

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Version 7.0; 19.07.2017

## 1. GELTUNGSBEREICH / ALLGEMEINES

coop@home ist der Online-Supermarkt der Coop Genossenschaft, Thiersteinallee 12 in 4053 Basel. Das Angebot von coop@home beschränkt sich auf die Gebiete der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein.

Je nach Lieferort kann das angebotene Sortiment abweichen.

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) finden auf alle Leistungen von coop@home Anwendung.

## 2. REGISTRIERUNG und WARENBESTELLUNG

### 2.1. Registrierung

Die Registrierung beim Online-Shop ist ausschliesslich geschäftsfähigen Personen vorbehalten. Sie erfolgt kostenlos. Ein Anspruch auf Zulassung zum Online-Shop besteht nicht. Die für die Anmeldung erforderlichen Daten sind vom Kunden vollständig und wahrheitsgemäss anzugeben. Der Kunde ist selbst für eine Aktualisierung seiner Daten verantwortlich.

An die bei der Registrierung angegebene E-Mail Adresse kann mehrmals pro Jahr eine Infomail mit aktuellen Neuigkeit oder besonderen Promotionen gesendet werden. Von dieser Infomail kann sich der Kunde mit Klick auf den entsprechenden Link im Footer ganz unten in der E-Mail jederzeit abmelden.

### 2.2. Bestellaufgabe / Vertragsschluss

Bestellungen erfolgen ausschliesslich online über die Internet-Bestellseite.

Bestellungen können bis maximal 10 Tage vor dem gewünschten Lieferdatum aufgegeben werden. Liefertermine für Zustellungen durch den persönlichen Lieferservice von coop@home können für die Dauer einer Stunde reserviert werden.

Die Bestellungen der Kundinnen und Kunden werden per E-Mail bestätigt. Ein Vertrag zwischen der Kundin und Coop kommt erst mit dieser Bestätigung der Bestellung zustande. Coop steht es frei, eine Bestellung - aus welchen Gründen auch immer - nicht zu akzeptieren und deren Bestätigung zu verweigern.

Der Kunde bestätigt mit der Bestellung die Richtigkeit sämtlicher von ihm gemachten Angaben.

### 2.3. Mengenbeschränkungen

Pro Auftrag können maximal folgende Mengen bestellt werden:

Getränke im Multipack:	8 Einheiten - Menge kann bei Aktionen zusätzlich limitiert werden
Getränke in Einzelpackungen:	24 Einheiten
Bier im Multipack:	10 Einheiten - Menge kann bei Aktionen zusätzlich limitiert werden
Bier in Einzelpackungen:	24 Einheiten

Milch im Multipack:	10 Einheiten - Menge kann bei Aktionen zusätzlich limitiert werden
Milch in Einzelpackungen:	24 Einheiten
Mehl:	40 Einheiten
Katzenstreu:	3 Einheiten
Zigaretten / Zigarren:	3 Einheiten

coop@home behält sich in jedem Fall das Recht vor, die Liefermenge für bestimmte Produkte zu beschränken oder allenfalls ein bestimmtes Produkt gar nicht zu liefern.

## **2.4. Änderungen und Annullierung von Bestellungen**

Nachträgliche Änderungen von bereits bestätigten Bestellungen sind nicht möglich.

Die Annullierung von bestätigten Bestellungen ist bis 36 Stunden vor der Auslieferung während den Öffnungszeiten des Kundendienstes möglich.

## **2.5. Unvollständige Erfüllung der Bestellung**

Alle bestellten Produkte in genügender Anzahl und in hoher Qualität zu liefern ist das oberste Gebot von coop@home. In Ausnahmefällen kann es trotzdem vorkommen, dass aus verschiedenen Gründen nicht genügend Waren zur Verfügung stehen oder nicht zur Auslieferung freigegeben werden können.

Falls Produkte zum Zeitpunkt der Lieferung nicht verfügbar sind, werden sie weder nachgesendet, noch werden Ersatzartikel geliefert. Die effektiv gelieferte Menge wird auf dem definitiven Lieferschein und auf der Rechnung angegeben. Dem Kunden steht bei gekürzten oder nicht gelieferten Mengen weder Real- noch Schadenersatzanspruch zu.

Wenn ein Artikel trotz Verrechnung nicht geliefert wird, wird dem Kunden der entsprechende Betrag wertmässig gutgeschrieben. Es erfolgt keine Nachlieferung und es besteht kein Schadenersatzanspruch.

## **3. BELIEFERUNG**

### **3.1. Zustellung der Waren**

Warenzustellungen erfolgen direkt an die vom Kunden bekannt gegebene Lieferadresse und Kontaktperson oder wird von dieser an der Drive In oder Pick Up Station abgeholt.

Die Lieferung erfolgt je nach Sortiment und Lieferort durch den persönlichen Lieferservice von coop@home oder durch verschiedene Dienstleistungen der Lieferpartner. Die Lieferung erfolgt soweit zugänglich an die Wohnungstüre bei Privatpersonen und an die Rezeption / den Empfang bei Firmenkunden. Mobile-Gesprächsguthaben werden elektronisch übermittelt.

### **3.2. Lieferzeiten und Einhaltung der Lieferfristen**

coop@home und die Lieferpartner setzen alles daran, die Lieferfristen einzuhalten. Sämtliche durch coop@home bekannt gegebenen Lieferzeiten dienen aber lediglich als Orientierung. Eine Nichteinhaltung der Lieferfristen gibt dem Kunden keinen Anspruch auf Vertragsrücktritt bzw. Schadenersatz. Für den Fall, dass coop@home oder ihr Lieferpartner nicht in der Lage sein sollten, eine durch coop@home bestätigte Bestellung auszuliefern, entsteht für coop@home keine Pflicht die Auslieferung anderweitig durchzuführen. Dem Kunden entsteht dadurch kein Anspruch auf Schadenersatz.

### **3.3. Liefergebühren**

Die Höhe der Liefergebühr ist abhängig von der Zustellungsart, dem Bestellwert abzüglich allfälliger Gutscheine / Rabatte und der Bestellhäufigkeit. Je nach Sortiment und Zustellungsart, kann ein Mindestbestellwert gelten.

Bei gleichzeitigem Einkauf von Produkten mit verschiedenen Versandarten können mehrere Liefergebühren anfallen. Die Warenkörbe mit unterschiedlichen Versandarten werden während des Bestellvorgangs getrennt dargestellt.

### **3.4. Lieferschein und Rechnung**

Lieferscheine und Rechnungen werden wenn immer möglich elektronisch versandt.

### **3.5. Hinterlegung von Lieferungen**

Aus Qualitäts- und Sicherheitsgründen ist coop@home bestrebt, die Warenlieferung persönlich an den Kunden zu übergeben. Bei Lieferungen mit eigenen Chauffeuren kann der Kunde angeben, wo die Bestellung im Falle seiner Abwesenheit deponiert werden soll. Bei Lieferungen mit unseren Lieferpartnern wird die Bestellung bei Abwesenheit vor der Haus- oder Wohnungstüre deponiert. Bei VinoLog Lieferungen erhalten Kunden im Falle ihrer Abwesenheit eine Abholungseinladung.

Wünscht der Kunde / die Kundin jedoch die Bezahlung der Lieferung vor Ort, ist er / sie verpflichtet, zum vereinbarten Liefertermin anwesend zu sein. Sollte eine persönliche Übergabe und die gleichzeitige Bezahlung nicht möglich sein, werden die Waren wieder zurück genommen. coop@home behält sich in solchen Fällen vor, eine pauschale Umtriebsentschädigung von CHF 50.- zu erheben.

Mit der Übergabe der Ware, respektive der Hinterlegung der Ware, gehen Nutzen und Gefahr, insbesondere das Risiko von Diebstahl, Beschädigungen durch Dritte und Umwelteinflüsse auf den Kunden über.

Lieferungen durch die Lieferpartner an Adressen ohne Hauszustellung werden am Ort deponiert, an welchem der Paketdienst für solche Adressen Pakete deponiert.

### **3.6. Leergut**

Leere PET Flaschen sowie Schutzkartons und alte Tragtaschen können bei der nächsten Auslieferung dem coop@home Chauffeur oder Lieferpartner zurückgegeben werden. PET Flaschen müssen in einem kostenlos bestellbaren PET-Sack gesammelt und Papiertaschen/Schutzkartons mit dem kostenlosen Recycling-Band zusammengeschnürt werden. Alternativ dazu können PET-Flaschen, Tragtaschen und Schutzkartons auch getrennt voneinander in alten Papiertaschen gesammelt und retourniert werden.

Glasflaschen mit und ohne Depot, Konservendosen sowie Aluminiumverpackungen müssen durch den Kunden selber an den offiziellen Sammelstellen entsorgt werden.

### **3.7. Stornierung der Lieferung durch coop@home**

Ist die erfolgreiche Zustellung aus Gründen, welche nicht von Coop zu verantworten sind, wie z.B. falsche Lieferadresse, Abwesenheit des Empfängers, fehlende Zufahrtsbewilligung, schlechte Wetter- oder Verkehrsverhältnisse etc., nicht oder nur unter erschwerten Umständen

möglich, so ist Coop berechtigt, die Bestellung zu stornieren. Jeglicher Anspruch des Kunden auf Schaden- oder Realersatz ist diesfalls vollumfänglich ausgeschlossen.

## **4. PREISE und BEZAHLUNG**

Sortiment und Preise entsprechen grundsätzlich dem Angebot der stationären Coop Filialen. Insbesondere bei Aktionen und Spezialsortimenten sind jedoch Abweichungen möglich.

### **4.1. Preiskonditionen**

Alle Preise verstehen sich in Schweizer Franken, inklusive anwendbarer Mehrwertsteuer. Massgebend sind die Preise, wie sie auf der Internet-Seite unter [www.coopathome.ch](http://www.coopathome.ch) zum Zeitpunkt der Bestellung angezeigt werden. Bei Waren, die nach Gewicht verrechnet werden (Früchte, Fleisch, Käse etc.) gilt der pro Masseinheit angegebene Grundpreis. Die effektiv gelieferte Menge und damit der definitiv zu verrechnende Preis solcher Waren können geringfügig vom ursprünglichen Bestellwert abweichen. Bei vorverpackten und preisausgezeichneten Frischprodukten gilt der Preis zum Zeitpunkt der Warenbereitstellung.

### **4.2. Zahlungsarten / Bonitätsprüfung**

Für die Bezahlung stehen je nach Sortiment und Versandart verschiedene Zahlungsarten zur Verfügung, wobei Coop in jedem Fall berechtigt ist, nach freiem Ermessen darüber zu entscheiden, welches Zahlungsmittel sie im jeweiligen konkreten Einzelfall akzeptiert.

coop@home wird von der Kundin / dem Kunden ausdrücklich dazu berechtigt, nach eigenem Ermessen Bonitätsprüfungen vorzunehmen und zu diesem Zweck gegebenenfalls Daten der Kundin / des Kunden an Dritte weiterzugeben.

Ist eine Kundin / ein Kunde zum Zeitpunkt der Bestellung mit der Begleichung von früheren Rechnungsbeträgen im Verzug oder wurde die persönliche Kreditlimite überschritten, steht die Zahlungsart " Rechnung" nicht zur Verfügung.

Für juristische Personen steht die Zahlungsart "Rechnung" nur nach schriftlichem Antrag ([Rechnungsantrag für Firmen](#) oder [Rechnungsantrag für öffentliche Anstalten und Institutionen](#)) zur Verfügung.

Rechnungen werden jeweils nach der Auslieferung nach Möglichkeit elektronisch, sonst per Post an die vom Kunden angegebene Stammadresse gesandt oder direkt der Warenlieferung beigelegt. Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen ohne Abzüge und andere Rabatte zu bezahlen. Unberechtigte Abzüge werden nachbelastet. Bei nicht termingerechter Bezahlung wird ein Unkostenbeitrag von CHF 20.- zuzüglich eines Verzugszinses von 5 % per annum erhoben.

Die Coop Genossenschaft ist bei Zahlungsverzug des Kunden berechtigt, Dritte mit dem Inkasso von Zahlungsausständen zu beauftragen sowie die Forderungen an Dritte im In- und Ausland abzutreten. Im Falle einer Abtretung werden alle zu diesem Zeitpunkt offenen Forderungen abgetreten. Dies ist für den Kunden mit Kosten verbunden.

Welche Zahlungsarten ausgewählt werden können, wird jeweils bei der Bestellung im Verlauf des Bestellabschlusses zur Auswahl angezeigt.

## **5. PRODUKTEDEKLARATION**

### **5.1. Produkteinformation**

Die im Webshop publizierten Produktinformationen werden regelmässig und mit grösster Sorgfalt aktualisiert. In Ausnahmefällen können diese Informationen von den tatsächlich auf der Verpackung abgedruckten Angaben abweichen. Massgebend ist in diesem Fall immer die Angabe auf der Packung.

Da Rezepturänderungen jederzeit vorgenommen werden können, empfehlen wir Ihnen, regelmässig die Zutatenliste auf der Verpackung zu konsultieren und auf den Allergiker-Hinweis zu achten.

## **5.2. Herkunftsangaben bei Frischprodukten**

Entspricht die bei der Bestellung deklarierte Herkunft von Frischprodukten nicht derjenigen der effektiv gelieferten Ware oder ist die Herkunft bei Erhalt der Ware nicht mehr ersichtlich, so hat der Kunde das Recht, die Gutschrift des betreffenden Warenwertes zu verlangen.

## **5.3. Bio Suisse**

Coop hält sich an die strengen Standards von Bio Suisse. Saisonal bedingt können vereinzelt auch Produkte geliefert werden, welche im Rahmen der Umstellung auf die biologische Landwirtschaft hergestellt wurden.

## **6. VERKAUF von ALKOHOL und TABAKWAREN**

Bei coop@home werden generell kein Alkohol und keine Raucherwaren an Jugendliche unter 18 Jahren verkauft oder abgegeben.

## **7. GEWÄHRLEISTUNG der DATENKOMMUNIKATION**

Die Datenkommunikation über das Internet kann nach dem derzeitigen Stand der Technik nicht fehlerfrei und/oder jederzeit verfügbar gewährleistet werden. coop@home haftet daher weder für die ständige und ununterbrochene Verfügbarkeit des Online-Shops noch für technische und elektronische Fehler während einer Verkaufstransaktion, insbesondere nicht für die verzögerte Bearbeitung oder Annahme von Bestellungen.

## **8. BESONDERE PRODUKTBEDINGUNGEN**

### **8.1. CoopMobile-Vertragsangebote (postpay und prepay)**

Für die Bestellung und Benutzung von CoopMobile friends (postpay) und CoopMobile Prix Garantie (prepay) Handsets und SIM-Karten gelten zusätzlich die [AGB CoopMobile](#) (postpay & prepay). Antragsteller und Vertragsinhaber müssen volljährig sein.

### **8.2. Prepay Gesprächsguthaben**

coop@home vermittelt die Gesprächsguthaben verschiedener Provider (CoopMobile, Salt, Swisscom, Sunrise, Lycamobile und Yallo).

Das Gesprächsguthaben sollte möglichst bald aktiviert werden. Der Geheimcode ist nur einmal gültig. Umtausch oder Rückerstattung sind nicht möglich.

### **8.3. Kauf von Coop Geschenkkarten**

Für den Kauf von Coop Geschenkkarten gelten zusätzlich die entsprechenden [AGB](#) von Coop.

## **9. RABATTE, VERGÜNSTIGUNGEN & GUTSCHEINE**

### **9.1. Aktionen**

Die bei coop@home angebotenen Aktionen entsprechen nur begrenzt denen der stationären Coop-Filialen oder anderer Coop Verkaufskanäle.

Bei Aktionen kann die bestellbare Menge pro Einkauf limitiert sein.

### **9.2. Treueprämien auf Liefergebühren**

Coop kann Treueprämien in der Form von vergünstigten Lieferpauschalen bei regelmässiger Bestellaktivität (Folgebestellung innerhalb 3 Wochen) gewähren.

### **9.3. Gutscheine**

Bei coop@home können nur Gutscheine akzeptiert werden, auf welchen coop@home ausdrücklich als Einlösungsort erwähnt ist. Pro Bestellung kann nur ein Gutschein eingelöst werden, eine Kumulation ist nicht möglich.

### **9.4. Superpunkte**

Der Kunde kann beim Bestellprozess seine Supercard angeben und erhält für die bei coop@home bestellten Waren Superpunkte, wobei die [AGB der Supercard](#) Anwendung finden.

### **9.5. Trophy-Marken**

Läuft zur Zeit der Bestellung eine Coop Trophy Aktion, so kann der Kunde bei der Bestellung angeben, dass er für die bestellten Waren bei Supermarkt und Weinbestellungen Trophy Marken erhält.

Vergünstigte Trophy Produkte (mit vollen Sammelkarten) können nur bei Lieferung mit dem coop@home eigenen Lieferdienst bestellt werden. Vergünstigte Trophy Produkte werden nur bei Anwesenheit eines Warenempfängers gegen die benötigte Anzahl gefüllter Markenkarten übergeben und können nicht deponiert werden.

Bei Lieferung mit Hilfe der Lieferpartner ist die Bestellung von vergünstigten Trophy Produkten (mit vollen Sammelkarten) nicht möglich.

### **9.6. Personalrabatte**

Inhaber einer Coop Personalrabattkarte können bei coop@home von den zusätzlichen Superpunkten auf Food und von Rabatten auf dem Non Food Sortiment profitieren. Voraussetzung ist, dass sie vor der Bestellung unter 'Mein Konto' bei 'Übersicht Treueprogramme' die Coop Personalrabattkarten-Nummer eingeben.

## **10. KUNDENDIENST & BEANSTANDUNGEN**

Der Kundendienst bietet Auskunft und persönliche Unterstützung bei Fragen, Problemen oder Beanstandungen hinsichtlich der Dienstleistungen von coop@home.

coop@home  
Kundendienst  
Fegistrasse 9  
8957 Spreitenbach

Telefon: 0848 847 848 (Nationaler Tarif)  
Fax: 0848 847 849  
E-Mail: [info@coopathome.ch](mailto:info@coopathome.ch)

Mängel müssen unmittelbar beim Empfang der Ware beanstandet werden. Andernfalls gilt die Ware als einwandfrei durch den Kunden akzeptiert. Verdeckte Mängel müssen unmittelbar nach ihrem Entdecken beim coop@home Kundendienst beanstandet werden.

## 11. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

### 11.1. Datenschutz

Die gesammelten Daten werden vertraulich und nach Treu und Glauben behandelt.

Anlässlich der ersten Kontaktaufnahme werden Ihre Daten in der Form von persönlichen Informationen wie Name, Vorname, Adresse, Alter, Email, Supercard-Nummer zur Geschäftsabwicklung sowie zu Marketingzwecken gesammelt. Neben den explizit eingegebenen Daten werden beim Zugriff auf die Webseite diverse Informationen automatisch aus den Log-Files (eine Art „Arbeitsrapport“ des Computers) gesammelt. coop@home unterscheidet dabei zwischen Stammdaten (z.B. IP-Adresse, Datum und Uhrzeit des Zugriffes, etc.) und Bewegungsdaten (z.B. Name der aufgerufenen Datei, Klickpfad, etc.) Zu statistischen Zwecken werden solche Daten anonym ausgewertet, beispielsweise um festzustellen, wie viele Zugriffe auf das Portal an einem Tag stattfinden.

Desweiteren können sämtliche von Ihnen übermittelten Daten (z.B. Name, Suchfelder, Buchungsabfragen, Formulardaten, etc.) gespeichert werden, auch wenn sie nicht Teil einer abgeschlossenen Transaktion (z.B. Buchung/Bestellung) sind. Solche Daten werden nach max. 90 Tagen gelöscht.

Die Details Ihrer Einkäufe können zu Marketing- und Werbezwecken ausgewertet werden. Diese Auswertung geschieht pro Kunde durch einen anonymisierten automatischen Prozess. Mit zweckgebundenen Auswertungen bildet coop@home Zielgruppen, welche es ermöglichen, die Kunden entsprechend ihren bisherigen Einkäufen über Angebote und weitere Dienstleistungen individuell zu informieren.

An die bei der Registrierung angegebene E-Mail Adresse kann mehrmals pro Jahr eine Infomail mit aktuellen Neuigkeit oder besonderen Promotionen gesendet werden. Von dieser Infomail kann sich der Kunde mit Klick auf den entsprechenden Link im Footer ganz unten in der E-Mail jederzeit abmelden. Abonnenten vom coop@home Supermarkt- oder Wein-Newsletter können sich ebenfalls mit einem Klick auf den Link 'Abmelden' im Footer des Newsletters jederzeit abmelden.

coop@home benutzt Webtrends, Optimizely, Tealeaf sowie Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. Google Analytics verwendet sogenannte 'Cookies', um die Nutzung der Website auszuwerten und Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen. Ausserdem verwendet coop@home Crashlytics, ein Tool um Abstürze der Mobile App zu protokollieren. Dabei werden keine personenbezogenen Daten, sondern lediglich Angaben zu Codestellen und Geräteinformationen übermittelt.

Ihre Daten, ohne Details Ihrer Bestellungen/Einkäufe bei coop@home, dürfen innerhalb der Coop-Gruppe weitergegeben werden.

Ihre Daten werden nur dann an eine Partnerfirma der Coop-Gruppe weitergegeben, wenn diese in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen namentlich genannt wird. Keine namentliche Nennung erfolgt bei Partnerfirmen, welche Ihre Daten im Rahmen eines Auftragsverhältnisses bearbeiten. Dabei werden einzig diejenigen Daten weitergegeben, welche zur Geschäftsabwicklung notwendig sind. Es kann ein Datentransfer ins Ausland erfolgen, wobei ein mit der schweizerischen Gesetzgebung vergleichbarer Schutz der Daten gewährleistet ist. Es wird sichergestellt, dass keine über den konkreten Auftrag hinausgehende Verwendung der



Daten durch die beauftragten Partnerfirma stattfindet und diese die Daten weder für sich zu Werbezwecken verwendet, noch einem Dritten weitergibt.

Es wird modernste Sicherheitstechnologie eingesetzt, um Ihre Daten gegen unbefugtes Bearbeiten zu schützen. Für die Sicherheit der im Internet übermittelten Daten kann grundsätzlich keine Haftung übernommen werden. Die Übermittlung der Daten erfolgt verschlüsselt.

## **11.2. Salvatorische Klausel**

Sollten sich Teile dieser AGB aus irgendeinem Grund als nicht durchsetzbar oder ungültig erweisen, wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

## **11.3. Anwendbares Recht & Gerichtsstand**

Es ist ausschliesslich Schweizerisches Recht anwendbar. Der Gerichtsstand für natürliche Personen ist Basel-Stadt oder am Wohnsitz des Kunden. Für juristische Personen gilt ausschliesslich Basel-Stadt als Gerichtsstand.