Maison de Joaillerie indépendante
Genève • Depuis 2003

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VON ELKE BERR

Online-Shop, Versandhandel und Showroom – Schweiz und international
Letzte Aktualisierung: November 2026

1. Allgemeine Bestimmungen und Identität des Verkäufers

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) regeln den Verkauf von Schmuck, Schmuckkreationen und damit verbundenen Dienstleistungen, die von **Elke Berr Sàrl**, einer Gesellschaft nach schweizerischem Recht mit Sitz in Genf (im Folgenden „ELKE BERR“, „wir“ oder „unser Haus“), angeboten werden.

Kontaktdaten des Verkäufers:

Elke Berr Sàrl
Rue du Cendrier 12–14
1201 Genf, Schweiz
Website: www.elkeberr.com
E-Mail:office@elkeberr.ch
Telefon: +41 22 310 61 10
Mobil: +41 77 211 58 87

IDE-VAT /Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: CHE-383.505.032.

ELKE BERR übt ihre Geschäftstätigkeit von der Schweiz aus aus und verfügt über keine Tochtergesellschaften oder eigenen Geschäfte im Ausland.

1.1 Vertriebskanäle

Die vorliegenden AGB gelten für Einkäufe, die getätigt werden:

a) in unserem Online-Shop www.elkeberr.com über einen Computer, ein Smartphone, ein Tablet oder ein anderes digitales Endgerät;
b) Per Telefon, per E-Mail oder bei einem unserer Berater, insbesondere über einen sicheren Zahlungslink (im Folgenden „Fernshop“);
c) direkt und persönlich in unserem Showroom in Genf, ausschließlich nach Terminvereinbarung;
d) Bei privaten Präsentationen oder Veranstaltungen, die direkt von ELKE BERR organisiert werden, sofern dem Kunden die vorliegenden AGB mitgeteilt werden.

Verkäufe, die von unabhängigen Händlern oder Wiederverkäufern in eigenem Namen getätigt werden, unterliegen nicht diesen AGB.

1.2 Annahme der AGB

Vor Abschluss des Kaufvertrags wird der Kunde gebeten, die vorliegenden AGB zur Kenntnis zu nehmen.

Die Bestätigung einer Bestellung gilt als Annahme dieser AGB, vorbehaltlich der geltenden zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.

Besondere Bedingungen, die von ELKE BERR ausdrücklich schriftlich akzeptiert wurden, haben im Falle von Widersprüchen Vorrang vor diesen AGB.

1.3 Internationale Geltung und Anhang 1

ELKE BERR bietet ihre Kreationen einer internationalen Kundschaft in den Ländern und Gebieten an, in denen der Verkauf und die Lieferung gesetzlich zulässig sind.

Für Fernabsatzgeschäfte mit Verbrauchern mit Wohnsitz in der Europäischen Union oder im Vereinigten Königreich werden die vorliegenden AGB durch Anhang 1 – Besondere Bestimmungen für den Fernabsatz in die Europäische Union und das Vereinigte Königreich – ergänzt.

Dieser Anhang ist integraler Bestandteil dieser AGB.

Im Falle von Widersprüchen zwischen den vorliegenden AGB und Anhang 1 haben die spezifischen Bestimmungen des Anhangs 1 für Transaktionen, die in dessen Anwendungsbereich fallen, Vorrang, vorbehaltlich der geltenden zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.

Käufe, die direkt und persönlich im Showroom in Genf getätigt werden, gelten als in der Schweiz getätigte Verkäufe und unterliegen den vorliegenden AGB, insbesondere den besonderen Bestimmungen für Käufe im Showroom. Der Wohnsitz oder die ausländische Staatsangehörigkeit des Käufers reicht für sich allein nicht aus, um diese Käufe als Fernabsatzgeschäfte einzustufen.

1.4 Änderung der AGB

ELKE BERR kann die vorliegenden AGB jederzeit ändern.

Es gilt die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Kaufvertrags gültige Fassung.

1.5 Vertragsunterlagen und vorvertragliche Informationen

Die vorliegenden AGB sind in Verbindung mit den Informationen zu lesen, die dem Kunden vor Abschluss des Kaufvertrags mitgeteilt werden, insbesondere die Beschreibung des Schmuckstücks, dessen Gesamtpreis, etwaige Kosten, die Zahlungs- und Lieferbedingungen sowie, sofern zutreffend, das Rückgabe- oder Widerrufsrecht. Anhang 1 enthält die besonderen Bestimmungen für Fernabsatzgeschäfte in die Europäische Union und das Vereinigte Königreich, soweit diese in seinen Anwendungsbereich fallen. Im Falle eines Widerspruchs zu einer zwingenden, für den Verbraucher geltenden Bestimmung hat diese Vorrang. Die Datenschutzerklärung und die Cookie-Richtlinie sind separate Dokumente, die auf der Website einsehbar sind; sie ändern nichts an den vertraglichen Rechten des Kunden im Rahmen des Kaufs.

2. Voraussetzungen für den Kauf

Käufe sind natürlichen Personen vorbehalten, die das gesetzliche Volljährigkeitsalter erreicht haben und über die erforderliche Rechtsfähigkeit zum Abschluss eines Vertrags verfügen.

Mit der Bestellung erklärt der Kunde, in gutem Glauben zu handeln, sei es für den persönlichen Gebrauch oder um das Produkt einem Dritten zu schenken.

Jede Bestellung, die dem gewerblichen Weiterverkauf oder dem kommerziellen Vertrieb dient, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von ELKE BERR.

Der Kunde garantiert die Richtigkeit der bei der Bestellung angegebenen Informationen.

ELKE BERR kann eine Bestellung aus berechtigten Gründen ablehnen, aussetzen oder stornieren, insbesondere in folgenden Fällen:

- Nichtverfügbarkeit eines Produkts;
- unrichtiger oder unvollständiger Angaben;
- Zahlungsausfall oder Zahlungsverweigerung;
- bei begründetem Betrugsverdacht;
- gesetzlicher, zollrechtlicher oder handelsrechtlicher Beschränkungen;
- Nichteinhaltung der vorliegenden AGB.

Gemäß den geltenden Vorschriften kann ELKE BERR zusätzliche Informationen oder Nachweise anfordern, um die Identität des Kunden, die Herkunft der Gelder oder die Rechtmäßigkeit der Transaktion zu überprüfen.

Diese Überprüfungen können insbesondere im Hinblick auf die Vorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche, zur Terrorismusfinanzierung, zu internationalen Sanktionen und zur Exportkontrolle erforderlich sein.

3. Präsentation und Verfügbarkeit der Produkte

ELKE BERR bietet Schmuckkreationen an, insbesondere Gold- und Silberschmuck, besetzt mit Diamanten, Edelsteinen oder Halbedelsteinen, sowie Unikate, limitierte Kollektionen und maßgefertigte Stücke.

Die auf unserer Website veröffentlichten Fotos, Beschreibungen und Informationen werden sorgfältig erstellt, um unsere Kreationen originalgetreu darzustellen.

Farben, Nuancen und Proportionen können jedoch je nach Bildschirm, Lichtverhältnissen und den natürlichen Eigenschaften der Materialien leicht variieren.

Natursteine können Einschlüsse, Farbabweichungen oder Besonderheiten aufweisen, die auf ihre Entstehung zurückzuführen sind. Diese Merkmale stellen nicht zwangsläufig Mängel dar.

Die wesentlichen Merkmale des Produkts sind in der Produktbeschreibung oder im entsprechenden Angebot aufgeführt.

3.1 Verfügbarkeit

Alle Produkte werden vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und der Annahme der Bestellung angeboten.

Bestimmte Kreationen sind Unikate oder werden in begrenzter Stückzahl hergestellt. Ihre Darstellung auf unserer Website garantiert nicht ihre Verfügbarkeit bis zur endgültigen Bestätigung der Bestellung.

Bei gleichzeitigen Bestellungen desselben Artikels kann ELKE BERR den Verkauf nur einem einzigen Käufer bestätigen.

3.2 Mengenbeschränkung

ELKE BERR kann die Bestellmengen für bestimmte Produkte begrenzen, insbesondere bei Einzelstücken, limitierten Auflagen oder Sonderkollektionen.

3.3 Nichtverfügbarkeit nach der Bestellung

Sollte ein Produkt nach der Bestellung nicht mehr verfügbar sein, informiert ELKE BERR den Kunden so schnell wie möglich darüber.

Je nach den Umständen können wir ein alternatives Produkt, einen neuen Liefertermin oder die vollständige Rückerstattung des nicht verfügbaren Produkts anbieten.

Ohne Zustimmung des Kunden wird kein Ersatzprodukt aufgedrängt.

3.4 Informationen zu Edelsteinen und Kreationen

Die Angaben zu Edelsteinen, Metallen, Maßen, Gewichten und Eigenschaften der Schmuckstücke basieren auf den für jedes einzelne Schmuckstück verfügbaren Informationen. Liegt ein unabhängiges gemmologisches Zertifikat für einen Stein oder ein Schmuckstück vor, werden dessen Vorhandensein und Geltungsbereich in der Beschreibung oder in den dem Kunden ausgehändigten Unterlagen angegeben; es wird nicht davon ausgegangen, dass ein unabhängiges Zertifikat enthalten ist, sofern dies nicht ausdrücklich angekündigt wird. Natürliche Abweichungen in Farbe, Einschlüssen und Aussehen, die für Edelsteine typisch sind, sind von Konformitätsmängeln zu unterscheiden. Fotos, digitale Darstellungen und Bildschirmabbildungen können geringfügig vom tatsächlichen Aussehen abweichen, unbeschadet der ausdrücklich vereinbarten Eigenschaften und der zwingenden Rechte des Kunden.

4. Bestellvorgang

4.1 Bestellungen im Online-Shop

Der Kunde wählt die gewünschten Produkte aus und legt sie in den Warenkorb.

Vor dem Absenden der Bestellung kann er die Angaben zu Produkten, Mengen, Kontaktdaten, Lieferadresse und Zahlung überprüfen und ändern.

Die endgültige Bestätigung erfolgt über eine Schaltfläche, die deutlich auf die Zahlungsverpflichtung hinweist.

Die Bestellung stellt ein Kaufangebot an ELKE BERR dar.

4.2 Bestellungen über einen Berater

Bestellungen können auch telefonisch, per E-Mail oder mit Unterstützung eines ELKE BERR-Beraters aufgegeben werden.

Der Berater teilt dem Kunden die wesentlichen Informationen zu den Produkten, Preisen, Zahlungsmodalitäten, der Lieferung und den geltenden Bedingungen mit.

Je nach gewähltem Bestellweg erhält der Kunde vor oder bei Abschluss des Kaufvertrags eine schriftliche Bestätigung.

Die Zahlung kann insbesondere über einen sicheren Link oder per Banküberweisung gemäß den vereinbarten Modalitäten erfolgen.

4.3 Bestellungen im Showroom

Einkäufe können direkt und persönlich in unserem Showroom in Genf getätigt werden, ausschließlich nach Terminvereinbarung.

Der Kaufvertrag kommt zustande, sobald die Parteien den Kauf und dessen Bedingungen akzeptieren.

Dem Kunden wird eine Rechnung oder ein Kaufbeleg ausgehändigt oder übermittelt.

4.4 Empfangsbestätigung und Annahme

Bei Fernbestellungen kann automatisch eine Empfangsbestätigung versendet werden.

Diese Bestätigung bestätigt den Eingang der Anfrage, stellt jedoch nicht zwangsläufig die endgültige Annahme der Bestellung dar.

Der Kaufvertrag kommt zustande, wenn ELKE BERR eine ausdrückliche Auftragsbestätigung versendet, vorbehaltlich der dem Kunden mitgeteilten besonderen Bedingungen.

Die Bestätigung enthält insbesondere Angaben zu den bestellten Produkten, zum Gesamtbetrag sowie zu den Liefer- oder Abholbedingungen.

4.5 Ablehnung oder Stornierung einer Bestellung

ELKE BERR kann eine Bestellung aus berechtigten Gründen ablehnen oder stornieren, insbesondere in den in Artikel 2 beschriebenen Fällen.

Der Kunde wird unverzüglich über diese Entscheidung informiert.

Wurde für eine von ELKE BERR abgelehnte oder stornierte Bestellung bereits eine Zahlung eingegangen, werden die entsprechenden Beträge über die ursprüngliche Zahlungsmethode zurückerstattet, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

4.6 Überprüfung der Angaben vor der Bestätigung

Vor der endgültigen Bestätigung einer Online-Bestellung muss der Kunde die Möglichkeit haben, sich über die wesentlichen Merkmale des Produkts und den angegebenen Gesamtpreis zu informieren, die eingegebenen Daten zu überprüfen und eventuelle Fehler zu korrigieren. Wenn die Bestellung eine Zahlungsverpflichtung beinhaltet, muss diese Verpflichtung zum Zeitpunkt der Bestätigung deutlich angegeben werden. Etwaige Lieferbeschränkungen sowie die akzeptierten Zahlungsmittel werden dem Kunden spätestens zu Beginn des Bestellvorgangs mitgeteilt. Diese Modalitäten werden gemäß den zwingenden Vorschriften der jeweiligen Vertriebsländer umgesetzt.

5. Maßanfertigungen und personalisierte Dienstleistungen

ELKE BERR bietet, soweit technisch und kreativ möglich, Dienstleistungen in den Bereichen Personalisierung, Gravur, Anpassung und Sonderanfertigungen an.

Diese Bestellungen unterliegen einer vorherigen Bestätigung der wesentlichen Produktmerkmale, der Materialien, der Edelsteine, des Preises, der Zahlungsmodalitäten und der Fertigungsfristen.

Zeichnungen, Skizzen, digitale Darstellungen und Modelle dienen der Präsentation des Projekts. Maßgeblich sind die vertraglich vereinbarten Merkmale.

Der Kunde ist für die Richtigkeit der von ihm übermittelten Informationen, Maße, Beschriftungen und Anweisungen verantwortlich.

ELKE BERR kann einen Antrag auf individuelle Gestaltung ablehnen, der gegen geltendes Recht verstößt, die Rechte Dritter verletzt oder offensichtlich unangemessene Elemente enthält.

5.1 Änderung und Stornierung

Nach Bestätigung der Bestellung bedarf jede vom Kunden gewünschte Änderung der vorherigen Zustimmung von ELKE BERR.

Dies kann zu einer Anpassung des Preises oder der Lieferfristen führen.

Für nach individuellen Vorgaben des Kunden angefertigte Kreationen, insbesondere maßgefertigter, gravierter oder wesentlich veränderter Schmuck, gilt das in Artikel 10 vorgesehene Rückgaberecht nicht.

Die Stornierung einer personalisierten Bestellung nach deren Annahme bedarf unserer schriftlichen Zustimmung und unterliegt den geltenden zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.

Die Rechte des Kunden im Falle eines Mangels oder einer Nichtkonformität bleiben vorbehalten.

5.2 Projektfreigabe und Realisierungsschritte

Bei maßgefertigten Kreationen werden die vereinbarten Spezifikationen, etwaige Freigabeschritte, der vorläufige Zeitplan, die Zahlungsmodalitäten und die Folgen eines Änderungswunsches vor der verbindlichen Zusage des Kunden schriftlich bestätigt. Jede nachträgliche Änderung, die sich auf den Preis, die Auswahl der Edelsteine oder die Lieferfrist auswirken könnte, bedarf einer vorherigen Vereinbarung. Werden Skizzen oder Visualisierungen übermittelt, beschränkt sich deren vertragliche Verbindlichkeit auf die ausdrücklich freigegebenen Merkmale. Etwaige Ausschlüsse des Widerrufsrechts werden je nach Art der individuellen Gestaltung und den geltenden zwingenden Vorschriften beurteilt, insbesondere den in Anhang 1 für die EU und das Vereinigte Königreich aufgeführten.

6. Preise, Währungen, Steuern und Versandkosten

Die Produktpreise werden in der im Online-Shop oder im Angebot angegebenen Währung angezeigt.

Die angebotene Währung kann vom ausgewählten Land, den Einstellungen des Shops und den verfügbaren Zahlungsmitteln abhängen.

Der zu zahlende Gesamtbetrag ist der in der abschließenden Zusammenfassung angegebene und bei der Bestellung bestätigte Betrag.

6.1 Einkäufe und Lieferungen in der Schweiz

Bei Bestellungen in die Schweiz sind die Preise inklusive aller Steuern (inkl. MwSt.) angegeben.

Sie umfassen:

- die geltende Schweizer Mehrwertsteuer;
- die Standardkosten für Vorbereitung und Versand;
- den Transport bis zur vereinbarten Adresse;
- Die von ELKE BERR vorgesehene Transportversicherung.

Der Kunde kann sich auch für die Abholung im Showroom in Genf entscheiden, gemäß den in Artikel 9 festgelegten Bedingungen.

6.2 Internationale Einkäufe und Lieferungen – Einfuhrabgaben und -steuern

Bei internationalen Lieferungen übernimmt ELKE BERR die Versand-, Transport- und Versicherungskosten sowie die Verwaltungskosten im Zusammenhang mit den Zollformalitäten. Der Standardversand ist für alle Schmuckbestellungen kostenlos.

Etwaige im Bestimmungsland anfallende Einfuhrabgaben und -steuern sind nicht im angezeigten Preis enthalten und gehen vorbehaltlich der geltenden zwingenden gesetzlichen Bestimmungen zulasten des Kunden. Sie können direkt von den örtlichen Behörden oder dem mit der Lieferung beauftragten Transportunternehmen in Rechnung gestellt werden.

Der Kunde verpflichtet sich, die für die Einfuhrformalitäten vernünftigerweise erforderlichen Informationen und Unterlagen bereitzustellen, sofern diese gesetzlich vorgeschrieben sind.

Der Kunde wird vor Abschluss der Bestellung darüber informiert, dass solche Abgaben und Steuern gegebenenfalls anfallen, und, falls deren Höhe im Voraus nicht in zumutbarer Weise berechnet werden kann, über diesen Umstand. Sind die Liefer- oder Zollabfertigungsmodalitäten in einem bestimmten Land nicht möglich, kann ELKE BERR die Bestellung ablehnen oder vor deren Abschluss besondere Bedingungen vorschlagen.

6.3 Export und Schweizer Mehrwertsteuer

Exportverkäufe können von der schweizerischen Mehrwertsteuer befreit sein, sofern die in der schweizerischen Gesetzgebung vorgesehenen Voraussetzungen erfüllt sind und die erforderlichen Nachweise vorliegen.

Etwaige im Bestimmungsland anfallende Einfuhrabgaben und -steuern werden gemäß Artikel 6.2 behandelt.

6.4 Währungsumrechnung

Wird die Zahlung in einer anderen Währung als der des Bankkontos des Kunden geleistet, kann dessen Finanzinstitut einen Wechselkurs oder Umrechnungsgebühren anwenden.

Diese allfälligen Bankgebühren werden nicht von ELKE BERR festgelegt.

6.5 Preisänderungen und offensichtliche Fehler

ELKE BERR kann ihre Preise jederzeit ändern, ohne dass dies rückwirkende Auswirkungen auf bereits endgültig bestätigte Bestellungen hat.

Trotz der Sorgfalt, die wir unserem Online-Shop widmen, kann es in Ausnahmefällen zu offensichtlichen Fehlern bei Preisen oder Beschreibungen kommen.

In diesem Fall informieren wir den Kunden so schnell wie möglich, um eine Korrektur vorzuschlagen oder, sofern gesetzlich zulässig, die Bestellung zu stornieren und die bereits eingegangenen Beträge zurückzuerstatten.

7. Zahlungsmodalitäten

Die verfügbaren Zahlungsarten werden bei der Bestellung angezeigt oder von unserem Berater mitgeteilt.

Je nach Vertriebskanal können Zahlungen insbesondere per Kreditkarte, über einen sicheren Zahlungslink oder per Banküberweisung erfolgen.

7.1 Zahlung per Kreditkarte oder über einen sicheren Zahlungslink

Elektronische Zahlungen unterliegen den Validierungs- und Autorisierungsverfahren der betreffenden Finanzinstitute und Zahlungsdienstleister.

ELKE BERR kann im gesetzlich zulässigen Rahmen die erforderlichen Sicherheitsüberprüfungen vornehmen.

Eine Bestellung kann ausgesetzt oder abgelehnt werden, wenn die Zahlung nicht autorisiert ist oder Unregelmäßigkeiten aufweist, die eine Überprüfung erfordern.

7.2 Zahlung per Banküberweisung

Bei bestimmten Bestellungen, insbesondere bei Sonderanfertigungen oder Verkäufen, die über einen Berater abgewickelt werden, kann ELKE BERR die Zahlung per Banküberweisung akzeptieren.

Die Bankverbindung und die Zahlungsmodalitäten werden dem Kunden direkt mitgeteilt.

Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, erfolgen die endgültige Fertigstellung, der Versand oder die Übergabe des Produkts erst nach Eingang der vollständigen Zahlung.

Etwaige von den Bankinstituten in Rechnung gestellte Gebühren gehen zu Lasten der Partei, der sie von ihrer Bank in Rechnung gestellt werden, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

7.3 Anzahlungen und Vorbestellungen

Bei bestimmten Kreationen oder Sonderaufträgen kann ELKE BERR eine Anzahlung oder Vorauszahlung verlangen.

Der Betrag, die Fälligkeitstermine und die besonderen Bedingungen werden vor der Bestätigung der Bestellung mitgeteilt.

Die Stornierungs- und Rückerstattungsbedingungen für diese Zahlungen richten sich nach den geltenden Vertragsbestimmungen und den zwingenden Rechten des Kunden.

7.4 Eigentumsvorbehalt

Die Produkte bleiben bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum von ELKE BERR, soweit dies nach geltendem Recht zulässig ist.

Bei Geschäften, die dem Schweizer Recht unterliegen, bleiben allfällig erforderliche gesetzliche Formalitäten zur Durchsetzbarkeit eines Eigentumsvorbehalts vorbehalten.

8. Versand und Lieferung

8.1 Belieferte Ziele

ELKE BERR bietet internationale Lieferungen in Länder und Gebiete an, in denen der Export, Import und Transport von Edelschmuck gesetzlich zulässig ist und unter angemessenen Sicherheitsbedingungen organisiert werden kann.

Die Verfügbarkeit eines Bestimmungsortes hängt insbesondere ab von:

- Zoll- und Steuerbestimmungen;
- von internationalen Handelsbeschränkungen oder Sanktionen;
- Von den geltenden Vorschriften für Edelmetalle und Edelsteine;
- Von den Kapazitäten der Transportunternehmen und Versicherer;
- den Möglichkeiten der Zollabfertigung im Bestimmungsland.

ELKE BERR kann einen Bestimmungsort ablehnen oder eine Sendung aussetzen, wenn eine Einschränkung oder eine operative Unmöglichkeit dies rechtfertigt.

8.2 Transport und Versicherung

Die Waren werden von professionellen Transportunternehmen versandt, die entsprechend ihrem Wert, ihrer Art und ihrem Bestimmungsort ausgewählt werden.

ELKE BERR organisiert einen Transportversicherungsschutz, der dem angegebenen Wert der versendeten Waren entspricht, im Rahmen der Grenzen und Bedingungen des geltenden Versicherungsvertrags.

8.3 Lieferfristen

Die Bearbeitungs- und Lieferfristen werden bei der Bestellung oder deren Bestätigung mitgeteilt.

Diese können je nach Produktverfügbarkeit, Bestimmungsort, Sicherheitskontrollen, Zollformalitäten und logistischen Einschränkungen variieren.

Bei Sonderanfertigungen werden die Lieferfristen individuell festgelegt.

Die voraussichtlichen Lieferfristen stellen keine absolute Garantie für die Lieferung zu einem bestimmten Zeitpunkt dar, sofern keine ausdrückliche vertragliche Verpflichtung vorliegt.

Die gesetzlichen Rechte des Kunden im Falle einer Verzögerung bleiben vorbehalten.

8.4 Adresse und Lieferangaben

Der Kunde muss eine vollständige, genaue und für den Spediteur zugängliche Adresse angeben.

Aus Sicherheitsgründen kann ELKE BERR bestimmte Adressen ablehnen, insbesondere Postfächer, Nachsendeadressen, Spediteure oder Orte, an denen eine sichere Zustellung nicht möglich ist.

Lieferungen an Hotels, vorübergehende Unterkünfte oder besondere Adressen bedürfen unserer vorherigen Zustimmung.

8.5 Entgegennahme und Identitätsprüfung

Der Spediteur kann eine Unterschrift und, je nach Wert der Ware oder den geltenden Vorschriften, die Vorlage eines Ausweises verlangen.

ELKE BERR kann eine Übergabe an den in der Bestellung ausdrücklich benannten Empfänger vorschreiben.

Eine Lieferung an einen Dritten ist nur unter den von ELKE BERR und dem Spediteur akzeptierten Bedingungen möglich.

8.6 Gefahrenübergang

Bei internationalen Lieferungen geht die Gefahr mit der tatsächlichen Übergabe des Produkts an den Kunden oder den benannten Empfänger über, vorbehaltlich der geltenden zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.

Bei Lieferungen in die Schweiz und in allen anderen Fällen richtet sich der Gefahrenübergang nach den vereinbarten Vertragsbedingungen und den geltenden zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.

8.7 Verzug, Unmöglichkeit der Lieferung und höhere Gewalt

Im Falle einer erheblichen Verzögerung oder eines Ereignisses, das außerhalb unserer Kontrolle liegt, informiert ELKE BERR den Kunden unverzüglich und bemüht sich um eine angemessene Lösung.

Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere Naturkatastrophen, Konflikte, behördliche Anordnungen, Zollbeschränkungen, erhebliche Transportstörungen oder außergewöhnliche Unterbrechungen der Logistikdienstleistungen.

Wird die Lieferung unmöglich, legen die Parteien die vertraglichen Folgen gemäß dem anwendbaren Recht fest, insbesondere etwaige Rücktritts- und Rückerstattungsansprüche.

8.8 Nichtannahme oder Verweigerung der Annahme

Der Kunde ist verpflichtet, bei der Annahme seiner Bestellung in angemessener Weise mitzuwirken.

Bei wiederholter Abwesenheit, ungerechtfertigter Verweigerung der Annahme oder falschen Angaben, die dem Kunden zuzurechnen sind, kann ELKE BERR eine erneute Lieferung oder die Rücksendung des Produkts veranlassen.

Die tatsächlich entstandenen zusätzlichen Kosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden, soweit dies gesetzlich zulässig ist und vorbehaltlich der gesetzlichen Widerrufs- oder Rücktrittsrechte.

8.9 Teillieferung

Umfasst eine Bestellung mehrere Produkte, kann ELKE BERR eine Teillieferung anbieten, vorbehaltlich der Zustimmung des Kunden, sofern diese erforderlich ist.

Dem Kunden werden keine zusätzlichen Kosten auferlegt, denen er nicht zugestimmt hat.

8.10 Besondere Anweisungen und Liefersicherheit

Angesichts des Wertes und der Art des Schmucks kann ELKE BERR sichere Übergabemodalitäten vorsehen, wie z. B. eine Übergabe gegen Unterschrift, eine Identitätsprüfung oder einen Liefertermin, wobei der Kunde hierüber informiert wird, sofern dies erforderlich ist. Besondere Lieferanweisungen müssen vorab von ELKE BERR und dem Transportunternehmen genehmigt werden. Eine Übergabe an einen Dritten oder eine Änderung des Bestimmungsortes ist nur unter den ausdrücklich genehmigten Bedingungen und unter Einhaltung der zwingenden Vorschriften zur Gefahrenübergang möglich.

9. Direktkäufe und Abholung im Showroom in Genf

9.1 Direkt im Showroom getätigte Käufe

Käufe, die direkt und persönlich im ELKE BERR-Showroom in Genf getätigt werden, gelten als in der Schweiz getätigte Verkäufe, unabhängig von der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Käufers.

Diese Verkäufe unterliegen den vorliegenden Allgemeinen Verkaufsbedingungen von ELKE BERR, insbesondere den spezifischen Bestimmungen für im Showroom getätigte Käufe, vorbehaltlich der geltenden zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.

Käufe, die direkt im Showroom getätigt werden, sind endgültig und unterliegen keinem Widerrufs- oder Rückerstattungsrecht bei bloßem Sinneswandel.

9.2 Im Showroom als Geschenk gekaufter Schmuck

Als Kulanzmaßnahme kann ELKE BERR innerhalb von 14 Kalendertagen nach dem Kauf den Umtausch eines direkt im Showroom gekauften und als Geschenk bestimmten Schmuckstücks akzeptieren.

Diese Möglichkeit gilt ausschließlich für Schmuckstücke, die nicht personalisiert, nicht graviert und nicht maßgefertigt sind und in neuwertigem Zustand, ungetragen sowie zusammen mit der Originalverpackung, dem Zubehör und den Begleitdokumenten zurückgegeben werden.

Der Umtausch unterliegt der Prüfung des Schmuckstücks und der Verfügbarkeit der angebotenen Modelle.

Wenn kein sofortiger Umtausch gewünscht wird, kann ELKE BERR eine Gutschrift in Höhe des ursprünglichen Kaufpreises anbieten, die im Haus gemäß den bei der Ausstellung festgelegten Bedingungen eingelöst werden kann.

Im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen erfolgt keine Rückerstattung in bar oder auf das ursprüngliche Zahlungsmittel.

Die gesetzlichen Rechte des Kunden im Falle eines Mangels oder einer Nichtkonformität bleiben uneingeschränkt gewahrt.

9.3 Abholung einer Fernbestellung im Showroom

Bei berechtigten Bestellungen kann der Kunde die Abholung seines Kaufs im ELKE BERR-Showroom in Genf beantragen.

Die Abholung erfolgt ausschließlich nach Terminvereinbarung und nach Bestätigung der Verfügbarkeit des Produkts.

Die genaue Adresse und die praktischen Modalitäten werden bei der Terminbestätigung mitgeteilt.

Der Kunde muss seine Bestellbestätigung sowie einen gültigen amtlichen Ausweis vorlegen.

Die Abholung durch einen Dritten bedarf der vorherigen Zustimmung von ELKE BERR sowie entsprechender Nachweise.

Der Gefahrenübergang erfolgt mit der tatsächlichen Übergabe des Produkts an den Kunden oder seinen bevollmächtigten Vertreter, vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen.

Die Abholung einer ursprünglich im Fernabsatz getätigten Bestellung im Showroom ändert für sich genommen weder die rechtliche Einstufung des Vertrags noch die gegebenenfalls geltenden zwingenden Rechte.

10. Rückgaberecht und Widerrufsrecht

ELKE BERR gewährt für berechtigte Fernabsatzkäufe ein Rückgaberecht von **14 Kalendertagen** ab Erhalt des Produkts gemäß den nachstehenden Bedingungen.

Käufe, die direkt und persönlich im Showroom getätigt werden, unterliegen den besonderen Bestimmungen in Artikel 9.

Die Bestimmungen dieses Artikels schränken die Widerrufsrechte, die durch die für Fernabsatzgeschäfte geltenden zwingenden Rechtsvorschriften vorgesehen sind, nicht ein.

Für Verbraucher aus der Europäischen Union und dem Vereinigten Königreich ergänzen die besonderen Bestimmungen in Anhang 1 diesen Artikel und haben Vorrang, sofern sie anwendbar sind.

10.1 Rückgabefrist

Die Rückgabefrist beträgt **14 Kalendertage** ab dem Tag, an dem der Kunde oder der benannte Empfänger das Produkt physisch in Besitz nimmt.

Der Kunde muss seine Entscheidung zur Rücksendung vor Ablauf dieser Frist mitteilen.

Für die gesetzlichen Widerrufsrechte gelten die in den geltenden Rechtsvorschriften vorgesehenen Modalitäten hinsichtlich der Berechnung, der Mitteilung und der Rückgabe.

10.2 Benachrichtigung über die Rücksendung

Jeder Rücksendeantrag ist an folgende Adresse zu richten:

office@elkeberr.ch

Der Kunde wird gebeten, seine Bestellnummer, seine Kontaktdaten und das bzw. die betroffenen Produkte anzugeben.

Es ist keine Begründung erforderlich, um von einem Rückgaberecht ohne Angabe von Gründen Gebrauch zu machen, sofern dieses gilt.

Unser Team übermittelt anschließend die notwendigen Anweisungen für die sichere Abwicklung der Rücksendung.

10.3 Zustand der zurückgesandten Produkte

Um das Rückgaberecht in Anspruch nehmen zu können, müssen die Produkte wie folgt zurückgegeben werden:

- in neuwertigem Zustand, ungetragen und unbenutzt;
- ohne Veränderungen oder Beschädigungen;
- in der Originalverpackung;
- mit etwaigen Original-Schutzhüllen und -Etiketten;
- mit sämtlichem Zubehör, allen Zertifikaten, Unterlagen und Begleitmaterialien, die zum Verkauf gehörten.

Die zurückgesandten Produkte werden einer Qualitätskontrolle unterzogen.

Im Falle einer Beschädigung oder bei Nichteinhaltung der Geschäftsbedingungen kann ELKE BERR die Rücknahme verweigern oder eine angemessene Lösung vorschlagen.

Gilt ein gesetzliches Widerrufsrecht, werden die Folgen einer Manipulation oder Wertminderung gemäß dem jeweiligen Gesetz festgelegt.

10.4 Vom Rückgaberecht ausgeschlossene Produkte

Insbesondere ausgeschlossen sind:

a) Maßgefertigter Schmuck nach den Vorgaben des Kunden;
b) Schmuckstücke, die auf Wunsch des Kunden graviert oder personalisiert wurden;
c) Kreationen, an denen auf Wunsch des Kunden spezifische Änderungen vorgenommen wurden;
d) Produkte, deren Zustand einen erneuten Verkauf als Neuware nicht mehr zulässt, vorbehaltlich der geltenden zwingenden Rechtsvorschriften.

Die oben genannten Ausschlüsse lassen die gesetzlichen Rechte des Kunden im Falle eines Mangels oder einer Vertragswidrigkeit unberührt.

10.5 Abwicklung von Rücksendungen

Aus Sicherheits- und Versicherungsgründen müssen Rücksendungen mit ELKE BERR abgestimmt werden.

Der Kunde darf kein wertvolles Schmuckstück versenden, ohne zuvor die entsprechenden Rücksendeanweisungen erhalten zu haben.

Die Kosten für den Rückversand und die Versicherung gehen zu Lasten des Kunden, sofern nicht anders vereinbart oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht, wonach ELKE BERR diese Kosten zu tragen hat.

Bei internationalen Rücksendungen sind unter Umständen spezielle Zolldokumente erforderlich, um den Vorgang als Warenrücksendung zu kennzeichnen.

Der Kunde muss die übermittelten Anweisungen befolgen und die Versandbelege aufbewahren.

Die Rechte und Pflichten hinsichtlich der Risiken während des Rücktransports richten sich nach den geltenden Bedingungen und den zwingenden gesetzlichen Bestimmungen.

10.6 Annahme und Prüfung

Bei Erhalt überprüft ELKE BERR die Identität des Produkts, dessen Zustand, das Zubehör sowie die Begleitdokumente.

Im Falle einer nicht konformen Rücksendung kontaktieren wir den Kunden, um ihm die Feststellungen und die vorgeschlagenen weiteren Schritte mitzuteilen.

Die gesetzlichen Rechte des Kunden bleiben vorbehalten.

11. Rückerstattungen

Wird eine Rücksendung akzeptiert, erstattet ELKE BERR die fälligen Beträge gemäß diesen AGB und den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

Bei freiwilligen Rücksendungen erfolgt die Rückerstattung grundsätzlich innerhalb von **14 Tagen nach Erhalt und Prüfung der zurückgesandten Ware**.

Gilt ein gesetzliches Widerrufsrecht, haben die zwingenden Fristen und Regeln für die Rückerstattung Vorrang, einschließlich etwaiger gesetzlicher Möglichkeiten, die Rückerstattung bis zum Erhalt der Ware oder bis zur Vorlage eines Versandnachweises aufzuschieben.

Die Rückerstattung erfolgt in der Regel über dasselbe Zahlungsmittel, das beim Kauf verwendet wurde, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde und sofern dem Kunden dadurch keine zusätzlichen Kosten entstehen, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

Die Rückerstattung kann nur an den ursprünglichen Käufer erfolgen, sofern gesetzlich nichts anderes bestimmt ist.

Der Empfänger eines Geschenks kann sich an ELKE BERR wenden, um die Möglichkeiten eines Umtauschs oder einer Gutschrift zu prüfen.

11.1 Versandkosten und Steuern

Die Rückerstattung der ursprünglichen Versandkosten, etwaiger zusätzlicher Kosten und Steuern richtet sich nach der Art der Rücksendung und den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

Im Falle eines gesetzlichen Widerrufs werden die Standardversandkosten erstattet, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

Zusatzkosten, die sich aus der Wahl einer bestimmten Versandart ergeben, können im gesetzlich zulässigen Rahmen zu Lasten des Kunden gehen.

Bei internationalen DDP-Bestellungen organisiert ELKE BERR, sofern zutreffend, die Zollformalitäten für die Abwicklung der Rücksendung.

Etwaige Steuern oder Abgaben, die von den Behörden erstattet werden können, werden gemäß den einschlägigen Zoll- und Steuervorschriften behandelt.

11.2 Gutschrift

Mit Zustimmung des Kunden kann eine Rückerstattung durch eine Gutschrift ersetzt werden, die bei ELKE BERR im Online-Shop oder im Showroom eingelöst werden kann.

Die Ausstellung einer Gutschrift darf nicht als Ersatz für eine gesetzlich vorgeschriebene Rückerstattung auferlegt werden.

Die Gültigkeits- und Nutzungsbedingungen der Gutschrift werden bei deren Ausstellung mitgeteilt.

Für Verbraucher aus der Europäischen Union und dem Vereinigten Königreich gelten die in Anhang 1 aufgeführten besonderen Rückerstattungsregeln, sofern diese zwingend vorgeschrieben sind.

12. Umtausch

ELKE BERR kann aus Kulanzgründen den Umtausch eines berechtigten Produkts zu denselben Bedingungen und Fristen akzeptieren, wie sie für Rücksendungen vorgesehen sind.

Jeder Umtausch unterliegt der vorherigen Zustimmung von ELKE BERR, der Qualitätsprüfung des zurückgesandten Produkts und der Verfügbarkeit des neuen Artikels.

Ist das neue Produkt teurer, zahlt der Kunde die Preisdifferenz.

Ist das neue Produkt günstiger, kann die Differenz je nach Vereinbarung mit dem Kunden erstattet oder als Gutschrift gutgeschrieben werden.

Personalisierte oder maßgefertigte Artikel sind von dieser Möglichkeit ausgeschlossen, vorbehaltlich der geltenden gesetzlichen Rechte.

Die Rechte des Kunden auf Nachbesserung, Ersatzlieferung oder sonstige gesetzliche Maßnahmen im Falle eines Mangels bleiben unberührt.

13. Produktgarantie und Kundendienst

ELKE BERR legt besonderen Wert auf die Qualität ihrer Kreationen sowie auf die Auswahl der verwendeten Materialien und Edelsteine.

Für die Produkte gelten die gesetzlichen Gewährleistungsrechte.

Ergänzend dazu gewährt ELKE BERR die folgenden kommerziellen Garantiefristen, vorbehaltlich der in den beim Verkauf ausgehändigten Unterlagen aufgeführten Bedingungen:

- **Signature-Kollektion Paul Pogba aus Silber: einjährige kommerzielle Garantie;**
- **Sonstige Kreationen von ELKE BERR: zwei Jahre kommerzielle Garantie.**

Diese kommerziellen Garantien schränken die zwingenden gesetzlichen Rechte des Verbrauchers weder ein noch ersetzen sie diese, insbesondere wenn das anwendbare Recht eine längere Schutzdauer vorsieht.

Für Verbraucher in der Europäischen Union und im Vereinigten Königreich gelten die in Anhang 1 aufgeführten besonderen Bestimmungen zu den gesetzlichen Gewährleistungen, sofern diese zwingend vorgeschrieben sind.

13.1 Abgedeckte Mängel

Die gewerbliche Garantie erstreckt sich auf Herstellungs- oder Materialmängel, die nach Prüfung des Produkts durch ELKE BERR als solche anerkannt werden.

Je nach Art des Mangels, der Verfügbarkeit von Ersatzteilen und den geltenden Gewährleistungsbedingungen kann ELKE BERR eine Reparatur oder einen angemessenen Ersatz anbieten.

Die übrigen gesetzlich vorgesehenen Rechtsbehelfe bleiben vorbehalten.

13.2 Ausschlüsse von der gewerblichen Gewährleistung

Die Gewährleistung deckt insbesondere Folgendes nicht ab:

- Normale Abnutzung durch das Tragen des Schmuckstücks;
- Kratzer, Stöße, Stürze oder versehentliche Verformungen;
- Schäden, die auf unsachgemäßen Gebrauch oder unsachgemäße Pflege zurückzuführen sind;
- Schäden, die durch Chemikalien oder ungeeignete Aufbewahrungsbedingungen verursacht wurden;
- Änderungen oder Reparaturen, die von einem nicht autorisierten Dritten vorgenommen wurden;
- Verlust oder Diebstahl des Schmuckstücks oder seiner Bestandteile.

Diese Ausschlüsse gelten nicht, wenn sie zur Folge hätten, dass ein zwingendes gesetzliches Recht des Kunden entfallen würde.

13.3 Garantieanspruch

Für jeden Anspruch muss sich der Kunde an unseren Kundendienst wenden und dabei Folgendes vorlegen:

- einen Kaufnachweis;
- die Produktnummer, sofern verfügbar;
- Eine Beschreibung des aufgetretenen Problems;
- Fotos, sofern möglich.

ELKE BERR teilt anschließend die Modalitäten für die Prüfung und, falls erforderlich, für die sichere Rücksendung des Schmuckstücks mit.

Die Kosten im Zusammenhang mit der Geltendmachung der gesetzlichen Gewährleistungsrechte werden gemäß den geltenden Rechtsvorschriften übernommen.

13.4 Pflege und Reparaturen

ELKE BERR kann Wartungs-, Anpassungs- oder Reparaturleistungen anbieten.

Für Leistungen, die nicht unter die Garantie fallen, wird gegebenenfalls vorab ein Kostenvoranschlag erstellt.

14. Annahme, Mängel und Transportschäden

Der Kunde wird gebeten, den Zustand des Pakets und des Produkts unmittelbar nach Erhalt zu überprüfen.

Bei sichtbaren Schäden, Unregelmäßigkeiten, fehlenden Artikeln oder dem Verdacht auf eine Beschädigung der Sendung wird empfohlen:

- das Problem, sofern möglich, unverzüglich dem Spediteur zu melden;
- die Verpackungen und Unterlagen aufzubewahren;
- Fotos zu machen;
- sich so schnell wie möglich mit ELKE BERR in Verbindung zu setzen.

Bei nicht offensichtlichen Mängeln wird der Kunde gebeten, uns unverzüglich nach deren Feststellung zu informieren.

Das Ausbleiben einer unverzüglichen Meldung entzieht dem Verbraucher nicht die Rechte, die ihm nach dem anwendbaren Recht zwingend zustehen.

ELKE BERR koordiniert je nach den Umständen die Schritte gegenüber dem Spediteur und dem Versicherer.

15. Haftung

ELKE BERR verpflichtet sich, ihre vertraglichen Verpflichtungen mit Sorgfalt und Professionalität zu erfüllen.

Unsere Haftung richtet sich nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen.

Soweit gesetzlich zulässig, haftet ELKE BERR nicht für Schäden, die auf eine unsachgemäße Verwendung des Produkts, unbefugte Eingriffe oder Ereignisse zurückzuführen sind, die nicht ihr zuzurechnen sind.

ELKE BERR haftet nicht für Verzögerungen oder die Unmöglichkeit der Erfüllung, die auf Ereignisse zurückzuführen sind, die außerhalb ihrer Kontrolle liegen, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

Keine Bestimmung dieser AGB schränkt eine Haftung ein oder schließt sie aus, die gesetzlich nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden kann, insbesondere bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder wenn zwingende gesetzliche Bestimmungen den Verbraucher schützen.

16. Schutz personenbezogener Daten

ELKE BERR verarbeitet personenbezogene Daten, die für die Bearbeitung von Anfragen, Bestellungen, Zahlungen, Lieferungen, Terminen, Garantien und Kundendienstleistungen sowie für die Erfüllung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen erforderlich sind.

Bestimmte Daten können an Dienstleister weitergegeben werden, die an der Auftragsabwicklung beteiligt sind, insbesondere an Anbieter von IT-, Zahlungs-, Transport-, Versicherungs- oder Zollabfertigungsdienstleistungen, sofern dies erforderlich und gesetzlich zulässig ist.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist in unserer **Datenschutzerklärung** detailliert beschrieben, die auf unserer Website einsehbar ist.

Werbe-Mitteilungen und die Verwendung nicht unbedingt erforderlicher Cookies unterliegen den geltenden Vorschriften und den von den Nutzern getroffenen Entscheidungen.

17. Geistiges Eigentum

Die auf den ELKE BERR-Plattformen dargestellten Marken, Logos, Fotos, Zeichnungen, Modelle, Texte, Inhalte und Kreationen sind durch die geltenden Rechte am geistigen Eigentum geschützt.

Jede unbefugte Vervielfältigung, kommerzielle Nutzung, Änderung oder Verbreitung ist untersagt, sofern keine vorherige Genehmigung vorliegt oder eine gesetzliche Ausnahme vorliegt.

Der Kauf eines Schmuckstücks überträgt keinerlei Rechte am geistigen Eigentum an dessen Design oder Gestaltung.

Bei Sonderanfertigungen unterliegen die Rechte an Skizzen, Entwürfen und Modellen weiterhin den gegebenenfalls zwischen ELKE BERR und dem Kunden getroffenen besonderen Vereinbarungen.

18. Allgemeine Bestimmungen

18.1 Gesamtheit der Vereinbarung

Die vorliegenden AGB, ihre geltenden Anhänge, die ausdrücklich akzeptierten Sonderbedingungen und die bei der Bestellung bestätigten Vertragsinformationen bilden die für den Verkauf geltende Vereinbarung.

18.2 Teilnichtigkeit

Sollte eine Bestimmung für ungültig oder undurchführbar erklärt werden, bleiben die übrigen Bestimmungen im gesetzlich zulässigen Umfang gültig.

18.3 Kein Verzicht

Die Tatsache, dass ELKE BERR ein Recht nicht unverzüglich geltend macht, stellt keinen endgültigen Verzicht auf dieses Recht dar.

18.4 Kommunikation

Mitteilungen im Zusammenhang mit Bestellungen können per E-Mail oder auf einem anderen mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsweg erfolgen.

Der Kunde ist für die Richtigkeit seiner Kontaktdaten verantwortlich.

18.5 Rechte Dritter

Die vorliegenden AGB regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen ELKE BERR und dem Käufer, unbeschadet der gesetzlich anerkannten Rechte anderer Personen.

19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Diese AGB unterliegen schweizerischem Recht, vorbehaltlich der für den Kunden geltenden zwingenden Verbraucherschutzbestimmungen.

Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Im Falle von Streitigkeiten strebt ELKE BERR eine gütliche Einigung an.

Der Kunde kann etwaige Reklamationen anoffice@elkeberr.ch richten.

Vorbehaltlich zwingender Vorschriften zur gerichtlichen Zuständigkeit, insbesondere derjenigen, die für Verträge mit Verbrauchern gelten, sind die Gerichte in Genf, Schweiz, zuständig.

Das Recht des Verbrauchers, vor einem gesetzlich zuständigen Gericht in seinem Wohnsitzland zu klagen, bleibt vorbehalten, sofern dies nach geltendem Recht vorgesehen ist.

Für Fernabsatzgeschäfte gemäß Anhang 1 ergänzen die besonderen Bestimmungen für Verbraucher aus der Europäischen Union und dem Vereinigten Königreich diesen Artikel.

20. Kundenservice und Kontakt

Bei Fragen zu einer Bestellung, einer Zahlung, einer Lieferung, einer Rücksendung, einer Garantie oder den vorliegenden AGB:

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl
Rue du Cendrier 12–14
1201 Genf, Schweiz

E-Mail:office@elkeberr.ch
Telefon: +41 22 310 61 10
Mobil: +41 77 211 58 87
Website: www.elkeberr.com

Showroom in Genf: ausschließlich nach Vereinbarung.

Anhänge, die integraler Bestandteil dieser AGB sind

Anhang 1 – Besondere Bestimmungen für Fernabsatzgeschäfte in die Europäische Union und das Vereinigte Königreich

Dieser Anhang ergänzt die vorliegenden AGB für Transaktionen, die in seinen Anwendungsbereich fallen, insbesondere in Bezug auf vorvertragliche Informationen, das Widerrufsrecht, Rücksendungen, Rückerstattungen, gesetzliche Gewährleistungen und die Beilegung von Streitigkeiten.

Er muss dem Kunden zusammen mit den vorliegenden AGB vor Abschluss der betreffenden Bestellung zur Verfügung gestellt werden.

Anhang 2 – Formular zur Stornierung einer Bestellung

Dieses Formular ermöglicht es dem Kunden, die Stornierung einer Bestellung zu beantragen oder, sofern ihm ein gesetzliches Widerrufsrecht zusteht, dieses Recht auszuüben.

Die Verwendung dieses Formulars garantiert nicht die Annahme eines Stornierungsantrags und begründet kein zusätzliches Widerrufsrecht. Die Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die anwendbaren zwingenden gesetzlichen Vorschriften bleiben vorbehalten.

ELKE BERR – Genf
Unabhängiges Juwelierhaus seit 2003.

Maison de Joaillerie indépendante
Genève • Depuis 2003

ANHANG 1

BESONDERE BESTIMMUNGEN FÜR FERNABSCHLÜSSE IN DIE EUROPÄISCHE UNION UND INS VEREINIGTE KÖNIGREICH

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl, Genf, Schweiz

Letzte Aktualisierung: November 2026

1. Gegenstand und Geltungsbereich

Dieser Anhang ist integraler Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von ELKE BERR (im Folgenden „AGB“).

Er gilt für Fernabsatzverträge mit Verbrauchern, die ihren Wohnsitz in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder im Vereinigten Königreich haben, sofern die zwingenden Verbraucherschutzbestimmungen dieser Gebiete Anwendung finden.

Dies betrifft insbesondere Käufe, die über den Online-Shop www.elkeberr.com, per Telefon, per E-Mail oder bei einem Fernberater getätigt werden.

Käufe, die direkt und persönlich im ELKE BERR-Showroom in Genf getätigt werden, gelten als in der Schweiz getätigte Verkäufe. Sie unterliegen den Bestimmungen der Haupt-AGB für Käufe im Showroom, vorbehaltlich etwaiger zwingender gesetzlicher Vorschriften.

Die Staatsangehörigkeit oder der Wohnsitz des Kunden reicht für sich allein nicht aus, um eine Transaktion als Fernabsatzgeschäft einzustufen.

Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Haupt-AGB und diesem Anhang haben die spezifischen Bestimmungen des Anhangs für Verkäufe, die in dessen Anwendungsbereich fallen, Vorrang, unbeschadet der zwingenden Verbraucherrechte.

2. Vor der Bestellung bereitgestellte Informationen

Vor Abschluss eines Fernabsatzvertrags stellt ELKE BERR dem Kunden in klarer und verständlicher Form die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen zur Verfügung, insbesondere:

- die Identität und die Kontaktdaten des Verkäufers;
- die wesentlichen Merkmale der Produkte;
- den Gesamtpreis, die anfallenden Steuern und Gebühren;
- die Zahlungs-, Liefer- und Erfüllungsbedingungen;
- die Liefer- oder Herstellungsfristen;
- Das Bestehen, die Bedingungen und die Ausnahmen vom Widerrufsrecht;
- Die Rückgabebedingungen und etwaige direkt vom Kunden zu tragende Kosten;
- Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte und etwaige kommerzielle Garantien;
- Die Modalitäten für Reklamationen und die Beilegung von Streitigkeiten.

Die Bestellung wird gemäß den geltenden Vorschriften auf einem dauerhaften Datenträger, insbesondere per E-Mail, bestätigt.

3. Preise, Währungen, Einfuhrgebühren und -steuern

Bei internationalen Lieferungen übernimmt ELKE BERR die Versand-, Transport- und Versicherungskosten sowie die Verwaltungskosten im Zusammenhang mit den Zollformalitäten. Die Standardlieferung ist für alle Schmuckbestellungen kostenlos.

Etwaige im Bestimmungsland anfallende Einfuhrgebühren und -steuern sind nicht im angezeigten Preis enthalten und gehen vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen zulasten des Kunden.

Sie können direkt von den örtlichen Behörden oder dem mit der Lieferung beauftragten Transportunternehmen erhoben werden.

Vor Abschluss des Kaufvertrags informiert ELKE BERR den Kunden darüber, dass solche Gebühren und Steuern gegebenenfalls anfallen, oder, falls sich deren Höhe vernünftigerweise nicht im Voraus berechnen lässt, über diesen Umstand, entsprechend dem anwendbaren Recht.

Erfordern die Liefer- oder Zollabfertigungsmodalitäten eine Anpassung, informiert ELKE BERR den Kunden vor Abschluss des Kaufvertrags und holt dessen Zustimmung zu den vorgeschlagenen Bedingungen ein.

Die zwingenden Verbraucherrechte hinsichtlich der Lieferung, der Lieferfristen und des Gefahrenübergangs bleiben unberührt.

4. Gesetzliches Widerrufsrecht

Vorbehaltlich der in den geltenden Rechtsvorschriften vorgesehenen Ausnahmen verfügt der Verbraucher über eine Frist von **14 Kalendertagen**, um von einem Fernabsatzvertrag zurückzutreten, ohne seine Entscheidung begründen zu müssen.

Bei einem Verkauf, der sich auf ein einzelnes Produkt bezieht, beginnt die Frist grundsätzlich am Tag nach dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, das Produkt physisch in Besitz nimmt.

Bei der Lieferung mehrerer gemeinsam bestellter und getrennt gelieferter Produkte oder bei Teillieferungen gelten die in den geltenden Rechtsvorschriften vorgesehenen besonderen Regeln zur Berechnung der Frist.

Der Verbraucher kann sein Widerrufsrecht ausüben, indem er eine klare und unmissverständliche schriftliche Erklärung an folgende Adresse sendet:**office@elkeberr.ch** oder, sofern verfügbar, über das von ELKE BERR zur Verfügung gestellte Online-Widerrufsformular.

Er kann das in Anhang 2 enthaltene Formular verwenden, dessen Verwendung jedoch nicht verpflichtend ist.

Die Erklärung muss vor Ablauf der gesetzlichen Frist übermittelt werden.

Wenn die geltenden Rechtsvorschriften zusätzliche Informationspflichten vorschreiben oder aufgrund unzureichender Informationen eine Verlängerung der Frist vorsehen, haben diese Bestimmungen Vorrang.

5. Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Das gesetzliche Widerrufsrecht gilt nicht für Produkte, die unter eine gesetzlich anerkannte Ausnahme fallen, insbesondere für Schmuck, der nach individuellen Vorgaben des Verbrauchers angefertigt oder eindeutig personalisiert wurde.

Dies kann insbesondere bei maßgefertigtem oder auf Wunsch des Kunden graviertem Schmuck der Fall sein, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen für die Ausnahme tatsächlich erfüllt sind.

Ein Produkt aus einer Standardkollektion, einer limitierten Auflage oder ein bereits vorhandenes Einzelstück ist nicht automatisch vom gesetzlichen Widerrufsrecht ausgeschlossen, nur weil es selten oder exklusiv ist.

Die Ausnahmen vom Widerrufsrecht lassen die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers im Falle eines Mangels oder einer Vertragswidrigkeit unberührt.

6. Rückgabebedingungen

Wenn der Verbraucher sein gesetzliches Widerrufsrecht wirksam ausübt, muss er das Produkt innerhalb von 14 Tagen nach Mitteilung seiner Entscheidung zurücksenden oder zurückgeben, es sei denn, ELKE BERR bietet an, es abzuholen, oder es gilt eine andere zwingende Vorschrift.

Aus Sicherheits- und Versicherungsgründen wird der Verbraucher gebeten, sich vor jeder Rücksendung mit ELKE BERR in Verbindung zu setzen, um die für die Organisation der Rücksendung erforderlichen Anweisungen zu erhalten.

Die direkten Kosten für die Rücksendung gehen zu Lasten des Verbrauchers, sofern dieser vor Vertragsabschluss ordnungsgemäß darüber informiert wurde und die geltenden Rechtsvorschriften dies zulassen.

Der Verbraucher muss die erforderlichen angemessenen Vorkehrungen treffen, um das Schmuckstück während des Transports zu schützen, und die Versandbelege aufbewahren.

Die Organisation der Rücksendung, insbesondere bei Schmuckstücken von hohem Wert, muss den gesetzlichen Vorschriften hinsichtlich der Risiken und der Haftung der Parteien entsprechen.

7. Zustand der Produkte und Wertminderung

Der Verbraucher darf das Produkt in dem Umfang prüfen und handhaben, der erforderlich ist, um dessen Art, Eigenschaften und Funktionsweise festzustellen, so wie er dies vernünftigerweise in einem Geschäft tun würde.

Eine über das Notwendige hinausgehende Handhabung kann gemäß den Bestimmungen der geltenden Rechtsvorschriften zu einer Haftung für den Wertverlust des Produkts führen.

ELKE BERR kann die Rückgabe der Originalverpackung, der Zertifikate und des Zubehörs verlangen, um die Identifizierung, Sicherung und Überprüfung des Schmuckstücks zu erleichtern.

Das Fehlen der Originalverpackung oder das Öffnen eines Pakets führt jedoch nicht automatisch zum Erlöschen eines gesetzlichen Widerrufsrechts, sofern dieses anwendbar ist.

8. Rückerstattung im Falle eines gesetzlichen Widerrufs

Im Falle eines wirksamen gesetzlichen Widerrufs erstattet ELKE BERR die gesetzlich geschuldeten Beträge innerhalb einer Frist von höchstens 14 Tagen ab dem Tag, an dem sie über die Entscheidung des Verbrauchers informiert wurde.

Soweit gesetzlich zulässig, kann ELKE BERR die Rückerstattung aufschieben, bis die Waren zurückerhalten wurden oder bis der Verbraucher einen Nachweis über deren Versand erbracht hat, wobei das Datum des früheren Ereignisses maßgeblich ist.

Die Rückerstattung umfasst die Standardversandkosten, sofern deren Erstattung gesetzlich vorgeschrieben ist.

Etwaige zusätzliche Kosten, die sich aus der Wahl einer teureren Versandart als der angebotenen Standardversandart ergeben, werden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen möglicherweise nicht erstattet.

Die Rückerstattung erfolgt über dasselbe Zahlungsmittel, das bei der ursprünglichen Transaktion verwendet wurde, sofern der Verbraucher nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart hat und sofern dem Verbraucher dadurch keine zusätzlichen Kosten entstehen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

Eine Gutschrift darf nicht anstelle einer gesetzlich geschuldeten Rückerstattung auferlegt werden.

9. Umtausch

ELKE BERR kann einen Umtausch anbieten, vorbehaltlich der Verfügbarkeit der Produkte und der in den Haupt-AGB festgelegten Bedingungen.

Diese Möglichkeit ersetzt oder schränkt das gesetzliche Widerrufsrecht weder ein noch ersetzt sie dieses.

Dem Verbraucher steht es frei, die ihm nach geltendem Recht zustehenden Rechte auszuüben.

10. Gesetzliche Gewährleistungen und kommerzielle Garantien

Für den von ELKE BERR verkauften Schmuck gelten die im jeweiligen Land geltenden zwingenden gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen, sofern diese Vorschriften für das Geschäft maßgeblich sind.

Europäische Union

Verbraucher genießen grundsätzlich eine gesetzliche Konformitätsgarantie mit einer Mindestlaufzeit von zwei Jahren, vorbehaltlich der geltenden nationalen Vorschriften, die einen umfassenderen Schutz vorsehen können.

Im Falle einer Vertragswidrigkeit richten sich die Ansprüche auf Nachbesserung, Ersatzlieferung, Preisminderung oder Rücktritt vom Vertrag nach dem anwendbaren Recht.

Vereinigtes Königreich

Die Verbraucherrechte in Bezug auf Produkte, die mangelhaft sind, nicht der Beschreibung entsprechen oder nicht die gesetzlich vorgeschriebene Qualität aufweisen, werden insbesondere durch den Consumer Rights Act 2015 geregelt.

Die geltenden Rechtsbehelfe, Fristen und Bedingungen richten sich nach den einschlägigen britischen Bestimmungen, die von den Vorschriften der Europäischen Union abweichen können.

Gewährleistungen von ELKE BERR

Die kommerziellen Garantien von einem Jahr für Silberprodukte aus der „Signature Paul Pogba“-Kollektion und von zwei Jahren für die übrigen Kreationen stellen zusätzliche Verpflichtungen dar, gemäß den dem Kunden mitgeteilten Garantiebedingungen.

Sie schränken die zwingenden gesetzlichen Rechte weder ein noch ersetzen sie diese.

11. Lieferung, Verzögerung und Gefahrenübergang

Die Produkte werden innerhalb der vereinbarten Fristen oder, falls diese nicht vereinbart wurden, gemäß den Bedingungen und Fristen des anwendbaren Rechts geliefert.

Im Falle einer Verzögerung stehen dem Verbraucher die gesetzlich vorgesehenen Rechtsbehelfe zur Verfügung, insbesondere die Möglichkeit, eine Lieferung innerhalb einer angemessenen Nachfrist zu verlangen oder unter den gesetzlich vorgesehenen Umständen vom Vertrag zurückzutreten.

Die zwingenden Verbraucherschutzvorschriften bezüglich des Gefahrenübergangs haben Vorrang vor allen entgegenstehenden vertraglichen Vereinbarungen, auch wenn zur Regelung der Lieferung Incoterms herangezogen werden.

12. Reklamationen und Streitbeilegung

Reklamationen können gerichtet werden an:

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl
Rue du Cendrier 12–14
1201 Genf, Schweiz
office@elkeberr.ch
+41 22 310 61 10

ELKE BERR strebt eine gütliche Beilegung von Streitigkeiten an.

Die Haupt-AGB und dieser Anhang unterliegen schweizerischem Recht, ohne dass dem Verbraucher der Schutz der für ihn geltenden zwingenden Bestimmungen entzogen wird.

Zwingende Vorschriften bezüglich der gerichtlichen Zuständigkeit, der Rechtsmittel und der Streitbeilegungsverfahren bleiben vorbehalten.

13. Schutz personenbezogener Daten

Die personenbezogenen Daten der Verbraucher werden gemäß der Datenschutzerklärung von ELKE BERR und den geltenden Rechtsvorschriften verarbeitet, insbesondere dem Schweizer Bundesgesetz über den Datenschutz, der DSGVO, sofern diese anwendbar ist, sowie den einschlägigen britischen Vorschriften.

14. Schlussbestimmungen

Dieser Anhang ergänzt die Haupt-AGB und darf nicht als Einschränkung der zwingenden Verbraucherrechte ausgelegt werden.

Bestimmungen, die durch diesen Anhang nicht ausdrücklich geändert werden, bleiben weiterhin gültig.

ELKE BERR – Genf
Unabhängiges Juwelierhaus seit 2003.

Maison de Joaillerie indépendante
Genève • Depuis 2003

ANHANG 2

FORMULAR ZUR STORNIERUNG EINER BESTELLUNG

ELKE BERR — Elke Berr Sàrl, Genf, Schweiz

Dieses Formular ermöglicht es dem Kunden, die Stornierung einer Bestellung zu beantragen oder, sofern ihm ein gesetzliches Widerrufsrecht zusteht, dieses Recht auszuüben.

Die Verwendung dieses Formulars garantiert nicht die Annahme eines Stornierungsantrags und begründet kein zusätzliches Widerrufsrecht. Die Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die anwendbaren zwingenden gesetzlichen Vorschriften bleiben vorbehalten.

Empfänger: Elke Berr Sàrl · Rue du Cendrier 12–14 · 1201 Genf · Schweiz
E-Mail: office@elkeberr.ch

Hiermit beantrage ich die Stornierung der nachstehend bezeichneten Bestellung gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von ELKE BERR:

Betroffene(s) Produkt(e)	
Bestellnummer	
Bestelldatum	
Datum der Bestellbestätigung	
Vor- und Nachname des Käufers	
Postanschrift	
E-Mail-Adresse	
Telefon oder Handy	
Datum des Stornierungsantrags	
Unterschrift (nur bei Einreichung in Papierform)	

Übermittlung und Bestätigung des Antrags
Senden Sie dieses Formular per E-Mail an **office@elkeberr.ch** oder per Post an die oben angegebene Adresse.

ELKE BERR bestätigt den Eingang des Antrags und teilt dem Kunden die weitere Behandlung des Antrags sowie die anwendbaren Modalitäten gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen schriftlich mit.

Wichtig: Jeder Stornierungsantrag unterliegt den in den AGB von ELKE BERR festgelegten Bedingungen. Bestellungen von maßgefertigten oder personalisierten Artikeln können gemäß Artikel 5.1 der AGB nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von ELKE BERR storniert werden.

Die zwingenden gesetzlichen Rechte des Verbrauchers, insbesondere das Widerrufsrecht, sofern anwendbar, bleiben in vollem Umfang gewahrt.