

## Index:

### 1. Beratungstelefon

- 1.1 Telefonberatung Berechnung
- 1.2 Kosten Beratungstelefon
- 1.3 Mindestbetrag
- 1.4 Spezialtermine

### 2. Fernbehandlungen

- 2.1 Fernbehandlungen

### 3. Naturheilpraxis/Lebensberatung

- 3.1 Zahlung Praxiskonsultation
- 3.2 Kosten Praxiskonsultation
- 3.3 Nicht Wahrnehmung von Terminen
- 3.4 Gesetzlicher Rahmen Praxis

### 4. Shop/Onlineshop

- 4.1 Spezialprodukte Rückgabe
- 4.2 Spezialprodukte Vorauskasse
- 4.3 Lieferzeitgarantie
- 4.4 Lieferbedingungen
- 4.5 Postfachlieferung
- 4.6 Eigentumsvorbehalt
- 4.7 Lieferkonditionen
- 4.8 Produktabweichungen
- 4.9 Rechtskraft Shopbestellungen
- 4.10 Widerrufsrecht
- 4.11 Transportschäden /Mängelrügen
- 4.12 Rückgabe

### Allgemeines

- 5.1 Zahlung Beratung, Praxis, Fernbehandlung
- 5.2 Zahlung Shop / Onlineshop
- 5.3 Vorauskasse
- 5.4 TWINT
- 5.5 Rechnung in Papierform
- 5.5.1 mit Einzahlungsschein für Postschaltereinzahlung
- 5.6 Prepaid-Zahlung
- 5.7 Mahnungen
- 5.8 E-Mail-Rechnungen
- 5.9 Rechnungen mit Swiss QR-Code
- 5.10 Ratenzahlungen
- 5.11 SMS- WhatsApp-Dienst
- 5.12 Social Media
- 5.13 Geschenkgutscheine
- 5.14 Kunden aus A und DE
- 5.15 Datenschutz
- 5.16 E-Mails
- 5.17 MwSt.
- 5.18 Gerichtsstand

### 1. Beratungstelefon

- 1.1 Berechnungsgrundlage = Telefondauer ab Startminute, inkl. angefangener Endminute.

- 1.2 Stundensatz CHF. 150.00 abgerechnet pro Minute (=CHF. 2.50 pro Minute)

- 1.3 Mindestbetrag: Zur Kostendeckung beträgt der Mindestbetrag CHF. 30.00, auch wenn die Beratungsdauer kürzer als 12 Minuten ist.

- 1.4 Bei Spezialterminen/Sonderterminen ausserhalb der normalen Beratungszeiten (z.B. Sonntag oder Feiertag) wird ein Minutenpreis von CHF. 4.50 berechnet.

### 2. Fernbehandlungen

- 2.1 Adressaufnahme und Erklärung der Zahlungsmodalitäten sind gratis. Ebenso ein kurzer Austausch am Ende der Fernbehandlungszeit und zur Klärung ob eine Behandlung weiter geführt wird. Jegliche weiteren Auskünfte und Anfragen sowie Beratungen und Besprechungen zu und über die Fernbehandlung, werden wie eine normale Konsultation/Beratung (wie oben Punkt 1.) berechnet. Die Fernbehandlungspreise sind auf der jeweils gültigen Preisliste aufgeführt.

### 3. Naturheilpraxis / Lebensberatung

- 3.1 Konsultationen in der Naturheilpraxis / Lebensberatung sind im Normalfall in Bar oder per TWINT, direkt nach der Sitzung zu begleichen.

- 3.2 Der Stundensatz in der Praxis / Lebensberatung beträgt CHF.150.00. Es wird in 12 Einheiten (5 Minuten-Schritten inkl. der angebrochenen letzten 5 Minuten) abgerechnet.

- 3.3 Termine welche nicht wahrgenommen werden oder bei denen nicht eine ordentliche Absage bis 24 Stunden vor dem Termin stattgefunden hat, verrechnen wir in vollem Umfang der eingeplanten Zeit.

3.4.1 Die Behandlungen /Konsultationen in der Naturheilpraxis /Lebensberatung finden im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen des Kantons Appenzell Ausserrhoden statt.

3.4.2 Reine Lebensberatungssitzungen in Engelburg fallen unter die Gesetzgebung des Kantons St. Gallen.

### 4.0 Shop / Onlineshop

4.1 Für Spezialanfertigung und individuelle Produkte besteht kein Rückgaberecht.

4.2 Speziell teure Produkte oder Artikel die wir extra beim Lieferanten bestellen müssen sind per Vorauskasse zu bezahlen.

4.3 Es besteht keine Lieferzeitgarantie. Die Artikel werden immer schnellstmöglich nach Bestellung geliefert.

4.4 Wir liefern nur innerhalb der Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein. Dienste wie Grenzservice (z.B. Grenzpost) lehnen wir ab und übernehmen keinerlei Haftung für Produkte welche über solche Kanäle ins Ausland gelangen.

4.5 Bestellungen an Postfachadressen liefern wir nur gegen Vorauskasse

4.6 Die Artikel sind bis zur vollständigen Bezahlung, Eigentum von Thomas Auer

4.7 Lieferkonditionen:

Wir schenken Ihnen die Verpackungspauschale von CHF.4.50.

Für den Umweltschutz verwenden wir sofern vorhanden, Paketmaterial, sowie Schutzmaterialien, welche wir ebenfalls aus Lieferungen an uns, wiederverwenden können. Nur wenn Nötig verwenden wir Neumaterial.

Ab einem netto Warenwert von CHF.200.00 schenken wir Ihnen die Versandkosten für Economy-Versand. Die Versandkosten belaufen sich bei Bestellungen unter CHF.200.00 netto-Warenwert auf:

Standardlieferung: **Economy** (B-Post) Lieferzeit ca. 2-3 Werkstage ab Aufgabepunkt bei der Post.

Pakete bis 2 Kg.	CHF. 7.75
Pakete bis 10 Kg.	CHF. 10.75
Pakete bis 30 Kg.	CHF. 19.75

Schnelllieferung: **Priority** (A-Post) Lieferzeit ca.1 Werktag nach Aufgabepunkt bei der Post.

Pakete bis 2 Kg.	CHF. 9.50
Pakete bis 10 Kg.	CHF. 12.90
Pakete bis 30 Kg.	CHF. 22.50

Sollte ein Paket grösser (Sperrgut) oder schwerer als 30 Kg. sein, wird bei über CHF.200.00 netto-Warenwert, der Portobetrag von CHF.19.00 ebenfalls erlassen. Es ergeben sich dann aber Versandkosten aus den Mehraufwendungen. Die Mehrkosten werden in einem solchen Fall vorab mit dem Kunden besprochen und separat vereinbart.

4.8 Abweichungen: Wir vertreiben viele Naturprodukte und Individualprodukte. Diese können geringfügig von der Abbildung und Zusammensetzung pro Charge abweichen. Dies ist kein Mangel und keine Grund für eine Mängelrüge.

4.9 Bestellungen im Onlineshop, per E-Mail oder am Telefon haben die selbe Rechtskraft wie handschriftliche Bestellungen.

4.10 Das Widerrufsrecht beginnt sobald die Bestellung aufgegeben wurde. Bei Individualprodukten welche einzeln und/oder personenbezogen hergestellt werden, kann eine Bestellung nicht Widerrufen werden .

4.11 Transportschäden und Beanstandungen sind sofort durch ein Protokoll der Post bzw. Spediteur zu belegen und einzureichen. Mängelrügen sind binnen 3 Tagen ab Warenerhalt möglich.

4.12 Alle Produkte sind nach Anbruch der Originalverpackung nicht mehr rückgabeberechtigt. Ebenso ausgeschlossen sind sämtliche Tonträger und Digitalen Medien.

### 5. Allgemeines

5.1 Zahlungsziel: Zahlbar innerhalb 10 Tage ab Rechnungsdatum bei **Beratungen** und bei keiner anderen Art der Abmachung. Bei **Fernbehandlungen** gilt, dass die Fernbehandlung nach Zahlungseingang beginnt. Stammkunden mit Spezialvereinbarung können die Fernbehandlung auch innerhalb von 10 Tagen bezahlen. Direktsitzungen in der **Praxis/Lebensberatung** sind ohne spezielle Abmachung direkt in der Sitzung in Bar oder per TWINT zu begleichen. Im **Onlineshop** gibt es verschiedene Arten der Zahlungsmöglichkeit (siehe 5.2).

Rechnungen sind über Online-Banking, Postschaltereinzahlungsschein oder TWINT zu begleichen. Die Angebote zur Zahlung im Onlineshop, stehen beim Bestellabschluss zur Auswahl.

5.2 Bei **Bestellungen im Shop / Onlineshop** stehen mehrere Zahlarten zur Auswahl.

**TWINT-Überweisung** – Einfach, schnell und sicher. Die Rechnung erfolgt nach manueller Bearbeitung per E-Mail als PDF-Datei welche ausgedruckt werden kann. Der in der PDF-Datei vorhandene QR-Code kann zur Bezahlung über die TWINT-App genutzt werden. Zusätzlich ist unter Umständen in der E-Mail mit der PDF-Datei der Rechnung, ein TWINT-Zahlungs-Button vorhanden. Alternativ kann dieser Button benutzt werden. Durch klicken wird man auf die TWINT-Webseite geleitet, welche dann den entsprechenden TWINT-QR-Code auf dem Bildschirm anzeigt. Mit dem Smartphone kann der Code direkt mit der TWINT-App vom PC-Bildschirm gescannt und die Zahlung durchgeführt werden, ohne dass zuerst die Rechnung Ausgedruckt werden muss. Die Artikel werden bei TWINT-Zahlung, laut §5.2.1 geliefert.

Per **E-Banking-Überweisung**; wird die Vorauskasse-Rechnung als PDF-Datei per E-Mail zugestellt . Sie enthält den Swiss-QR-Code für eine problemlose Einlesung der Daten mit einer Zahlungs-App oder einem entsprechenden Lesegerät. Nach Zahlungseingangsbestätigung (in der Regel 1-2 Arbeitstage), werden die Artikel unverzüglich laut § 5.2.2 versendet.

Per Vorauskasse-**Rechnung mit Post-Einzahlungsschein** wird die Rechnung mit einem Swiss-QR-Einzahlungsschein zugesendet. Bei Zahlungsoption Post-Einzahlungsschein, fällt eine zusätzliche Gebühr von pauschal CHF.2.95, für uns belastete Postüberweisungsgebühren an. Nach Zahlungseingangsbestätigung (in der Regel 2-4 Arbeitstage) werden die Artikel unverzüglich laut §5.2.2 versendet.

In Ausnahmefällen, wo wir den Kunden / die Kundin als Stammkunde und mit festem Kundenkonto im Onlineshop kennen, behalten wir uns vor, die Rechnung auch direkt dem Paket beizulegen, so dass die Zahlung der Ware nach Erhalt von selbiger getätigten werden kann.

**5.2.1** Nach der Eingangsbestätigung ihrer Zahlung bei TWINT – welche wir von TWINT zugesendet bekommen – werden die Artikel umgehend geliefert bzw. bei notwendiger Nachbestellung beim Lieferanten, direkt nach Wareneingang bei uns, bzw. bei individueller Herstellung direkt nach Herstellung, gesamthaft an den Kunden weiter versendet.

**5.2.2** Nach der Eingangsbestätigung der Zahlung über E-Banking oder Posteinzahlung, werden die Artikel unverzüglich an den Kunden versendet. Das heisst, Ware die bei uns an Lager ist, wird vorgängig bereits für den Versand vorbereitet. Wenn Artikel beim Lieferanten bestellt werden müssen, wird das Paket unverzüglich nach Wareneingang gesamthaft versendet. Bei Artikeln welche individuell hergestellt werden, werden wird das Paket unverzüglich nach Herstellung und/oder Wareneingang gesamthaft versendet.

**5.3** Kunden welche wir Erinnern/Mahnen müssen, können künftig in allen Bereichen von Isonatura nur noch per Vorauskasse bedient werden.

**5.4** Zahlungen sind auch über **TWINT** möglich. Dies in allen Bereichen von Isonatura. Es kann direkt über den TWINT-QR-Code mit der TWINT-App bezahlt werden.

TWINT ist als schnelle Zahlmethode gedacht. Deshalb ist vorgesehen, dass der Kunde, TWINT-Zahlungen direkt nach Rechnungstellung zu begleichen hat.

Sollten Sie in einer **Direktsitzung** in der **Praxis** oder **Lebensberatung** mit TWINT bezahlen, erhalten Sie nachfolgend von uns eine Quittung über die Sitzungsart separat Online zugestellt oder sie wird direkt in der Sitzung erstellt, falls dies technisch möglich ist.

Sollte eine **Fernbehandlung** per TWINT-Zahlung beglichen werden, erhält der Kunde die Rechnung per PDF-Datei in einer E-Mail zugestellt und kann über den Swiss-QR-Code bzw TWINT-Code die Rechnung über die TWINT-App begleichen.

Sobald die Überweisung von TWINT bei uns bestätigt ist, beginnt die Behandlung umgehend, sofern alle nötigen Unterlagen vorhanden sind, bzw. beginnt die Behandlung zum vereinbarten Zeitpunkt.

Bei TWINT-Zahlung im Onlineshop erhalten sie vorerst eine automatische Bestellbestätigung vom Shopsystem.

Jedoch versendet unser Shopsystem keinen TWINT-CODE auf den Bildschirm.

Nach manueller Bearbeitung der Bestellung, erhält der Kunde die definitive Rechnung als PDF Datei, mit dem SWISS-QR-CODE mit enthaltenem TWINT-Code bzw. einzelnen TWINT-Code, per E-Mail zugestellt. Die Artikel werden versendet, sobald wir die Bestätigung über den Zahlungseingang, von TWINT erhalten haben.

Für TWINT-Zahlung in Direktsitzungen, wird vor Ort ein TWINT-Code zur Verfügung gestellt, den der Kunde mit der App einscannen kann.

Bei Rechnungstellung für Beratungen und andere Dienstleistungen am Telefon oder bei der Zahlungsmethode TWINT im Onlineshop, wird die Rechnung per E-Mail zugestellt. Die Rechnung mit TWINT-Code wird als PDF-Datei zum Ausdrucken zugesendet.

In der E-Mail ist allenfalls auch ein «TWINT-Bezahlen-Button» enthalten. Durch klicken auf den Button werden Sie direkt mit der TWINT-Seite verbunden und es erscheint auf dem PC-Bildschirm ein QR-Code, den Sie mit der TWINT-App einscannen können.

Alle Angaben welche Sie zur TWINT-Überweisung tätigen werden nur für die reibungslose Abwicklung der entsprechenden Rechnung erhoben und nicht anderweitig verwendet.

**5.5** Bei **Rechnungen in Papierform** welche wir per Post zustellen fällt eine Aufwandsgebühr (Material, Druck, Porto, Aufgabe) von CHF.2.80 an.

**5.5.1 mit Einzahlungsschein** für die Einzahlung auf der Post, wird die Gebühr der Post welche uns verrechnet wird, zu lasten des Kunden weiter verrechnet.

Die Gebühren betragen:

Überweisung bis CHF.50.00	CHF.1.20
Überweisung bis CHF.100.00	CHF.1.60
Überweisungen bis CHF.1000.00	CHF.2.35
Überweisungen über CHF.1000.00	CHF.3.95

Im Online-Shop wird aus technischen Gründen eine Pauschalgebühr von CHF.2.95 erhoben.

Bei Rechnungen als PDF-Datei per E-Mail, zur Verwendung von Bankzahlung / Onlinezahlung / TWINT-Zahlung fallen obige Gebühren NICHT an.

**5.6 Prepaid-Zahlung:** Es besteht auch die Möglichkeit, das Kundenkonto per Prepaid aufzuladen. Nach Zahlungseingang steht dem Kunden dann der entsprechende Betrag in allen Bereichen von Isonatura zur Verfügung. Bei Telefonberatungen wird der Betrag in Minuten die zur Verfügung stehen, umgerechnet. Beachten Sie, dass auch bei Prepaid-Zahlungen mit Papierrechnung zur Posteinzahlung, die Posteinzahlungsgebühren wie unter § 5.5 beschrieben gültig sind.

**5.7** Bei nicht rechtzeitiger Bezahlung senden wir **EINMALIG** eine **Zahlungserinnerung/Mahnung**. Sollte nach dieser Zahlungserinnerung/Mahnung der Betrag immer noch nicht bis zum gesetzten Zeitpunkt überwiesen sein, wird die Rechnung und alle erforderlichen Daten unserem Inkassopartner für die weiteren Schritte übergeben. Durch eine Übergabe an das Inkassobüro, entstehen für den Schuldner erhebliche

zusätzliche Kosten - welche unabhängig von uns - vom Inkassobüro eingefordert werden. Kunden welche durch nicht rechtzeitige Zahlung ans Inkassobüro übergeben werden müssen, können künftig alle Leistungen und Lieferungen nur noch per Vorauskasse beziehen.

**5.8** Wir versenden aus Umwelt- und Kostengründen die Rechnungen/Quittungen für alle Leistungen nur noch per E-Mail. Sollte ein Kunde eine Papierrechnung per Post wünschen oder per Posteinzahlungsschein einzahlen wollen, wird die Rechnung auch auf dem Postweg zugestellt. Hierzu gelten die Regelungen von §5.5 und 5.5.1.

**5.9** Ab dem 01.07.2020 werden die Rechnungen standardmäßig mit **Swiss-QR-Code** ausgegeben. Somit können Rechnungen auch mit einer Bank-App eingelesen werden, wenn die Rechnung per E-Mail, für E-Banking, zugestellt wird.

**5.10 Ratenzahlungen** sind in Ausnahmefällen und nur im Bereich der telefonischen Beratung möglich. Es fallen ab der 2 Rate pro Rate CHF. 8.00 Aufwand-Deckungsgebühren an. Eine Verzinsung erheben wir jedoch nicht. Bei nicht pünktlicher Zahlung der Raten wird die Vereinbarung aufgehoben und der gesamte Restbetrag ist sofort fällig.

**5.11 Anfragen per SMS und WhatsApp** sind bei Terminanfragen und den daraus resultierenden Terminvorschlägen kostenlos. Ebenso eine mit dem Kunden VEREINBARTE Kommunikation. Alle anderen Fragen auf die wir eine weitergehende Antwort senden müssen, werden pauschal pro Antwort mit jeweils CHF. 12.50 berechnet und werden entsprechend in Rechnung gestellt.

**5.11.1** Bei Antworten von Pendel- oder Kartenauswertungen wird der Zeitaufwand für das Pendeln bzw. legen der Karten, die Auswertung und das Schreiben und Übermitteln der WhatsApp-Nachricht(en) genau so wie bei einer telefonischen oder direkten Beratungssitzung berechnet. Somit wird der komplette Zeitaufwand für solche Anfragen und Antworten wie unter 5.11.1 beschrieben, in Rechnung gestellt.

**5.12 Social Media:** Auf unseren Kanälen wie Instagram, Facebook, Tiktok und Youtube, finden Sie jeweils Auskünfte und Infos zu Isonatura und unseren Produkten. Über diese Kanäle werden jedoch keine Beratungen u.ä. getätig.

Bitte immer über Telefon 077 400 93 97 oder per Whatsapp Kontakt aufnehmen. Es gelten die jeweils auf den entsprechenden Social Media Kanälen gültigen Datenschutzbestimmungen auf welche wir keinen Einfluss haben. Mit der Nutzung von Social Media Kanälen stimmt der Benutzer ausdrücklich den jeweils geltenden Bestimmungen der jeweiligen Social Media Plattform zu. Potcasts sowie Videos auf der Webseite oder einem Kanal dienen der Information. Jeder ist jedoch selbst verantwortlich dafür, ob und wie, oder bei wem er/sie diese Infos nutzt oder anwendet.

**5.13 Geschenkgutscheine** von Isonatura sind ab

CHF. 25.00 erhältlich und in allen Bereichen von Isonatura einlösbar. Gutscheine können auf Rechnung bestellt werden und werden per Post oder als PDF-Datei in einer E-Mail zugesendet. Sobald die Zahlung des Gutscheinbetrages auf unser Konto eingegangen ist wird der Gutschein freigeschaltet und ist 2 Jahre lang gültig. Verfallene Gutscheine können nicht rückvergütet werden. Gutscheinbeträge sind nicht in Bar oder anderweitig auszahlbar.

**5.14 Kunden aus Österreich und Deutschland** können eine **Beratung** am Telefon und/oder eine **Fernbehandlung** ebenso in Anspruch nehmen. Der Rechnungsbetrag ist in CHF. aufgeführt und muss zwingend auch in CHF. überwiesen werden. Es muss so überwiesen werden, dass der gesamte Betrag in CHF. bei uns ankommt, ohne das zusätzliche Gebühren für uns anfallen.

**Artikel** aus unserem Shop/Online-Shop werden nur innerhalb der Schweiz und Liechtenstein geliefert, und nicht ins Ausland versendet (siehe §4.4). Diese Artikel müssen allenfalls von Kunden aus Österreich, Deutschland oder anderen Ländern, direkt bei uns vor Ort in Engelburg abgeholt werden. Für die Ausfuhrformalitäten und allfällige Zölle ist der Kunde welcher die Ware direkt in Engelburg abholt, selbst verantwortlich.

**5.15 Datenschutz** ist auch uns wichtig. Ihre Daten, egal aus welchem Bereich von Isonatura, werden nur für Interne Zwecke verwendet. Keinerlei persönliche Daten werden an Drittpersonen oder andere Firmen weiter gegeben. Die einzigen Ausnahmen in denen wir Daten weiter geben ist:

- Adressdaten an die schweizerische Post / Spediteur, um Pakete an den Kunden liefern zu können

- Wenn eine Rechnung wegen Nichtbezahlung an das Inkassounternehmen weiter gegeben wird. In diesem Fall werden alle für das Inkasso relevanten Kunden- und Rechnungsdaten übergeben.

Ebenso verwenden wir auf der Webseite, die übermittelten Daten nur zur Ausführung des jeweiligen Auftrages und der Kundenpflege. Auch hier werden die Daten nur intern bei uns verwendet. Allerdings ist unsere Seite auch teilweise mit Diensten verknüpft, damit wir - wie alle anderen Websitenbetreiber - die Webseite durch Erfahrungsdaten für Ihren Benutzungskomfort und ein gutes Surferlebnis gestalten können. Diese Daten werden unter den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen gesammelt und wir selbst greifen nur auf anonymisierte Daten und im geringen Umfang zurück. Mehr zum Datenschutz im Onlinebereich erfahren sie auf der Webseite unter Datenschutz sowie im Cookie-Banner, sobald die Webseite oder der Onlineshop aufgerufen wird.

**5.16** Wir versenden **niemals E-Mails** in denen wir von Kunden **empfindliche Daten persönlicher Natur wie z.B. Kontodaten oder Ähnliches** erfragen. Sollten Sie eine solche E-Mail in unserem Namen in dieser Form erhalten, öffnen Sie **keinesfalls** irgend einen darin enthaltenen Link und nehmen Sie bitte sofort mit uns Kontakt auf, damit wir rechtliche Schritte gegen den Versender einleiten können.

**5.17** Wir sind zur Zeit nicht Mehrwertsteuerpflichtig. Daher ist auch keine MwSt. auf der Rechnung aufgeführt.

**5.18** Gerichtsstand allgemein ist Gossau (St.Gallen) bzw. für die Naturheilpraxis Trogen (Appenzell Ausserrhoden). Es besteht ausschliesslich schweizerisches Recht.