

ARTCOSMOS Käuferschutz Policy

Table of Contents

Vorwort	1
§1 ARTCOSMOS Käuferschutz Zeitraum und Prozess	1
§2 Erwartetes Lieferdatum	2
§3 Stichhaltige Beschwerden gemäss des ARTCOSMOS Käuferschutz	2
§4 Abwicklung einer Beschwerde gemäss ARTCOSMOS Käuferschutz	3
§5 Wie Künstler sich schützen können	3
§6 Schutz nach Ablauf des ARTCOSMOS Käuferschutz	4

Vorwort

Bitte beachte, dass die ARTCOSMOS Käuferschutz Policy sich nur auf Transaktionen bezieht – es ist keine Produktgarantie oder Lösung für Meinungsänderung des Käufers. Die ARTCOSMOS Käuferschutz Policy ist Teil der Nutzungsbedingungen von ARTCOSMOS.

Um die Kommunikation im Falle eines Käuferschutz Settlements zu erleichtern, kann ARTCOSMOS (falls es notwendig erscheint) dem Käufer und Verkäufer jeweils die Kontaktdaten und anderen wichtigen Informationen zu dem Fall zukommen lassen. Käufer und Verkäufer räumen uns das Recht ein die finale Entscheidung in einem Käuferschutz Settlement zu treffen.

Käufer von denen wir annehmen müssen, dass sie einen Betrug begehen oder begehen wollen, unterliegen dem „Missbrauch von ARTCOSMOS“ Abschnitt unserer Nutzungsvereinbarung. Betrug in diesem Fall schliesst ein, ist aber nicht beschränkt auf, eine Beschwerde ohne ehrliche Absicht vorzubringen oder jede andere Aktivität mit dem Ziel unrechtmässig vom ARTCOSMOS Käuferschutz zu profitieren.

Käufer die ARTCOSMOS missbrauchen unterliegen den in unserer Nutzungsvereinbarung beschriebenen Konsequenzen. Wir behalten uns auch das Recht vor, vorübergehend oder permanent deinen Käuferschutz umgehend und ohne Vorwarnung einzustellen, wenn wir den Verdacht haben, dass Du unseren Return Prozess missbrauchst.

Kunstwerke, die nach dem Erhalt des Kunstwerkes an eine andere Adresse als die in der Bestellung spezifizierte Adresse versendet wurden, sind vom ARTCOSMOS Käuferschutz ausgeschlossen.

§1 ARTCOSMOS Käuferschutz Zeitraum und Prozess

Wir bei ARTCOSMOS glauben, dass die meisten stichhaltigen Beschwerden innerhalb von 5 Tagen nach dem geplanten Lieferdatum eures gekauften Kunstwerks entdeckt werden können. Daher haben wir unseren ARTCOSMOS Käuferschutz so konzipiert, dass Du in diesem kritischen Zeitraum über deine grundsätzlichen, gesetzlichen Rechte abgesichert bist um sicherzustellen, dass deine Käufe hier so störungsfrei wie möglich sind.

Im Fall, dass Du nach dem Ablauf unseres Zeitraums, den wir mit unserem speziellen Käuferschutz abdecken, noch Unregelmässigkeiten mit deinem Kunstwerk entdeckst bist Du natürlich weiterhin gesetzlich abgesichert, musst deine Ansprüche dann aber mit dem Künstler klären.

Im Rahmen unseres Käuferschutz behalten wir deine Zahlung für den Zeitraum bis 5 Tagen nach dem zu erwartenden Lieferdatum ein. Erst nach Ablauf dieser Zeit, wenn Du keine stichhaltigen Beschwerden vorgebracht hast wird deine Zahlung an den Künstler weitergeleitet.

Nach dem erwarteten Lieferdatum senden wir Dir eine Email im Dich zu informieren, dass der Beschwerdezeitraum angefangen hat und dass ARTCOSMOS deine Zahlung an den Künstler nach Ablauf der Beschwerdefrist ohne gültige Beschwerde weiterleiten wird.

Du kannst eine Beschwerde registrieren indem Du:

- a.) auf die Email antwortest die wir Dir schicken
- b.) eine Email an support@ARTCOSMOS.com schickst mit der Überschrift "Beschwerde"

Wenn Du eine Beschwerde registrierst, dann führ bitte in der Email deine Bestellnummer, eine Beschreibung deiner Beschwerde und wenn möglich visuelle Beweisen (Foto, Video) auf.

§2 Erwartetes Lieferdatum

Wir gehen davon aus, dass das Kunstwerk bei Dir angekommen ist, wenn entweder:

- a.) der Tracking Prozess der Lieferfirma anzeigt, dass das Kunstwerk angekommen ist;
- b.) der Lieferzeitraum, den der Künstler in seiner von Dir ausgewählten Liefermethode angegeben hat, abgelaufen ist.

Da die Beschwerdefrist erst anläuft nachdem wir Dir eine Email an deine registrierte Email Adresse geschickt haben, musst Du dir keine Sorgen machen, dass deine Chance eine Beschwerde vorzubringen abläuft ohne dass Du es mitbekommst wenn Du das erwartete Lieferdatum nicht im Blick behältst.

§3 Stichhaltige Beschwerden gemäss des ARTCOSMOS Käuferschutz

Als Käufer kannst Du eine Beschwerde gemäss des ARTCOSMOS Käuferschutz vorbringen wenn alle diese Kriterien erfüllt sind:

- 1.) Du hast auf ARTCOSMOS ein Kunstwerk erworben für das Käuferschutz nicht ausgeschlossen wurde und hast deine Beschwerde innerhalb der 5 Tage nach Erhalt unserer Email vorgebracht.
- 2.) Es liegt ein guter Grund zur Auseinandersetzung zwischen Dir und dem Künstler vor. Ein guter Grund, schliesst diese Fälle ein:
 - Du hast das Kunstwerk nicht in der zu erwartenden Lieferzeit erhalten. Die Lieferzeit kann sich verlängern aufgrund von Naturkatastrophen, Streiks oder behördlichen Interventionen (z.B. Zollprüfungen).
 - Du erhältst entweder das falsche Kunstwerk oder das Kunstwerk entspricht nicht der Beschreibung.
 - Das Kunstwerk wurde während der Lieferung beschädigt.

§4 Abwicklung einer Beschwerde gemäss ARTCOSMOS Käuferschutz

Als Künstler oder Verkäufer erlaubst Du uns die endgültige Entscheidung zu treffen, für jede Beschwerde die unter dem ARTCOSMOS Käuferschutz vorgebracht wird.

Der Käufer gibt ARTCOSMOS und dem Künstler angemessene Zeit, mindestens 30 Tage ab dem Zeitpunkt an dem der Käufer ARTCOSMOS über das Problem informiert hat, um das Problem zu lösen. Während dieser Zeit stimmen der Käufer und der Verkäufer zu, dass ARTCOSMOS die Zahlung zurückhält.

Wenn Du als Käufer das Problem hast, dass das Kunstwerk nicht geliefert wurde, dann kann es zu den folgenden Lösungen kommen:

- der Künstler legt den Nachweis vor, dass er das Kunstwerk übergeben hat und die Beschwerde geht an die Lieferfirma, oder
- der Künstler liefert das Kunstwerk nach Zustimmung des Käufers doch noch oder liefert ein alternatives Kunstwerk, oder
- die Bestellung wird gecancelt und der Käufer erhält seine Zahlung zurück.

Wenn Du das Problem hast, dass das Kunstwerk nicht der Beschreibung und den Bildern entspricht (ausgenommen ist „die Farben wirken anders“ was ausdrücklich vom Käuferschutz ausgenommen ist), dann kann es zu den folgenden Lösungen kommen:

- der Verkäufer weißt nach, dass das Kunstwerk in allen Beschreibungen und Kommunikationen korrekt beschrieben wurde, oder
- der Verkäufer liefert nach Absprache mit dem Käufer ein alternatives Kunstwerk, nachdem der Käufer das ursprüngliche Kunstwerk zurückgeschickt hat, oder
- die Bestellung wird gecancelt und der Käufer erhält seine Zahlung zurück.

Wenn eine Beschwerde die Anforderungen des ARTCOSMOS Käuferschutz erfüllt, dann werden wir alle relevanten Informationen betrachten um festzustellen, ob der Fall schon gelöst werden kann. Bei manchen Fällen kann eine Lösung noch nicht möglich sein, zum Beispiel wenn das Kunstwerk noch unterwegs ist dann fragen wir den Käufer noch zu warten.

Wenn wir innerhalb des Lösungsprozesses nicht innerhalb einer angemessenen Zeit Antworten vom Käufer erhalten werden wir den Lösungsprozess zu Gunsten des Künstler abschliessen und die Zahlung an den Künstler überweisen.

§5 Wie Künstler sich schützen können

Künstler können sicherstellen, dass sie keinen Fall von „Kunstwerk wurde nicht geliefert“ verlieren indem sie innerhalb der angegebenen Lieferzeit liefern und sicherstellen, dass ihre Liefermethode „Tracking“ beinhaltet. Um ganz sicher zu gehen, sollte die Tracking Information einen Nachweis der Lieferung von der Lieferfirma enthalten der klar darstellt:

1. Lieferstatus ist "geliefert"
2. Datum der Lieferung (welches zeigt das der Verkäufer innerhalb der versprochenen Zeit das Kunstwerk versandt hat)
3. Lieferadresse, die der Lieferadresse entspricht, die der Kunde angegeben hat.

Um sich gegen Fälle von „Kunstwerk ist nicht wie beschrieben“ abzusichern, sollten Künstler ihre Beschreibungen ausreichend dokumentieren. Kunstwerke können Fehler oder Unregelmässigkeiten enthalten, die Teil der „Persönlichkeit“ des Kunstwerk sind. Diese sollten aber offen und ausreichend beschrieben werden.

§6 Schutz nach Ablauf des ARTCOSMOS Käuferschutz

Wenn eine Beschwerde nach dem Ablauf des ARTCOSMOS Käuferschutz auftaucht und ARTCOSMOS die Zahlung bereits an der Künstler weitergeleitet hat, ist der Käufer immer noch durch die Gesetze des Wohnorts des Käufers geschützt.

Ende der ARTCOSMOS Käuferschutz Policy

Version 2

Gültig ab August 21, 2018