

DE

EN

## 1. Geltungsbereich/Bestellung:

### 1.1. Geltungsbereich

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Bestellungen/Zustellungen bei/von Merkur Direkt. Merkur Direkt ist ein innerhalb der BILLAAG eigenständig geführter Vertriebszweig und wird nachfolgend kurz Merkur Direkt genannt. Die Geschäftsbedingungen gelten jeweils für das angeführte Liefergebiet (Region), zu den angeführten Liefer- und Servicebedingungen. Der Kunde akzeptiert durch seine Bestellung alle nachfolgenden Geschäftsbedingungen bzw. die Bestell- und Lieferbedingungen des von ihm gewählten Shops/Service Typs bzw. der Lieferregion an die die Zustellung erfolgt. Information zu Firmenbuch-Nummer, Gewerbeberechtigung, Bankverbindung siehe Kästchen „Merkur Direkt Firmendaten“.

### 1.2 Bestellung

Die Bestellung ist bei unserem Kundendienst telefonisch unter 01/ 720 20 20 720 oder online auf [www.merkurdirekt.com](http://www.merkurdirekt.com) möglich. Die erste Bestellung von neu angelegten Online – Kundenkonten wird zur Datensicherheit und -abstimmung durch unseren Kundendienst mittels Rückruf unter der im Kundenkonto angegebenen Telefonnummer verifiziert. Ist der/die Besteller/in nicht erreichbar, erfolgt eine Information via Mail an den Kunden, mit der Bitte um Rückmeldung.

## 2. Serviceangebot, Zustellung, Transport:

### 2.1. All Inclusive Komfort Anlieferung – Leistungsbeschreibung

Anlieferung an bis zu drei Stellen Ihrer Wahl auf bis zu zwei Etagen (Erreichbarkeit mit Lift) innerhalb Ihrer Räumlichkeiten. Unter Etage verstehen wir Stockwerke bzw. Ebenen in Ihrem Gebäude. Auf Wunsch deponiert der Zusteller Getränke in einem Raum und z.B. Putzmittel an einer anderen Stelle nach Ihren Wünschen, insgesamt an maximal drei Stellen. Die Aufteilung kann nur nach Transporteinheiten (Kisten, Kartons, ...) erfolgen. Einzelne Packungen von Produkten werden nicht verteilt (z.B. 2 Pkg. Schnitten in den Kasten und 1 Pkg. Schnitten auf den Tisch oder dergleichen). Weiters bringt der Zusteller gerne Teile Ihrer Bestellung (Kisten, Kartons, ...) auch an eine weitere Stelle in einer anderen Etage, sofern diese Etage mit Lift erreichbar ist und im selben Gebäude in unmittelbarer Nähe liegt.

#### Lieferstellen / Warenübergabe in Häusern MIT funktionierendem Lift:

Ist die Lieferstelle bzw. der von Ihnen bestimmte Warenübergabeort auf einer Etage, die mittels Lift erreichbar ist, erfolgt die Zustellung in jede Etage Ihres Gebäudes.

#### Lieferstellen / Warenübergabe in Häusern teilweise MIT Lift erreichbar:

Ist die Lieferstelle bzw. der von Ihnen bestimmte Warenübergabeort auf einer Etage, die nicht mit Lift erreichbar ist, gilt: Der Warentransport erfolgt maximal über zwei Etagen ohne Lift. Etagen, die mittels Lift erreicht werden, „zählen“ nicht.

#### Lieferstellen / Warenübergabe in Häusern OHNE Lift:

Der Transport der Waren bis in die zweite Etage ohne Lift erfolgt OHNE Extrakosten. Weitere Etagen nicht buchbar!

**2.2. Transportbeitrag.** Für die Zustellung der Waren verrechnet Merkur Direkt zwischen € 0,- bis max € 8,99 brutto. Der Kunde entscheidet selbst durch Wahl der Bestellart (telefonisch oder online) bzw. durch Wahl der Lieferzeit (Happy Hour) und des Service Shops (GM- oder KM-Shop) bzw. den Bestellwert, über die tatsächliche Höhe.

**2.3. Zusätzliche Verständigungen des Kunden vor der Lieferung (Anrufe vor Ort usw.) sind nicht möglich.** Die Lieferung der Waren erfolgt mit detaillierten Liefer-/Rechnungspapieren. Der Kunde hat bei der Warenübergabe im Beisein des Zustellers die Waren auf Vollständigkeit zu kontrollieren und die Warenübergabe zu bestätigen.

**Reklamationen zu Mengendifferenzen können wir nur akzeptieren, solange der Zusteller bei Ihnen anwesend ist.** Der Zusteller ist verpflichtet, Ihnen solche Differenzen sofort zu bestätigen und unsere Clearingstelle zu informieren.

Die bestellten Waren zuzüglich allfälligen Pfands sind bei der Warenübergabe vom Kunden zu bezahlen. DIE ZUSTELLER SIND ZUR EMPFANGNAHME DES RECHNUNGSBETRAGES BERECHTIGT UND VERPFLICHTET. FIRMEN-KUNDEN MIT SCHRIFTLICH VEREINBARTER BARGELDLOSER ZAHLART HABEN NUR DEN WARENEMPFAHNG MIT FIRMENSTEMPEL, NAMEN IN BLOCKBUCHSTABEN UND UNTERSCHRIFT ZU BESTÄTIGEN, DIE VERRECHNUNG ERFOLGT LAUT GETROFFENER KONDITIONSVEREINBARUNG. HAT DER KUNDE KEINEN STEMPEL, GILT DIE GELEISTETE UNTERSCHRIFT ALS WARENEMPFAHNG. KONDITIONSVEREINBARUNGEN.

**Reklamationen nach Abfahrt des Zustellers können wir leider nicht akzeptieren!** Zustellungen können zu den angegebenen Lieferzeiten (sofern verfügbar)

**nur an Adressen** erfolgen, bei denen eine Zufahrt zum Gebäude gegeben ist, bzw. wo eine mit LKW befahrbare Zufahrtsmöglichkeit besteht. **Zustellungen** können auch **nur an Adressen** erfolgen, bei denen Empfänger Firma/Name, Straßennamen, Postleitzahlen, Hausnummern und Telefonnummern vom Kunden richtig bekannt gegeben werden bzw. im Internet vom Kunden richtig gewartet wurden. Bestellungen/Aufträge können nur mit korrekten Kundendaten durchgeführt werden, bzw. behält sich Merkur Direkt das Recht vor, Aufträge ohne Angabe von Gründen nicht anzunehmen bzw. die Durchführung abzulehnen.

**Neukunden-Bestellungen:** Zwecks Rückfrage zu den Kontaktdaten ist die tel. Erreichbarkeit des Kunden notwendig. Merkur Direkt behält sich auch das Recht vor, ohne Angabe von Gründen bestimmte Adressen nicht anzufahren bzw. nur gegen gesonderte Verrechnung anzufahren. In solchen Fällen klärt der Merkur Direkt Kundendienst mit dem Kunden die Lösung/Verrechnung ab. Ist dies nicht möglich, kann der Auftrag nicht ausgeführt werden! **Transportgewichte nach Servicetypen: GM-Shop bis 700 kg // KM-Shop bis 300 kg.**

## 1. Scope of application/Ordering:

### 1.1. Scope of application

The General Terms and Conditions apply to all orders submitted to and deliveries made by Merkur Direkt. Merkur Direkt is an independently operated distribution branch within BILLA AG, and is hereinafter referred to as Merkur Direkt. The General Terms and Conditions apply to the specified delivery area (region) and under the specified delivery and service conditions. By ordering from Merkur Direkt, the Customer accepts all of the following General Terms and Conditions, and the order and delivery conditions for their selected shop/service type and for the delivery region to which the delivery is made. For information on the company register number, trade licences, and bank information, see the "Merkur Direkt Company Information" box.

### 1.2. Ordering

Orders can be submitted to our customer service department at 01/ 720 20 20 720, or online at [www.merkurdirekt.com](http://www.merkurdirekt.com). For data security and verification purposes, the first order from a newly created online customer account will be confirmed with a return call to the telephone number associated with the customer account. If the person who submitted the order cannot be reached, a notification email will be sent to the Customer with a request to get back to us.

## 2. Service offerings, delivery, transport:

### 2.1. All-inclusive convenience delivery - Service description

Delivery to up to three locations of your choice on up to two floors (accessible by lift) within your premises. A "floor" means a storey or level in your building. Upon request, the delivery agent will place beverages in one room (for example) and cleaning supplies at another location according to your instructions, at up to three locations in total. Deliveries can only be broken down by transport units (crates, boxes, etc.). Individual product packages cannot be distributed separately, e.g. 2 packages of cakes in the box and 1 package on the counter, etc.). The delivery agent will also be happy to bring parts of your order (crates, boxes, etc.) to an additional location on another floor, provided that it is accessible by lift and is immediately nearby within the same building.

#### Delivery sites / Receipt of goods in buildings WITH working lift:

If the delivery site or the place you have specified for the receipt of the goods is on a floor that is accessible by lift, the delivery can be made to any floor of your building.

#### Delivery sites / Receipt of goods in buildings PARTIALLY accessible by lift:

If the delivery site or the place you have specified for the receipt of the goods is on a floor that is not accessible by lift: Deliveries can be carried up no more than two floors without a lift. Floors that can be reached by lift do not "count".

#### Delivery sites / Receipt of goods in buildings WITHOUT lift:

If no lift is available, goods can be delivered as far as the second floor at NO extra cost. No delivery to higher floors is possible!

**2.2. Transport fee.** Merkur Direkt charges a fee ranging from €0 to a maximum of €8.99 (gross) for the delivery of goods. The Customer determines the actual amount through their choice of order type (by phone or online), delivery time ("happy hour") and Service Shop (Large Volume (LV) or Small Volume (SV) Shop), and/or order value.

**2.3. Additional notifications to the Customer before delivery (on-site phone calls, etc.) are not possible.** Goods are delivered with detailed delivery and invoice documents. The Customer must verify the completeness of the delivery upon receipt of the goods and in the presence of the delivery agent, and must confirm receipt of the goods.

**Complaints about quantity discrepancies can only be accepted while the delivery agent is still present on your premises.** The delivery agent is required to immediately confirm such discrepancies for you and to notify our clearinghouse.

The ordered goods plus any required deposit must be paid by the Customer upon receipt of the goods. DELIVERY STAFF ARE ENTITLED AND REQUIRED TO TAKE PAYMENT OF THE INVOICE AMOUNT. CORPORATE CUSTOMERS WITH A CASHLESS PAYMENT METHOD AGREED TO IN WRITING NEED ONLY CONFIRM RECEIPT OF GOODS WITH A COMPANY STAMP, NAME IN BLOCK LETTERS AND SIGNATURE; INVOICING THEN PROCEEDS ACCORDING TO THE TERMS AGREEMENT. IF THE CUSTOMER DOES NOT HAVE A STAMP, THE SIGNATURE PROVIDED SHALL BE VALID FOR RECEIPT OF GOODS. TERMS AGREEMENTS FOR CASHLESS INVOICING MUST BE ARRANGED AND SIGNED WITH OUR CLEARINGHOUSE BEFORE ORDERING.

**We are unable to accept claims after the delivery agent has left the premises!** Deliveries can be made at the specified delivery times (if available), only to addresses with vehicle access to the building, i.e. to which there is a lorry-accessible delivery route. In addition, deliveries can only be made to addresses for which the recipient's company/name, street name, post code, building numbers and telephone numbers have been correctly provided by the Customer and/or correctly entered by the Customer online. Orders can only be completed with correct customer information; Merkur Direkt therefore reserves the right to refuse orders or decline to complete them without providing a reason. **Orders from new customers:** The Customer must be reachable by phone to confirm their contact information. Merkur Direkt also reserves the right not to deliver to certain addresses, or to deliver to such addresses only for a separately invoiced fee, without providing a reason. In such cases, Merkur Direkt customer service shall arrange the solution/invoicing with the Customer. If this is not possible, then the order cannot be completed. **Transport weights by service types: LV shop up to 700 kg // SV shop up to 300 kg.**

# GENERAL TERMS AND CONDITIONS

## GTC (VERSION 2025/1)

DE

### 3. Verkaufspreise

Merkur Direkt verrechnet die für den gewählten Servicetyp/Shop gültigen Verkaufspreise des Liefertages. Diese ersehen Sie online auf [www.merkurdirekt.com](http://www.merkurdirekt.com) nach Wahl des Liefertages bzw. gibt Ihnen unser Kundendienst (Bestellannahme) Tel.: 01/720-20-20-720 diese telefonisch bekannt.

#### Katalog:

Alle starken Preisschwankungen unterliegenden Produkte sind mit „Tagespreise“ versehen, angeführte Verkaufspreise sind Kurantpreise zum Zeitpunkt der Drucklegung per 20.12.2024.

Alle im Katalog angeführten Richtpreise verstehen sich inklusive aller Steuern und Abgaben, exklusive Pfand. Die Fakturierung erfolgt zu Bruttopreisen (= inkl. Ust.). Im Katalog angeführte Nettopreise (= exkl. Ust.) sind kaufmännisch gerundet und dienen zur Preisinformation.

#### Onlineshops:

In den Onlineshops auf [www.merkurdirekt.com](http://www.merkurdirekt.com) ersehen Sie die für den gewählten Liefertag/Lieferzeit gültigen Verkaufspreise.

Mit Durchführung einer Bestellung im Onlineshop gibt der Kunde ein Vertragsangebot ab. Den Eingang der Bestellung wird Merkur Direkt per eMail bestätigen, diese Bestätigung ist jedoch noch keine Annahme des Vertragsangebots. Der Vertrag kommt erst mit der Lieferung der bestellten Waren zustande.

„Jö Bonus Club“- Ermäßigungen gelten aus verrechnungstechnischen Gründen bei Merkur Direkt nicht.

### 4. Leergut / Mehrweg Pfand



Der Zusteller nimmt bei jeder Lieferung Leergut gegen sofortige Barauszahlung zurück. Leergut kann nur im Ausmaß angelieferter Pfandwaren retour genommen werden. Nachträgliche Reklamationen bezüglich der Leergutverrechnung können nicht anerkannt werden. Es kann nur Leergut, welches aus der Produktpalette von Merkur Direkt stammt, retour genommen werden. Der Zusteller ist verpflichtet, eine Auszahlungssquittung auszufertigen. **Bargeldlose Leergutverrechnung** ist nur gegen gesonderte Vereinbarung für Firmen und Büros möglich. Im Falle einer vereinbarten bargeldlosen Leergutverrechnung bestätigt der Zusteller die retourgenommenen Leergutmengen mittels Beleg. Es erfolgt keine Barauszahlung. Einweg Pfand: Informationen zur Rückgabe siehe Seite 494.

### 5. Transport / Verpackung / Entpflichtung der Verpackungen

Merkur Direkt beauftragt mit der Warenzustellung nur ausgewählte Transportunternehmen.

Die Anlieferung der Waren erfolgt in handelsüblichen Industrieverpackungen (z. B. Getränkekisten, Trays, etc.). Kühlwaren werden in geeigneten Containern dem Kunden unter Sicherstellung der notwendigen Lagertemperatur geliefert. Diese Container können nicht beim Kunden verbleiben, sondern werden vom Zusteller sofort wieder mitgenommen.

**Die Lieferung von Waren ohne Entpflichtung ist uns gesetzlich verboten** und kann daher auch nicht durchgeführt werden.

#### Verpackung:

Den Verpflichtungen der VerpackungsVO entsprechend liefern wir nur Waren, deren Verpackung bereits vom Vorlieferanten oder unter der Merkur ARA-Lizenznummer 12.670 entpflichtet wurde.

### 6. Anlassbezogene Verrechnungen

#### 6.1. Sonderfahrt Leergutabholung:

Grundsätzlich kann ausnahmslos nur Leergut gesondert abgeholt werden, welches aus einer Anlieferung von Merkur Direkt stammt. Diesbezügliche Abholaufträge vereinbaren Sie bitte mit unserer Clearingstelle unter der Tel. Nr. 01/720-20-20-727. Diese Dienstleistung wird pauschal mit € 39,- (brutto) verrechnet. Wien & Umgebung verrechnet. Außerhalb dieses Liefergebiets auf Anfrage. Es ist die Anfahrt vom Logistikzentrum Handelskai, die Anwesenheitszeit beim Kunden und die Rückfahrt zum Logistikzentrum zu bezahlen.

#### 6.2. Lieferterminverschiebungen/Stornierung/Mengenänderungen eines Auftrages – am Tag vor dem Liefertag:

Änderungen können nur am Tag vor dem gewählten Liefertag durchgeführt werden. Dafür wird ein Bearbeitungszuschlag in Höhe von € 10,- (brutto) verrechnet. Auftragsstornos werden nach Aufwand (Wareschaden) zusätzlich verrechnet.

#### 6.3. Kunde nicht anwesend:

Trifft der Zusteller den Kunden zur vereinbarten Lieferzeit nicht an, versucht die Clearingstelle, den Kunden telefonisch zu erreichen. Ist dies nicht möglich, betrachten wir den Geschäftsfall als „erfolglose Warenzustellung“. Verweigert der Kunde die Annahme der von ihm bestellten Warenlieferung, versuchen der Zusteller und unsere Clearingstelle, entsprechende Klärung mit dem Kunden herbeizuführen. Kann die Zustellung trotzdem nicht erfolgen, betrachten wir den Geschäftsfall als „erfolglose Warenzustellung“.

#### 6.4. Verrechnung erfolgloser Warenzustellungen:

Haben Sie bitte Verständnis, dass wir Fälle erfolgloser Warenzustellungen kundenorientiert bearbeiten, aber für entstandene Kosten € 39,- (brutto) und eventuell erlittene Wareschäden entsprechend unseren Aufwendungen verrechnen müssen. Merkur Direkt behält sich das Recht vor, im Wiederholungsfalle Kunden für weitere Belieferungen zu sperren.

EN

### 3. Sales prices

Merkur Direkt invoices the sales prices for the day of delivery that are valid for the selected service type/shop. You can view these prices online at [www.merkurdirekt.com](http://www.merkurdirekt.com) after selecting the day of delivery, or our customer service (order acceptance) department can provide them to you by phone at 01/720 20 20 720.

#### Catalogue:

All products subject to significant price fluctuations are marked with “Daily Prices” which reflect the reference prices at the time of printing (**20th of December 2024**). All price indications provided in the catalogue include all taxes and duties, excluding deposits. Invoicing is at gross prices (= incl. VAT). The net prices (= excl. VAT) listed in the catalogue are rounded in accordance with standard commercial practice and are for information purposes.

#### Online shops:

Visit the online shops at [www.merkurdirekt.com](http://www.merkurdirekt.com) to view the sales prices for the selected day/time of delivery.

By submitting an order in the online shop, the Customer submits a contractual offer. Merkur Direkt will confirm receipt of the order by email; however, this confirmation does not yet constitute acceptance of the contract offer. The contract only enters into effect upon delivery of the ordered goods. For technical reasons related to invoicing, “Jö Bonus Club” discounts do not apply with Merkur Direkt.

### 4. Empty containers / Deposits

At each delivery, the delivery agent will take back empty containers and make an immediate cash payment. The amount of empty containers taken back cannot exceed the amount of deposit goods delivered. Complaints about empty container invoicing cannot be honoured at a later date. Empty containers can only be taken back if the products in question are sold by Merkur Direkt. The delivery agent is required to issue a payment receipt. **Cashless invoicing for empty containers** is only available through a separate agreement for businesses and offices. If an agreement is in place for cashless invoicing for empty containers, the delivery agent will issue a receipt to confirm the quantities of empty containers taken back. No cash payment will be made.

### 5. Transport / Packaging / Dispensation of packaging

Merkur Direkt only works with selected transport companies to deliver its goods. Goods are delivered in standard industrial packaging (e.g. beverage crates, trays, etc.). Refrigerated products are delivered to the Customer in appropriate containers, and the necessary storage temperatures are maintained. These containers cannot be left with the Customer, but are immediately taken back by the delivery agent.

**Delivering goods without dispensation is forbidden by law** and therefore not possible.

#### Packaging:

As required by the Austrian Packaging Regulation, we only deliver goods that have already received dispensation from the previous supplier or under Merkur ARA licence number 12.670.

### 6. Ad hoc invoices

#### 6.1. Separate trip to pick up empty containers:

Without exception, empty containers can only be picked up separately if they are from a delivery by Merkur Direkt. To arrange pick-up runs of this type, please call our clearinghouse at 01/720-20-20-727. A flat fee of €39 (gross) is invoiced for this service in the “Vienna and surroundings” delivery area. This is available outside of said delivery area upon request. The cost will include the drive from the Handelskai logistics centre, the time spent at the Customer’s location, and the drive back to the logistics centre.

#### 6.2. Delivery date changes / Cancellations / Changes in delivery quantity – the day before scheduled delivery:

Changes can only be made the day before the scheduled day of delivery. A processing fee of €10 (gross) will be invoiced. Order cancellations will be invoiced separately at cost (damage to goods).

#### 6.3. Customer not present:

If the Customer is not present to meet the delivery agent at the agreed delivery time, the clearinghouse will attempt to contact the Customer by phone. If the Customer cannot be reached, we will consider this situation an “unsuccessful delivery”. If the Customer refuses to take delivery of the goods they ordered, the delivery agent and the clearinghouse will attempt to clarify the matter with the Customer. If the delivery still cannot be completed, we will consider this situation an “unsuccessful delivery”.

#### 6.4. Invoicing of unsuccessful deliveries:

Please understand that while we take a customer-oriented approach to cases of unsuccessful delivery, we must bill you €39 (gross) for costs incurred, as well as any damage to the goods that may have occurred, based on the costs to us. Merkur Direkt reserves the right to refuse further deliveries to customers in the event of repeated unsuccessful deliveries.

DE

## 6.5. Ware falsch bestellt:

Für die Rücknahme vom Kunden falsch bestellter Artikel müssen wir, sofern wir aus gesetzlichen Gründen das Produkt zurücknehmen dürfen, € 15,- (brutto) für den Manipulationsaufwand verrechnen. Ist eine gesonderte Anfahrt für die Abholung notwendig, wird diese zusätzlich mit € 24,- (brutto) verrechnet.

## 7: Nachbestellungen / Auftragsänderungen

Ihr Auftrag wird sofort nach Erteilung vollautomatisch intern weiterverarbeitet. Dies bedeutet, dass aus Gewicht/Volumen der Fahrzeugbedarf ermittelt wird und die Weiterbearbeitung im Lagerbetrieb erfolgt, bzw. die Warenbestellung beim Vorlieferant. Wir ersuchen um Verständnis, dass wir nachträgliche Änderungen (nach Abschluss der Bestellung) nicht mehr durchführen können. Siehe Punkt 6.2.

## 8: Die 5-Sterne-Garantie

Merkur Direkt bietet Ihnen die einzigartige 5-Sterne-Garantie!

- Pünktlich oder gratis zugestellt
- Beste Zustellung
- Kühlwaren-Garantie
- Obst- und Gemüse-Garantie
- Produktzufriedenheits-Garantie

Details zur 5-Sterne-Garantie finden Sie im Katalog auf Seite 153.

## 9: LMIV - Lebensmittelinformationsverordnung

Die EU – Verordnung Nr. 1169/2011 regelt Informationen über Lebensmittel an Verbraucher.

Die Informationen zu allen der Verordnung unterworfenen Produkten finden Sie im Onlineshop direkt unter dem Artikeltext beim i-Details Button. Dies betrifft die vom Hersteller über GS 1 Sync Datenbank an uns übermittelte Produktinformationen, z.B. Allergene. Als Merkur Direkt Kunde können Sie diese Informationen dort auch im PDF-Format als Produktinformation downloaden. Dementsprechend finden Sie bei den Artikeln die zum Vertragsabschluss gesetzlich vorgeschriebenen Informationen.

Auf Anfrage erhalten Sie auch bei unserem Kundendienst diesbezügliche Informationen, bzw. erhalten Sie diese auch direkt beim jeweiligen Produzenten. Entsprechend der Merkur Direkt Produktzufriedenheitsgarantie können Sie jedes Produkt im Zuge der Warenübernahme direkt beim Zusteller retournieren, falls auf der Verpackung eine Inhaltsangabe ersichtlich ist, die für Sie den Kauf des Produktes ausschließt.

## 10: Gewährleistung und Haftung

Merkur Direkt sichert zu, die bestellten Waren entsprechend ihrer Eigenart zu verpacken und transportieren zu lassen. Von unseren Vorlieferanten bis zur Auftragsfakturiering nicht termingerecht angelieferte Waren müssen wir leider ersatzlos streichen. Wir kommissionieren viele Aufträge auch in der Nacht, dementsprechend können wir keine Ersatzartikelvereinbarung treffen. Nachlieferungen können nicht durchgeführt werden. Eventuell nicht lieferbare Artikel stellen keinen Grund zum Vertragsrücktritt dar, es kommt der Vertrag mit den lieferbaren Artikeln zustande. **Reklamationen zu Liefermengen** hat der Kunde sofort beim Ware Zusteller geltend zu machen. Versteckte Qualitätsmängel hat der Kunde der Clearingstelle binnen 3 Werktagen unter Tel.: 01/720 20 20 727 geltend zu machen. Bei nicht ordnungsgemäßer Lagerung der Produkte durch den Kunden erlischt der Reklamationsanspruch. Die **Haftung** von Merkur Direkt beschränkt sich auf den bestellten Warenwert, es sei denn, dass Merkur Direkt oder eine Person, für die Merkur Direkt einzustehen hat, einen Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet hat.

Schadenersatzansprüche gegen Merkur Direkt im Zusammenhang mit der Nutzung der Website und im Zusammenhang mit Rechtsgeschäften mit Merkur Direkt sind ausgeschlossen, sofern es sich nicht um einen Schaden an der Person handelt oder Merkur Direkt oder eine Person, für die Merkur Direkt einzustehen hat, den Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet hat. Alle Informationen wurden sorgfältig recherchiert, dennoch können Irrtümer oder Schreibfehler nicht ausgeschlossen werden.

Unser Unternehmen als Betreiber des im Impressum genannten Vertriebszweiges und Webshops erbringt die Leistungen mit größter Sorgfalt, haftet aber nicht für die von Dritten zur Verfügung gestellten bzw. von Dritten bezogenen Leistungen. Die Garantie ist beim Garantiegeber (beim Hersteller/ manchmal auch beim Verkäufer, falls dieser der Hersteller ist) geltend zu machen und erfolgt nach dessen Bestimmungen. Durch die Inanspruchnahme der Garantie wird die gesetzliche Gewährleistung nicht eingeschränkt.

## 11: Widerrufsrecht

Sofern Sie die **Bestellung als Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzes** bzw. des FAGG durchführen, haben Sie ein gesetzliches Rücktrittsrecht. Es wird darauf hingewiesen, dass für erhebliche Teile des Warensortiments von Merkur Direkt kein Rücktrittsrecht besteht.

Vom gesetzlichen Rücktrittsrecht des Verbrauchers sind insbesondere folgende Waren ausgenommen:

- Waren die für eine Rücksendung ungeeignet sind,
- Waren die schnell verderben oder deren Ablaufdatum überschritten wurde,
- Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten bzw. bestellt wurden,
- Waren, die versiegelt geliefert werden und aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde, bzw. geöffnete Packungen.
- sowie Zeitungen und Zeitschriften, Bücher, Bild- und Tonträger.

EN

## 6.5. Wrong product ordered:

If the Customer orders the wrong items, we will charge €15 (gross), if it is allowed to return the product. If a separate trip is required to pick up such items, this will be invoiced separately at € 24 (gross).

## 7. Additional orders / Order changes

After your order is submitted, further processing is handled internally by a fully automated system. This means that the vehicle requirements are determined based on the weight/volume and that the order is processed further at the warehouse and/or the goods are ordered from our suppliers. We ask our customers to understand that we cannot make any additional changes once the order has been completed. See section 6.2.

## 8. 5-Star Guarantee

Merkur Direkt offers you its unique 5-Star Guarantee!

- Always on time or delivery is free
- Top-quality delivery
- Refrigerated product guarantee
- Fruit and vegetable guarantee
- Product satisfaction guarantee

For details of the 5-Star Guarantee, see page 153 of the catalogue.

## 9. FIC - Food Information for Consumers Regulation

Regulation (EU) 1169/2011 regulates how information about food is provided to consumers.

Information on all products subject to this regulation can be found in the online shop, directly under the article text by the i-Details button. This applies to the product information sent to us via the GS 1 Sync database, such as allergen information. As a Merkur Direkt Customer, you can also download this information there as a product information sheet in PDF format. For each item, you will find the information required by law at the time the contract was concluded.

You can also request product information from our Customer Service department, or directly from the product manufacturer. In accordance with the Merkur Direkt product satisfaction guarantee, you can return any product directly to the delivery agent at the time you take receipt of the goods, if any aspect of the contents indicated on the packaging prompts you to decline your purchase of the product.

## 10. Guarantee and liability

Merkur Direkt guarantees that it will package the ordered goods in the appropriate way for each product and have them transported accordingly. Unfortunately, we cannot provide substitutes for any goods that are not delivered to us by our suppliers by the time the order is invoiced. We assemble many orders at night, and therefore cannot make any agreements on substitute items. No partial deliveries can be made at a later date. Our inability to deliver certain items in some cases does not represent grounds for terminating the contract; the contract will be executed with the items that can be delivered. The Customer must address any **complaints about delivered quantities** to the delivery agent immediately upon delivery. The Customer must report any hidden defects in quality to the clearinghouse within 3 business days by calling 01/720 20 20 727. The right to assert quality complaints shall be void if the products are improperly stored by the Customer. Merkur Direkt's **liability** is limited to the value of the ordered goods, unless Merkur Direkt or a person representing Merkur Direkt has caused damage deliberately or through gross negligence.

Claims for damages against Merkur Direkt in connection with use of the website or legal transactions with Merkur Direkt are excluded, except in case of harm to a person or if Merkur Direkt or a person representing Merkur Direkt caused the damage deliberately or through gross negligence. All information has been carefully researched, but mistakes or typing errors cannot be ruled out.

As the operator of the distribution branch named in the legal notice and of the associated web shop, our company provides its services with the utmost care, but cannot be held liable for the services made available or used by third parties. Guarantee claims must be addressed to the guarantor (i.e. to the manufacturer, sometimes to the seller if it is the manufacturer), and are processed according to its terms and conditions. Asserting guarantee claims does not restrict the validity of the statutory warranty.

## 11. Right of revocation

If you **make the order as a consumer within the meaning of the consumer protection law** or the Distance and Off-Premises Contracts Act [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz, FAGG], you have a statutory right of withdrawal. Note that there is no right of withdrawal for substantial portions of Merkur Direkt's product portfolio.

In particular, the following goods are excluded from the consumer's statutory right of withdrawal:

- goods that are unsuitable for return shipping,
- goods that spoil rapidly or whose expiry date has passed,
- goods produced in accordance with customer specifications or which have clearly been customised or ordered based on individual requirements,
- goods that were delivered in sealed containers and are unsuitable for return due to health or hygiene reasons once the seals have been removed after delivery or the packaging has been opened,



# GENERAL TERMS AND CONDITIONS

## GTC (VERSION 2025/1)

DE

In allen anderen Fällen haben Verbraucher das Recht, von einem über den Online Shop bzw. Kundendienst abgeschlossenen Vertrag zurückzutreten. Merkur Direkt räumt Verbrauchern ein Rücktrittsrecht von 14 Werktagen ein, wobei der Samstag nicht als Werktag zählt, und mit dem Tag des Einlangens der Ware beim Kunden beginnt.

Es genügt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb dieser Frist vom Kunden abgesendet wird. Die Rücktrittserklärung hat schriftlich oder per E-Mail bzw. an die Postadresse von Merkur Direkt (siehe Kästchen Firmendaten) zu erfolgen. Ein Formular steht Ihnen auf unserer Webseite zur Verfügung bzw. kann über unsere Clearingstelle unter Tel.: 01/720-20-20-727 angefordert werden.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Bei Ausübung des Rücktrittsrechts sind Sie verpflichtet, die vom Rücktritt betroffene Ware auf eigene Kosten an Merkur Direkt 1020 Wien, Handelskai 342 kostenfrei für Merkur Direkt unter Angabe der Auftragsnummer/Rechnungsnummer und einer Bankverbindung zurückzusenden.

### 12: Jugendschutz

Aus gesetzlichen Gründen darf der Zusteller Aufträge mit alkoholischen Getränken und Artikel, die gesetzlichen Verkaufsbeschränkungen unterliegen, nur an Personen über 18 Jahre übergeben. Im Zweifelsfall ist der Zusteller verpflichtet, einen Lichtbildausweis zu verlangen. Erfolgt keine Ausweisleistung, kann die Ware nicht übergeben werden. (siehe dazu Punkt 6.4 - Verrechnung erfolglose Warenzustellung)

### 13: Datenschutz

Wir ersuchen ausschließlich um Bekanntgabe jener persönlichen Informationen, welche wir zur Auftragsbefreiung unbedingt benötigen, das sind Name, Adresse, E-Mail Kontakt, telefonischer Kontakt. Die zur Verfügung gestellten Daten werden ausschließlich zur Auftragsbefreiung herangezogen. Um die bestellte Ware zustellen zu können, müssen Name und Anschrift an Logistikpartner weitergeleitet werden. Es erfolgt keine Übermittlung der Daten an Dritte, soweit es nicht zur Auftragsabwicklung erforderlich ist.

### 14: Copyright

Merkur Direkt behält sich sämtliche Rechte, insbesondere Marken- und Urheberrechte, am gesamten Inhalt des Kataloges bzw. der Website vor, insbesondere an Marken, Logos, Texten, Grafiken, Fotografien, Layout und Musik. Soweit die Nutzung nicht gesetzlich zwingend gestattet ist, bedarf jede Nutzung von Inhalten des Kataloges bzw. der Website, insbesondere die Speicherung in Datenbanken, Vervielfältigung, Verbreitung oder Bearbeitung der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von Merkur Direkt. Alle Produktabbildungen sind Symbolbilder.

### 15: Geltungsdauer

Druck- und Satzfehler vorbehalten. Alle bisherigen Regelungen und Geschäftsbedingungen sind außer Kraft gesetzt. Die Geschäftsbedingungen Fassung lt. Katalog 2025/1 gelten bis auf Widerruf.

### 16: Gerichtsstand / Anzuwendendes Recht

Für Verträge mit Unternehmen ist das für den Sitz der BILLA AG sachlich und örtlich zuständige Gericht ausschließlich als Gerichtsstand vereinbart (Landesgericht Wr. Neustadt). Für Verträge mit Verbrauchern aus einem Mitgliedstaat der EU hat der Verbraucher die Wahl zwischen seinem Wohnsitzgericht und dem Gerichtsstand am Sitz des Unternehmens. Die Vertragsparteien vereinbaren, soweit keine zwingenden gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen, die Anwendbarkeit österreichischen Rechts.

### 17: Informationspflicht laut:

§ 5 E-Commerce Gesetz, § 14 Unternehmensgesetzbuch bzw. § 63 Gewerbeordnung und Offenlegungspflicht lt. § 25 Mediengesetz.

### 18: Firmendaten:

<b>DE Postanschrift/Betriebsstätte:</b> <b>MERKUR DIREKT</b> Handelskai 342 1020 Wien	Landesgericht Wr. Neustadt Gesellschaftssitz: 2355 Wr. Neudorf, IZ NO-Süd, Str. 3, Objekt 16
<b>Kontakt:</b> Telefon: 01/ 720 20 20 720 Fax: 01/ 720 20 20 722 Web: www.merkurdirekt.com E-Mail: kundendienst@merkurdirekt.com	<b>Marke:</b> Merkur Direkt ist eine eingetragene Wort- sowie Wort-Bildmarke der Billa AG
<b>Gewerberechtigungen:</b> Handelsgewerbe gemäß § 103 Abs. 1 Lit b Z 25 Gewo 1973 beschränkt auf Kleinhandel; Gastgewerbe §124 Z 8 Gewo 1994, Betriebsart Lieferküche nach § 142, Abs. 1, Gewo 1994, Z2, Z3, Z4 // Gewerbebetrieb Call Center Gewerbeinhaber: BILLA AG. Gewerberechtigter Geschäftsführer bzw. Filialgeschäftsführer: Kurt Faber	<b>UID-Nr.:</b> ATU 15 255 907
<b>Gesellschaft/Firmensitz:</b> Billa AG / Abt. Merkur Direkt Firmenbuch-Nr.: 118.556y	<b>ARA-Lizenznummer:</b> 12 670
	<b>Verbrauchssteuernummer:</b> ATV 0 010 257 606
	<b>EORI Nummer:</b> ATEOS 1 000 006 764
	<b>Bankverbindung:</b> Erste Group Bank AG 1100 Wien, Am Belvedere 1 <b>IBAN:</b> AT12 2010 0300 0104 9105 <b>BIC/SWIFT:</b> GIBAATWG
	<b>Impressum:</b> Satz- und Druckfehler vorbehalten. Für den Inhalt verantwortlich: Kurt Faber (Leitung Merkur Direkt). Alle Rechte vorbehalten! Hersteller/Druck: Walstead Leykam Druck GmbH.

EN

• as well as newspapers and magazines, books, and audiovisual media.

In all other cases, consumers have the right to withdraw from a contract concluded through the online shop or our Customer Service department. Merkur Direkt grants consumers a right of withdrawal for 14 business days (where Saturdays do not count as business days), starting from the day when the goods are received by the Customer.

The Customer only has to send their notice of withdrawal before this period elapses. The notice of withdrawal must be submitted by email or in writing to Merkur Direkt's mailing address (see the "Company information" box). A form is available on our website, or you can request one from our clearinghouse by calling 01/720-20-20-727.

The withdrawal deadline shall be deemed to have been respected if the notice that you are exercising your right of withdrawal is sent before the withdrawal period elapses. When exercising your right to withdrawal, you are required to send the goods affected by the withdrawal back to Merkur Direkt, 1020 Vienna, Handelskai 342, at your own expense and at no cost to Merkur Direkt, and to provide the order/invoice number and your banking information.

### 12. Youth protection

For legal reasons, the delivery agent may only hand over orders containing alcoholic beverages, and/or items which are subject to statutory restrictions on sales, to individuals over 18 years of age. In case of any doubt, the delivery agent is required to ask for photo ID. If no identification is provided, the goods cannot be delivered (see section 6.4 – Invoicing of unsuccessful deliveries).

### 13. Data protection

We only ask you to provide the personal information that we absolutely need to complete your order: name, address, email contact, phone contact. The information you provide is used exclusively to complete your order. To deliver the goods you order, your name and shipping address must be shared with our logistics partners. No data is shared with third parties except as required to process your order.

### 14. Copyright

Merkur Direkt reserves all rights, in particular trademark rights and copyrights, to the entire content of the catalogue and website, and in particular to all trademarks, logos, texts, graphics, photographs, layouts and music. Unless allowing such use is strictly required by law, any use of catalogue or website content, and in particular any storage in databases, reproduction, distribution or processing thereof, requires the express written consent of Merkur Direkt. All product depictions are for illustration only.

### 15. Period of validity

Subject to printing and typesetting errors. All previous rules, terms and conditions are hereby void. The General Terms and Conditions in the version appearing in catalogue version 2025/1 are valid until further notice.

### 16. Place of jurisdiction / Applicable law

For contracts with companies, the court with local and subject-matter jurisdiction for the headquarters of BILLA AG is exclusively agreed as the place of jurisdiction (Regional Court of Wiener Neustadt). For contracts with consumers from an EU Member State, the consumer has the choice between the competent court at their place of residence and the competent court at the company's headquarters. The contractual parties agree that Austrian law shall apply, insofar as this does not conflict with any mandatory statutory requirements.

### 17. Requirement to provide information

Sec. 5 of the Austrian E-Commerce Act [E-Commerce Gesetz], Sec. 14 of the Austrian Commercial Code [Unternehmensgesetzbuch, UGB], Sec. 63 of the Austrian Trade Act [Gewerbeordnung, Gewo] and disclosure requirement as per Sec. 25 of the Austrian Media Act [Mediengesetz].

### 18. Company information:

<b>EN Mailing address/Business premises:</b> <b>MERKUR DIREKT</b> Handelskai 342 1020 Vienna	Regional Court of Wiener Neustadt / Head office: 2355 Wr. Neudorf, IZ NO-Süd, Str. 3, Object 16
<b>Contact:</b> Telephone: 01/ 720 20 20 720 Fax: 01/ 720 20 20 722 Web: www.merkurdirekt.com Email: kundendienst@merkurdirekt.com	<b>Trademark:</b> Merkur Direkt is a registered word- and word-picture trademark of Billa AG
<b>Trade licences:</b> Commercial enterprise under Sec. 103 Para. 1 b line 25 Gewo 1973, restricted to retail trade; Hotel and restaurant enterprise under Sec. 124 line 8 Gewo 1994, catering business under Sec. 142 Para. 1 Gewo 1994, lines 2, 3, 4 // Business enterprise Call Centre Business owner: BILLA AG. Managing director / Branch manager under trade law: Kurt Faber	<b>VAT ID no.:</b> ATU 15 255 907
	<b>ARA licence number:</b> 12 670
	<b>Excise number:</b> ATV 0 010 257 606
	<b>EORI number:</b> ATEOS 1 000 006 764
	<b>Bank information:</b> Erste Group Bank AG 1100 Vienna, Am Belvedere 1 IBAN: AT12 2010 0300 0104 9105 BIC/SWIFT: GIBAATWG
	<b>Legal notice:</b> Subject to typesetting and printing errors. Content manager: Kurt Faber (Manager, Merkur Direkt). All rights reserved. Produced/Printed at: Walstead Leykam Druck GmbH.