisch unter 958991134 kontaktieren. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

**Kaufvorgang**

Der Kaufvorgang kann in der vom Nutzer auf der Website gewählten Sprache durchgeführt werden. Diese wird vor dem Kauf angezeigt. Die verwendete Währung ist Euro.
Wählen Sie einfach die gewünschte Tour aus und klicken Sie auf das Bild, um deren Merkmale und Details anzuzeigen. Sie können die gewünschte Anzahl an Einheiten auswählen. **Vor dem Kauf müssen Sie alle Leistungsdetails in der Beschreibung lesen. Bitte lesen Sie die Details der gewählten Tour sorgfältig durch, um sich über etwaige besondere Bedingungen zu informieren, bevor Sie die Tour antreten. Diese Bedingungen finden Sie in der Beschreibung jeder Tour.**
Nachdem Sie alle Tourdetails gelesen haben und den Kaufvorgang fortsetzen möchten, klicken Sie auf „Jetzt buchen“. Es öffnet sich ein Kalender, in dem Sie die gewünschten Termine auswählen können. Nachdem Sie das Datum aus den verfügbaren Optionen ausgewählt, die Tour, die Sprache und die gewünschte Personenzahl ausgewählt haben, klicken Sie auf „Weiter“.
Alle im Warenkorb enthaltenen Tickets können gelöscht werden, sofern Sie dies nicht wünschen. Es öffnet sich ein Formular, in das Sie die erforderlichen Informationen eingeben müssen, um mit dem Ticketkauf fortzufahren.
Wenn Sie die eingegebenen Informationen ändern, ändert sich die angezeigte Zusammenfassung automatisch. Auch wenn Sie eine bestimmte Tour hinzufügen, können Sie mit dem Kauf fortfahren.

Alle ausgewählten Tickets verbleiben in Ihrem Warenkorb, bis Sie auf die Schaltfläche zum Fortsetzen des Buchungsvorgangs klicken.
Sie haben die Möglichkeit, Gutscheincodes einzugeben, falls verfügbar, um Rabatte zu erhalten. Rabattcodes können an Kunden vergeben werden Bestellungen werden mit einem Rabatt auf den Neukauf für einen festgelegten Zeitraum und Mindestbetrag angeboten. Verfügt der Nutzer über einen Rabattcode, muss dieser vor der Zahlung eingegeben werden, damit der Rabatt vor dem Kauf angewendet werden kann. Ohne Eingabe des Rabattcodes kann der Rabatt nicht angewendet werden.

Bestellungen werden erst bearbeitet, wenn der Nutzer alle erforderlichen Informationen, einschließlich seiner Kreditkartendaten, angegeben und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die dazugehörige Datenschutzerklärung akzeptiert hat.

Der Kauf der Tour ist abgeschlossen, sobald der Nutzer die vollständige Zahlung geleistet hat und diese beim Anbieter eingegangen ist. Bis dahin gilt der Kauf der Tour nicht als abgeschlossen.

Um den Kauf abzuschließen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Weiter“. Nachdem Sie überprüft haben, dass alle Ihre Angaben korrekt sind, aktivieren Sie das Kontrollkästchen „Bezahlen“, um den Kauf abzuschließen. Sie müssen in jedem Fall die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Datenschutzerklärung** akzeptieren.

In jedem Fall informiert die Vertragsplattform des Anbieters den Nutzer über den Abschluss des Kaufvorgangs. Sie erhalten außerdem eine E-Mail mit allen Details, Preis, Vertragsdatum und Tickets. Nach der Bestellung über die Website erhält der Benutzer umgehend zwei E-Mails an die bei der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse: (i) eine zur Bestätigung der Bestellung und (ii) eine weitere mit dem Bestellformular im

Anhang. Auf Wunsch kann der Benutzer das Formular auch in Papierform erhalten. Dieses Dokument bestätigt den erfolgreichen Kauf und dient als Kaufnachweis für eventuelle Reklamationen. Sollten Sie diese E-Mail nicht erhalten, überprüfen Sie bitte Ihr Spam-Konto, da sie möglicherweise als Spam erkannt wurde. Sollte sie dort nicht zu finden sein, informieren Sie uns bitte schnellstmöglich, damit wir das Problem beheben können.

Nhue Concierge S.L. garantiert gemäß der angegebenen Datenschutzrichtlinie die Vertraulichkeit Ihrer Daten. Bei Fragen zu Ihrer Bestellung wenden Sie sich bitte an den Kundenservice unter info@nhue.es oder rufen Sie 958991134 an, um das Problem zu lösen.
Sollte die Reservierung aus irgendeinem Grund nicht bearbeitet werden können, wird der gezahlte Betrag direkt über dieselbe oder die vom Kunden bevorzugte Zahlungsmethode zurückerstattet. Sie erreichen den Kundenservice telefonisch unter 958991134 und/oder per E-Mail unter info@nhue.es.

**Zahlungsmethoden:**

a) Zahlung per Kredit-/Debitkarte: Bei dieser Zahlungsmethode greift der Kunde auf eine sichere und kontrollierte Umgebung zu, in der er seine Kartendaten direkt an das Unternehmen weitergibt, das ihn mit seiner Bank/Sparkasse verbindet, um die Transaktion zu autorisieren. Auf diese Weise erfolgt die Zahlung direkt, legitim und sicher, wobei die Vertraulichkeit der Karteninformationen jederzeit gewahrt bleibt. b) Zahlung mit Apple Pay: Apple Pay ist in iPhone, Apple Watch, Mac und iPad integriert. Beim Kauf verwendet Apple Pay eine gerätespezifische Nummer und einen eindeutigen Transaktionscode. Das bedeutet, dass Ihre Kartennummer niemals auf Ihrem Gerät oder den Servern gespeichert wird und Apple sie niemals an Händler weitergibt.

**Sicherheit:**

DAS UNTERNEHMEN verfügt über die branchenweit höchsten Sicherheitsmaßnahmen. Der Zahlungsvorgang erfolgt über einen sicheren Server mit SSL-Protokoll (Secure Socket Layer). Der sichere Server stellt eine Verbindung her, sodass die Informationen verschlüsselt übertragen werden und nur für den Computer des Kunden und den Computer der Website verständlich sind. Die Verwendung des SSL-Protokolls garantiert somit:
1. Dass der Kunde seine Daten an das Serverzentrum des UNTERNEHMENS übermittelt und nicht an einen anderen Computer, der versucht, sich als dieser auszugeben.
2. Die Daten werden zwischen dem Kunden und dem Server des UNTERNEHMENS verschlüsselt übertragen, sodass ein Lesen oder eine Manipulation durch Dritte verhindert wird.

**Angebote und Aktionen:**

Die auf dieser Website angebotenen Angebote und Aktionen werden mit entsprechenden Informationen neben der angebotenen Dienstleistung versehen. Sie können diese Informationen, die Gültigkeitsdauer sowie die Merkmale und Bedingungen des Angebots und der Aktion einsehen. Preisnachlässe werden deutlich neben dem regulären Preis angezeigt und nicht über dem ermäßigten Preis.

**Reisedurchführung**

Nhue Concierge S.L. haftet gesamtschuldnerisch für die ordnungsgemäße Durchführung der im Vertrag enthaltenen Reiseleistungen, unabhängig davon, ob diese Leistungen vom desselben oder anderer Anbieter.
Nutzer sind verpflichtet, uns unverzüglich und unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalls über etwaige Vertragswidrigkeiten zu informieren, die während der Erbringung einer im Vertrag enthaltenen Reiseleistung festgestellt werden.
Werden Leistungen der Reise nicht vertragsgemäß erbracht, wird die Vertragswidrigkeit behoben, es sei denn, dies erweist sich als unmöglich oder ist unter Berücksichtigung der Schwere der

Vertragswidrigkeit und des Werts der betroffenen Leistungen mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden.
Kann ein erheblicher Teil der Reiseleistungen nicht wie vereinbart erbracht werden, werden geeignete, wenn möglich gleichwertige oder qualitativ hochwertigere Arrangements zur Fortsetzung der Reise ohne zusätzliche Kosten angeboten, auch wenn die Rückkehr zum Ausgangspunkt nicht wie vereinbart erfolgt. Führen die vorgeschlagenen Alternativarrangements zu einer Reise von geringerer Qualität als im Vertrag vereinbart, wird eine entsprechende Preisminderung gewährt.
Reisende können vorgeschlagene Alternativpakete nur ablehnen, wenn diese nicht mit den im Reisevertrag vereinbarten vergleichbar sind oder die gewährte Preisminderung unzureichend ist.
Wenn die Reise eine Personenbeförderung beinhaltet, wird in den in den beiden vorhergehenden Absätzen genannten Fällen unverzüglich und ohne zusätzliche Kosten eine gleichwertige Beförderungsmöglichkeit bereitgestellt.

## KOMMENTARE, VORSCHLÄGE, BESCHWERDEN UND ANSPRÜCHE

Ihre Kommentare und Vorschläge sind uns willkommen. Wir bitten Sie, uns diese Kommentare und Vorschläge sowie alle Fragen, Beschwerden oder Ansprüche per E-Mail zu senden.
Darüber hinaus stellen wir Verbrauchern und Nutzern offizielle Beschwerdeformulare zur Verfügung. Sie können diese telefonisch unter +34 958991192 oder per E-Mail an info@nhue.es anfordern.
Ihre Beschwerden und Ansprüche an unseren Kundenservice werden so schnell wie möglich, in jedem Fall jedoch innerhalb von maximal einem Monat, bearbeitet. Sie werden mit einem Identifikationscode registriert, den wir Ihnen zur Verfügung stellen, damit Sie sie verfolgen können.

**Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Diese Website unterliegt spanischem Recht. Im Falle von Streitigkeiten oder Meinungsverschiedenheiten, die sich aus

der Nutzung dieser Website ergeben, unterwerfen sich beide Parteien der Gerichtsbarkeit der Gerichte der Stadt Granada. Diese Klausel, die sich ausdrücklich den Gerichten der Stadt Granada unterwirft, gilt nicht für Streitigkeiten mit Website-Nutzern, die nach geltendem Recht Verbraucher sind. In diesem Fall vereinbaren Anbieter und Nutzer, alle Streitigkeiten, die sich aus der Bereitstellung der unter diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen fallenden Produkte oder Dienstleistungen ergeben, den Gerichten am Sitz des Nutzers vorzulegen.
Ebenso können Anbieter und Nutzer ihre Streitigkeiten dem in der Schiedsgerichtsbarkeit und dem Verbraucher- und Nutzerschutzgesetz vorgesehenen Schiedsverfahren sowie den durch Verhaltenskodizes oder andere Selbstregulierungsinstrumente festgelegten außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren unterwerfen.
Wenn Sie mit den vertraglich vereinbarten Produkten oder Dienstleistungen nicht einverstanden sind und ein Kunde aus der Europäischen Union (mit Ausnahme von Spanien) sind, können Sie unter folgendem Link eine Beschwerde einreichen: http://ec.europa.eu/consumers/odr/