

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der Tor.support GmbH (Stand März 2023)

### Präambel

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Grundlage jedes zwischen der Tor.support GmbH, FN 469486 x, Pelikanstraße 3, 4055 Pucking, Oberösterreich (im Weiteren „**Tor.support**“) und ihrer Kunden (im Weiteren „**Kunde**“) geschlossenen Vertrages über den Kauf von Waren über den von Tor.support betriebenen Onlineshop

- <https://www.torshop24.at>

sowie allen sonstigen von Tor.support betriebenen Webshops, Internetauftritten und Handelsplattformen.

Dabei handelt es sich um einen browserbasierten Webshop, auf dem Tor.support maßgeschneiderte Produkte und sonstige Waren von sich und Vertragspartnern bewirbt und selbst über einen integrierten Webshop zum Verkauf anbietet.

### 1. Geltungsbereich der AGB, Begriffsdefinitionen & Vertragsabschluss

**1.1.** Alle Leistungen von Tor.support gegenüber dem Kunden im Zusammenhang mit der Beratung und dem Abschluss und der Abwicklung von Kaufverträgen über Waren erfolgen ausschließlich auf Basis dieser AGB. Mit dem Anklicken der Checkbox im Warenkorb vor Abgabe der Bestellung „Ich habe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma Tor.support GmbH inklusive der Information über Rücktrittsrechte gelesen und akzeptiert.“, erklärt sich der Kunde mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden und an sie gebunden.

**1.2.** Von diesen AGB abweichende oder ergänzende Regelungen - insbesondere allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden von Tor.support werden nur dann Vertragsbestandteil, wenn dies von Tor.support ausdrücklich schriftlich bestätigt wurde.

**1.3.** Tor.support behält sich das Recht vor, Änderungen an diesen AGB jederzeit vorzunehmen. Auf das Vertragsverhältnis mit dem Kunden kommen jeweils die AGB zur Anwendung, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses in Kraft sind. Diese werden dem Kunden auch gemeinsam mit der Auftragsbestätigung zugesandt.

### **1.4.** Sortiment:

Die Darstellung der Produkte im Onlineshop stellt kein rechtlich bindendes Angebot, son-

dern einen unverbindlichen Online-Katalog dar. Insbesondere sind Änderungen in Design und Technik, welche die Eigenschaften und Funktion der Produkte nicht wesentlich beeinflussen, sowie Abweichungen bei Beschreibung und Abbildung vorbehalten. Alle technischen Informationen zu den einzelnen Produkten beruhen auf den Angaben der Hersteller.

### **1.5.** Messung und Montage:

Die von Tor.support angebotenen Produkte stellen in der Regel individuelle Maßanfertigungen auf Grundlage der von Kunden übermittelten Daten und Informationen dar.

Ein besonderes Maß an Sorgfalt ist daher bereits beim Kunden auf die korrekte Datenerhebung (Messung) und Übermittlung zu legen. Tor.support haftet nicht, wenn ein auf Basis der Informationen des Kunden individuell angefertigtes Tor oder sonstiges Produkt den tatsächlichen Kundenerfordernissen nicht entspricht.

Die einer Bestellung zugrunde zu legende Messung der zu bestellenden Produkte erfolgt ausschließlich durch den Kunden.

Hierzu findet der Kunde während dem Bestellvorgang neben dem Button „MESSUNG UND MONTAGE“, einen Hinweis zur Messung und Montage der Tor.support, welche eine Anleitung zur korrekten Ausmessung der zur Bestellung erforderlichen Parameter enthält.

### **1.6.** Click & Collect:

Maßgeschneiderte Produkte stellt Tor.support durch „Click & Collect“ bereit. Bei Nutzung der Option Click & Collect bietet Tor.support dem Kunden bei Angabe seiner persönlichen Daten an, auf Grundlage dieser Daten maßgeschneiderte Produkte zur Abholung am Sitz von Tor.support oder einem Tor.support-Partner zu liefern und bereitstellen zu lassen.

### **1.7.** Bestellung:

Eine Bestellung liegt dann vor, wenn ein Kunde ein Angebot zum Erwerb einer oder mehrerer Waren aus dem Sortiment des Onlineshops an Tor.support abgibt. Dies erfolgt durch Anklicken des Buttons „Zahlungspflichtig bestellen“ am Ende des Bestellprozesses über die im Warenkorb enthaltenen Waren.

### **1.7. Bestellbestätigung:**

Der Kunde erhält von Tor.support unmittelbar nach dem Einlangen einer Bestellung eine Bestellbestätigung übermittelt, in der die von ihm bestellten Waren samt deren wesentlichen Merkmale, der Gesamtpreis inklusive aller Nebenkosten und diese AGB enthalten sind. Die Bestellbestätigung gilt – sofern nicht explizit im Bestätigungsschreiben anderes angeführt ist – nicht als Annahme der Bestellung.

### **1.8. Annahme:**

Eine Annahme kommt binnen sieben Werktagen ab Eingang der Bestellung durch Tor.support wahlweise durch schriftliche Mitteilung oder durch Lieferung der vom Kunden bestellten Waren zustande. Sofern Tor.support eine Bestellung des Kunden nicht annehmen möchte, wird Tor.support dies dem Kunden binnen sieben Werktagen ab Eingang der Bestellung mitteilen.

### **1.9. Auftragsbestätigung:**

Im Rahmen der Erfüllung gesetzlicher Informationspflichten übermittelt Tor.support dem Kunden unmittelbar nach dem Vertragsabschluss, spätestens jedoch mit der Lieferung der Waren eine Bestätigung über den abgeschlossenen Vertrag sowie diese AGB per E-Mail. Im Falle von Click & Collect informiert Tor.support den Kunden über den erstmöglichen Abholmöglichkeit der bestellten Produkte.

### **1.10. Preise:**

Die im Webshop angezeigten Preise für die von Tor.support angebotenen Waren, Lieferungen und Leistungen enthalten keine Transportkosten. Diese werden vor Abgabe der Bestellung im Warenkorb angegeben. Die Verrechnung erfolgt in Euro.

Bei Verkäufen an Kunden innerhalb der EU fällt unter Nachweis der UID keine österreichische Umsatzsteuer an. Diese Kunden haben jedoch die Umsatzsteuer in ihrem Heimatstaat zu entrichten.

## **2. Bestellungen und Vertragsschluss**

**2.1.** Die Bestellabwicklung und Kontaktaufnahme finden in der Regel per E-Mail und automatisierter Bestellabwicklung statt. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm zur Bestellabwicklung angegebene E-Mail-Adresse zutreffend ist, so dass unter dieser Adresse die von Tor.support versandten E-Mails empfangen werden können. Insbesondere hat der Kunde bei dem Einsatz von SPAM-Filtern sicherzustellen, dass alle von Tor.support oder von diesem mit der Bestellabwicklung beauftragten Dritten versandten E-Mails zugestellt werden können.

**2.2.** Der Kunde hat die Bestellbestätigung zu prüfen und mögliche Eingabefehler unverzüglich bekanntzugeben.

### **3. Lieferbedingungen und Lieferzeitraum**

**3.1.** Von Tor.support im Zuge des Bestellvorgangs genannte Liefertermine sind grundsätzlich unverbindlich zu verstehen und werden – sofern nicht explizit schriftlich etwas anderes vereinbart wird – nicht Vertragsgegenstand.

**3.2.** Zur Leistungsausführung ist Tor.support erst dann verpflichtet, sobald der Kunde all seinen Verpflichtungen, die zur Ausführung erforderlich sind, nachgekommen ist.

**3.3.** Ist Tor.support durch höhere Gewalt (zB Streik, Naturkatastrophen) oder sonstige nicht selbst zu vertretende Umstände an der Einhaltung einer allfällig vereinbarten Liefer- oder Leistungsfrist gehindert, hat Tor.support den Kunden über die voraussichtliche Verzögerung zu informieren. Eine allenfalls vereinbarte Liefer- oder Leistungsfrist verlängert sich jeweils um die Dauer eines derartigen Ereignisses.

**3.4.** Die Lieferung erfolgt im Falle von maßangefertigten Produkten durch „Click & Collect“ nach Wahl des Kunden am Sitz von Tor.support oder bei einem Tor.support-Partner. Die Lieferung von Kleinteilen aus dem Webshop erfolgt wahlweise per Post oder mit einem anderen Zustellpartner. Tor.support bietet grundsätzlich eine Auswahl mehrerer Versandunternehmen an, ein Rechtsanspruch des Kunden auf die Wahl eines bestimmten Versandunternehmens besteht jedoch nicht.

**3.5.** Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware geht beim Versandkauf mit der Übergabe der Ware an das Transportunternehmen über, im Falle von Click & Collect mit Übergabe an den Kunden. Der Kunde trägt keinerlei Risiko für die Lieferung. Die Gefahr geht allerdings auf den Kunden bei Übernahme der Ware über. Sollte die Ware bei der Übernahme äußerliche Schäden aufweisen, so hat der Kunde, sofern er Unternehmer ist, dies bei Übernahme unbedingt direkt beim Zusteller zu reklamieren und bestätigen zu lassen.

**3.6.** Tor.support ist berechtigt, eine Warenbestellung des Kunden auch ohne dessen entsprechenden Wunsch in Teillieferungen auszuführen. In diesem Fall hat Tor.support jedoch die dadurch entstehenden zusätzlichen Versandkosten selbst zu tragen. Für Mehrkosten aufgrund einer vom Kunden gewünschten Lieferung in Teilmengen hat der Kunde einzustehen.

#### 4. Annahmeverzug

**4.1.** Hat der Kunde die Ware nicht wie vereinbart übernommen (Annahmeverzug), ist Tor.support nach erfolgloser Nachfristsetzung berechtigt, die Ware entweder bei sich einzulagern, wofür Tor.support eine Lagergebühr von zumindest 0,1 % des Bruttorechnungsbetrages pro angefangenem Kalendertag in Rechnung stellen kann, oder auf Kosten und Gefahr des Kunden bei einem dazu befugten Gewerbsmann einzulagern.

**4.2.** Gleichzeitig ist Tor.support berechtigt, entweder auf Vertragserfüllung zu bestehen oder nach Setzung einer angemessenen, mindestens 2 Wochen umfassenden Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und die Ware anderweitig zu verwerten.

#### 5. Zahlungsbedingungen

**5.1.** Die akzeptierten Zahlungsmethoden können unter „Zahlungsmethoden“ gefunden werden. Dort sind – zusätzlich zur Bestellzusammenfassung – ebenfalls alle Details zu den damit verbundenen Zahlungsbedingungen und allfälligen Gebühren angeführt.

**5.2.** Tor.support behält sich vor, an Kunden bei negativer Bonitätsauskunft nur unter Zuhilfenahme der Zahlungsmodalität Vorkasse zu liefern oder die Vertragsannahme abzulehnen.

**5.3.** Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Tor.support ohne vorhergehende Mahnung berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu begehren. Dies sind bei Verbrauchern: 4 % pa, bei Unternehmern: 9,2 % pa über dem Basiszinssatz. Zudem ist Tor.support für den Fall des Zahlungsverzugs berechtigt, nach Setzung einer angemessenen Nachfrist von vierzehn Tagen vom Vertrag zurückzutreten und bereits gelieferte Waren vom Kunden zurück zu verlangen.

**5.4.** Der Kunde hat Spesen und Kosten, die Tor.support durch Mahnung und zweckentsprechende Rechtsverfolgung entstehen, im gesetzlichen Umfang zu ersetzen. Der Vertragspartner verpflichtet sich in diesem Rahmen für den Fall des Verzuges, selbst bei unverschuldetem Zahlungsverzug, die Tor.support zustehenden Mahn- und Inkassospesen soweit sie zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig und im Verhältnis zur Forderung angemessen sind, zu ersetzen. Er verpflichtet sich im Speziellen, im Falle der Beziehung eines Inkassobüros die damit verbundenen Kosten, soweit diese nicht die Höchstsätze der Inkassobüros gebührenden Vergütungen laut Verordnung des BMWFJ überschreiten, zu ersetzen. Sofern Tor.support das Mahnwesen selbst betreibt, verpflichtet sich der Kunde, pro Mahnung einen Betrag von EUR 12.-, sowie für die Evidenzhaltung des Schuldverhältnisses im Mahnwesen

sen pro Halbjahr einen Betrag von EUR 5.- zu bezahlen.

#### 6. Eigentumsvorbehalt

**6.1.** Tor.support behält sich an den gelieferten Waren bis zur vollständigen Erfüllung der Verbindlichkeiten seitens des Kunden das Eigentumsrecht vor.

**6.2.** Der Kunde ist verpflichtet, das Eigentum von Tor.support für den Fall der Exekutionseinführung oder einer Insolvenz Dritten so fristgerecht anzuzeigen, dass Tor.support daraus keine Kosten oder sonstigen nachteiligen Folgen entstehen.

#### 7. Rücktritts- und Widerrufsrecht für Verbraucher

##### **BEGINN DER WIDERRUFSBELEHRUNG FÜR VERBRAUCHER**

**7.1.** Der Kunde ist berechtigt, seine Vertragserklärung oder einen bereits zustande gekommenen Vertrag binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.

**7.2.** Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem der Kunde oder ein von diesem benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen hat.

**7.3.** Falls der Kunde die Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung erworben hat und diese Waren getrennt geliefert werden, beginnt die Widerrufsfrist an dem Tag, an dem der Kunde oder ein von diesem benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen hat.

**7.4.** Sofern Tor.support der Informationspflicht über das Bestehen des Widerrufsrechts (Bedingungen, Fristen und Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts) dem Kunden gegenüber nicht nachgekommen ist, verlängert sich die Widerrufsfrist um zwölf Monate.

**7.5.** Sofern Tor.support die Informationserteilung innerhalb von zwölf Monaten ab Inbesitznahme der Ware, oder bei getrennter Lieferung der letzten Ware, nachholt, so endet die Widerrufsfrist vierzehn Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde diese Information erhalten hat.

**7.6.** Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde mittels einer eindeutigen Erklärung (zB ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Der Widerruf ist an die Tor.support GmbH, Pelikanstr. 3, A-4055 Pucking zu richten:

Telefon: +43 7229 21130  
E-Mail: [office@tor.support](mailto:office@tor.support)

**7.7.** Der Kunde kann dafür das auf der Webseite der Tor.support GmbH als PDF-Download abrufbare Muster-Widerrufsformular verwenden, muss das jedoch nicht tun.

**7.8.** Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass der Kunde die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absendet.

## **8. Folgen des Widerrufs**

**8.1.** Wenn der Kunde seine Vertragserklärung oder einen bereits zustande gekommenen Vertrag widerruft, hat Tor.support dem Kunden alle Zahlungen, die Tor.support von diesem erhalten hat, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass der Kunde eine andere Art der Lieferung als die von Tor.support angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt hat), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem er die Mitteilung über den Widerruf dieses Vertrags erhalten hat.

**8.2.** Für diese Rückzahlung hat Tor.support dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, sofern mit dem Kunden nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde. Tor.support ist nicht berechtigt, dem Kunden wegen dieser Rückzahlung Entgelte zu berechnen. Er ist jedoch berechtigt, die Rückzahlung zu verweigern, bis er die Waren wieder zurückerhalten hat oder der Kunde den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgesandt hat – wobei der jeweils frühere Zeitpunkt maßgeblich ist.

**8.3.** Der Kunde hat die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem er Tor.support über den Widerruf dieses Vertrags unterrichtet hat, an Tor.support GmbH, Pelikanstr. 3, A-4055 Pucking, zurückzusenden oder – im Falle von Click & Collect – an der Übergabestelle zurückzustellen. Die Frist ist gewahrt, wenn der Kunde die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absendet. Der Kunde hat die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen.

**8.4.** Insbesondere in folgenden Fällen besteht **kein Widerrufsrecht** des Kunden:

- Beim Kauf unbeweglicher Sachen.
- **Beim Vertrag über die Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf dessen persönliche Bedürfnisse zugeschnitten sind.**
- Beim Vertrag über Waren, die nach ihrer Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit

untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden.

## **ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG FÜR VERBRAUCHER**

### **9. Copyright**

Tor.support behält sich sämtliche Rechte, insbesondere Marken- und Urheberrechte, am gesamten Inhalt der Website, insbesondere an Marken, Logos, Texten, Grafiken, Fotografien, Layout und Musik, vor. Soweit die Nutzung nicht gesetzlich zwingend gestattet ist, bedarf jede über die vertraglichen Leistungspflichten hinausgehende Nutzung von Inhalten dieser Website, insbesondere die Speicherung in Datenbanken, Vervielfältigung, Verbreitung oder Bearbeitung der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von Tor.support.

### **10. Gewährleistung und Haftung**

**10.1.** Die Gewährleistung richtet sich nach den gesetzlichen zum Vertragsabschlusszeitpunkt geltenden Bestimmungen. Eine von Tor.support gewährte freiwillige Garantie schränkt das Gewährleistungsrecht des Kunden in keinem Fall ein.

**10.2.** Im Falle eines B2B-Geschäftes gilt die Mängelrügepflicht gemäß §377 UGB:

Der Kunde hat die Ware binnen angemessener Frist von vierzehn Werktagen nach Ablieferung auf Mängel/Abweichungen zu untersuchen und allfällige Mängel unverzüglich zu rügen, anderenfalls die Ware als genehmigt gilt.

Die Gewährleistungsfrist beträgt für die Leistungen von Tor.support gegenüber Unternehmen sechs Monate ab Lieferung und beginnt mit Übergabe der Waren/Erbringung der Leistung an den Kunden. Ersatzlieferungen oder Mängelbehebungen verlängern, hemmen oder unterbrechen die Gewährleistungsfrist nicht. Rückgriffsansprüche nach § 933b ABGB gegen Tor.support sind ausgeschlossen. Die Geltendmachung von Mängeln berechtigt den Kunden nicht zur Einrede des nicht erfüllten Vertrages und zu Änderungen von Zahlungsbedingungen.

Das Vorliegen von Mängeln ist vom Kunden nachzuweisen. § 924 ABGB findet keine Anwendung. Den Kunden trifft die Obliegenheit, eine unverzügliche Mängelfeststellung durch Tor.support zu ermöglichen.

Tor.support ist im Falle der Gewährleistung berechtigt, die Art der Gewährleistung (Verbesserung, Austausch, Preisminderung oder Wandlung) selbst zu bestimmen. Die Verbesserung erfolgt nach Wahl von Tor.support am Lieferort oder am Sitz von Tor.support.

**10.3.** Die Haftung von Tor.support und der beigezogenen Erfüllungsgehilfen ist in allen gesetzlich zulässigen Fällen auf den Ersatz für grob fahrlässig oder vorsätzlich zugefügten Schäden begrenzt. Dies gilt nicht für die Haftung für Personenschäden und nach dem Produkthaftungsgesetz.

**10.4.** In allen gesetzlich zulässigen Fällen ist die Haftung von Tor.support jedenfalls auf die jeweils im Anlassfall zur Verfügung stehende Versicherungssumme der Haftpflichtversicherung von Tor.support begrenzt.

**10.5.** Tor.support trifft keinerlei Verpflichtung zur Überprüfung des vom Kunden vorgesehenen Montageortes und trägt dementsprechend keinerlei Haftung für die Tauglichkeit der bestellten Produkte für den vom Kunden beabsichtigten Zweck. Insbesondere gilt dies auch für die Tragfähigkeit von Decken und Wänden am beabsichtigten Aufstellungsort; diesbezüglich hat sich der Kunde den Rat eines Fachmannes aus dem Bauwesen einzuholen. Soweit der Kunde Maße, Abmessungen, Muster, Vorlagen, oä an Tor.support übermittelt (vergleiche vor allem Punkt 1.5 dieser AGB) übernimmt Tor.support keine Haftung für die Richtigkeit der vom Kunden übermittelten Informationen. Der Kunde haftet alleine für die Richtigkeit seiner Angaben zu Maßen und Dimensionen. Tor.support haftet auch nicht dafür, dass der Kunde die Anleitung „MESSUNG UND MONTAGE“ richtig interpretiert und dementsprechend korrekt Maß nimmt; im Zweifel hat der Kunde mangels eigener Befähigung einen Fachmann aus dem Bauwesen bzw. aus dem Fachgebiet „Fenster und Türen“ zur korrekten Ermittlung der benötigten Maße und Dimensionen für das zu bestellende Produkt beizuziehen. Nachteile und Schäden, die sich aus vom Kunden falsch ausgemessener Dimensionen ergeben, sind vom Kunden selbst zu tragen, Tor.support übernimmt keine Haftung.

**10.6.** Bei den von Tor.support zur Bewerbung von Produkten eingesetzten Lichtbildern handelt es sich teilweise um Musterbilder, die Tor.support vom Produzenten zur Verfügung gestellt wurden. Diese sind unter professionellen Bedingungen unter bestimmten Lichtverhältnissen angefertigt worden und zeigen sohin nicht zwingend die Erscheinung eines Produkts bei alltäglicher Verwendung. Tor.support haftet daher nicht dafür, dass Produkte exakt den zur Bewerbung verwendeten Lichtbildern entsprechen.

## **11. Schlussbestimmungen**

**11.1.** Sollten Bestimmungen dieser AGB rechtsunwirksam, ungültig und/oder nichtig sein oder im Laufe ihrer Dauer werden, so berührt dies die Rechtswirksamkeit und die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. In diesem Fall ist die rechtsunwirksame, ungültige und/oder nichtige (rechtsunwirksam, un-

gültig und/oder nichtig gewordene) Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die rechtswirksam und gültig ist und in ihrer wirtschaftlichen Auswirkung der ersetzten Bestimmung – soweit als möglich und rechtlich zulässig – entspricht.

**11.2.** Erfüllungsort ist der Sitz von Tor.support in 4055 Pucking, Österreich.

**11.3.** Vertragssprache ist Deutsch.

**11.4.** Jeder mit Tor.support abgeschlossene Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts. Sofern der Kunde Verbraucher mit gewöhnlichem Aufenthalt in der EU ist, gelten zudem die zwingenden Verbraucherschutzbestimmungen des Rechts des Aufenthaltsstaates des Kunden.

**11.5.** Soweit gesetzlich zulässig wird österreichische Gerichtsbarkeit und die Zuständigkeit des örtlich für den Sitz von Tor.support (A-4055 Pucking) zuständigen Gerichtes vereinbart.

**11.6.** Kunden, die Verbraucher sind, haben zudem die Möglichkeit, Beschwerden an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU zu richten: <http://ec.europa.eu/odr>.

Kunden können Ihre Beschwerde auch direkt bei Tor.support unter folgender E-Mail-Adresse einbringen: [office@tor.support](mailto:office@tor.support)