

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der PIK AG

### **§ 1 Geltungsbereich**

1. Die nachfolgenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend: „AGB“) der PIK AG gelten für alle Verkäufe, Dienstleistungen sowie Lieferungen der PIK AG an ihren Kunden (im Folgenden: „Kunde“) in der jeweiligen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Fassung.
2. Diese AGB gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder hiervon abweichende Bedingungen des Kunden erkennt die PIK AG nicht an, es sei denn, die PIK AG stimmt ausdrücklich schriftlich ihrer Geltung zu.
3. Soweit in diesen AGB von Verbraucher gesprochen wird, ist der Verbraucher im Sinne von § 13 BGB gemeint.
4. Soweit in diesen AGB von Unternehmer gesprochen wird, ist der Unternehmer im Sinne von § 14 BGB gemeint.
5. Soweit in diesen AGB von Kaufmann gesprochen wird, ist der Kaufmann im Sinne des HGB gemeint.

### **§ 2 Vertragssprache**

Die Vertragssprache ist deutsch.

### **§ 3 Anwendbares Recht**

Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

### **§ 4 Vertragsschluss / Berichtigungshinweis**

1. Die Darstellung der Waren und Dienstleistungen im Online-Shop der PIK AG stellt kein rechtlich bindendes Angebot, sondern eine unverbindliche Aufforderung zur Bestellung (invitatio ad offerendum) dar.
2. Durch Anklicken des „Zahlungspflichtig bestellen“-Buttons im letzten Schritt des Bestellprozesses gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Kauf bzw. der entgeltlichen Buchung der in der Bestellübersicht angezeigten Waren und/oder Dienstleistungen ab. Unmittelbar nach Absenden der Bestellung erhält der Kunde eine Bestellbestätigung, die jedoch noch keine Annahme des Vertragsangebots des Kunden darstellt. Ein Vertrag

zwischen dem Kunden und der PIK AG kommt erst zustande, sobald die PIK AG das Angebot des Kunden durch eine gesonderte E-Mail annimmt. Über Waren und/oder Dienstleistungen, welche nicht in der Bestätigung aufgelistet sind, kommt kein Kaufvertrag zustande. Die PIK AG empfiehlt dem Kunden, regelmäßig den SPAM-Ordner des E-Mail-Postfachs des Kunden auf Nachrichten zu prüfen.

3. Der Kunde kann im Onlineshop der PIK AG Waren zum Kauf und/oder Dienstleistungen zur entgeltlichen Buchung auswählen, indem der Kunde durch einen Klick auf den „In den Warenkorb“-Button in den digitalen Warenkorb legt. Zu dem digitalen Warenkorb gelangt der Kunde durch das Klicken auf das „Einkaufswagen“-Symbol. Innerhalb des digitalen Warenkorbs kann die Produktauswahl verändert werden. Dort kann z. B. die Stückzahl der einzelnen Waren und/oder Dienstleistungen erhöht oder verringert werden. Des Weiteren können dort die einzelnen Waren und/oder Dienstleistungen vollständig gelöscht (durch Auswahl der Stückzahl „0“) werden. Im digitalen Warenkorb werden zudem die wesentlichen Artikelangaben einschließlich anfallender Kosten wiedergegeben. Im digitalen Warenkorb gelangt der Kunde über die Schaltfläche „Weiter zur Kasse“ zum Abschluss des Bestellvorgangs. Dort kann der Kunde seine Rechnungsdetails und die Lieferadresse angeben sowie seine Zahlungsweise auswählen. Des Weiteren kann der Kunde dort Bestellhinweise aufnehmen und ein Kundenkonto eröffnen. Durch das betätigen der Schaltfläche „Weiter“ kommt der Kunde zu seiner Bestellübersicht. Dort sind alle wesentlichen Artikelangaben einschließlich anfallender Kosten sowie die Kundendaten zusammengefasst. Bis zu diesem Zeitpunkt kann der Kunde seine Eingaben korrigieren (z. B. die Bezahlart, seine Daten oder die gewünschte Stückzahl) bzw. von der Vertragserklärung Abstand nehmen. Falls der Kunde den Bestellprozess komplett abbrechen möchten, kann der auch einfach das Browser-Fenster schließen. Erst durch Betätigen des Buttons „Zahlungspflichtig bestellen“ wird ein verbindliches Angebot durch den Kunden abgegeben.

## **§ 5 Urheberrechte / Markenrechte**

1. Angebote, die mit Planungs- und Entwicklungsarbeiten verbunden sind, bleiben das geistige Eigentum der PIK AG und dürfen weder ganz noch in Teilen Dritten zugänglich gemacht werden. Zu Angeboten gehörige Zeichnungen und andere Unterlagen sind, wenn der Auftrag nicht erteilt wird, auf Verlangen unverzüglich an die PIK AG zurückzugeben, ohne dass der Kunde Kopien davon anfertigen darf.

2. Werden Gegenstände nach Weisung des Kunden angefertigt (Bestellarbeiten), so ist dieser allein dafür verantwortlich, dass mit der Herstellung kein Verstoß gegen Patent oder Musterschutzrechte etc. von Dritten erfolgt.

## **§ 6 Speicherung der Vertragsbestimmungen**

1. Der Kunde kann die Vertragsbestimmungen mit den Angaben zu den bestellten Waren und/oder gebuchten Dienstleistungen, Hinweisen zu den Versandkosten sowie den Liefer- und Zahlungsbedingungen vor der Abgabe der verbindlichen Bestellung (siehe § 4 Ziffer 3) ausdrucken, indem er im letzten Schritt der Bestellung die Druckfunktion seines Browsers nutzt.

2. Die Vertragsbestimmungen mit Angaben zu den bestellten Waren und/oder gebuchten Dienstleistungen, Hinweisen zu den Versandkosten sowie der Liefer- und Zahlungsbedingungen einschließlich dieser AGB und der Widerrufsbelehrung (wenn der Kunde Verbraucher ist) werden dem Kunden per E-Mail mit Annahme des Vertragsangebotes bzw. mit der Benachrichtigung hierüber zugesandt. Sofern sich der Kunde sich im Online-Shop der PIK AG registriert haben sollte, kann der Kunde in seinem Profilbereich seine aufgegebenen Bestellungen einsehen. Darüber hinaus speichert die PIK AG den Vertragstext, macht ihn jedoch im Internet nicht zugänglich.

## **§ 7 Zahlungsmittel**

Der Käufer kann zwischen den folgenden Zahlungsoptionen wählen:

*Vorkasse:* Der Kunde leistet die Zahlung vorab. Die Zahlung kann insoweit auch über den Zahlungsdienstleister Klarna erfolgen. Bei der Zahlungsabwicklung über den Zahlungsdienstleister Klarna wird der Kunde nach Abgabe der Bestellung (nach Anklicken des „Zahlungspflichtig bestellen“-Buttons) auf die Homepage oder – soweit vorhanden – die App von Klarna weitergeleitet. Dort kann der Kunde den Zahlungsvorgang abschließen. Weitere Informationen zu Klarna kann der Kunde unter <https://www.klarna.com/de/> finden.

*Rechnung:* Der Kunde bezahlt den Einkauf nach Erhalt der Ware / Download des Inhalts / Inanspruchnahme der Dienstleistung(en) einfach per Rechnung.

*PayPal:* Bei Auswahl der Zahlungsart PayPal wird der Kunde nach Abgabe der Bestellung (nach Anklicken des „Zahlungspflichtig bestellen“-Buttons) auf die Homepage oder – soweit vorhanden – die App von PayPal weitergeleitet. Wenn der Kunde über ein PayPal-Konto verfügt, kann sich der Kunde durch Eingabe der Log-in-Daten dort einloggen und die Zahlung des Kaufpreises autorisieren. Wenn der Kunde noch nicht über ein PayPal-Konto verfügt, kann der Kunde bei PayPal ein Kundenkonto anlegen. Weitere Informationen zu PayPal kann der Kunde unter [www.paypal.com/de/home/](http://www.paypal.com/de/home/) finden.

*Kreditkarte (z.B. Visa/Mastercard):* Die Belastung erfolgt direkt nach der Bestellung des Kunden.

Eine Kombination verschiedener Zahlarten bei einer Bestellung ist nicht möglich.

Die PIK AG akzeptiert nur die im Rahmen des Bestellvorgangs dem Kunden jeweils angezeigten Zahlungsarten.

## **§ 8 Lieferung, Gefahrtragung, Rücktritt**

1. Individuelle Lieferzusagen sind verbindlich. Ansonsten sind Angaben zu Terminen und Lieferfristen unverbindlich.

2. Die Angabe bestimmter Lieferfristen und Liefertermine durch die PIK AG steht unter dem Vorbehalt der richtigen und rechtzeitigen Belieferung der PIK AG durch die Lieferanten und Hersteller der PIK AG.

3. Die Einhaltung der Lieferverpflichtung der PIK AG setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus. Etwaige Lieferfristen verlängern sich um den Zeitraum, mit dem sich der Kunde selbst mit der Erfüllung seiner Vertragspflichten in Verzug befindet.

4. Soweit eine Lieferfrist vereinbart ist, ist diese eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf der Liefergegenstand das Lager verlassen hat oder die Versandbereitschaft dem Kunden mitgeteilt wurde.

5. Die Auslieferung der Ware erfolgt auf Gefahr der PIK AG, wenn der Kunde Verbraucher ist. Ist der Kunde Verbraucher geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Ware mit Übergabe an den Kunden auf diesen über. Ist der Kunde Unternehmer erfolgt die Auslieferung der Ware auf dessen Gefahr gemäß § 447 BGB.

6. Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von anderen unvorhersehbaren Ereignissen, die der PIK AG die Lieferung wesentlich erschweren oder diese unmöglich machen und nicht von der PIK AG zu vertreten sind (hierzu zählen insbesondere Krieg, kriegsähnliche Ereignisse, behördliche Anordnungen, Nichterfüllung von Aus-, Ein- oder Durchführungsgenehmigungen, nationale Maßnahmen zur Beschränkung des Handelsverkehrs, Streik, Aussperrung, Epidemien, Pandemien etc.) berechtigen die PIK AG, die Lieferung bzw. Leistung um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen

Anlaufzeit hinauszuschieben oder vom Vertrag – soweit noch nicht erfüllt – ganz oder teilweise zurückzutreten.

7. Die Wahl der Versandart steht der PIK AG frei. Die PIK AG haftet für ein Auswahlverschulden hinsichtlich des Frachtführers nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz.

8. Die PIK AG kann, wenn der Kunde kein Verbraucher ist, beim Kauf auf Rechnung nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) eine Transportversicherung abschließen. Die Kosten der Transportversicherung trägt der Kunde. Die Kosten der Transportversicherung müssen ortsüblich und angemessen sein. Eine Verpflichtung der PIK AG, zum Abschluss einer Transportversicherung besteht nicht.

9. Bei einer Mehrzahl von Liefergegenständen ist die PIK AG zur Erbringung von Teillieferungen berechtigt, wenn der Kunde dies ausdrücklich wünscht. Teillieferungen sollen nach Möglichkeit vermieden werden. Die PIK AG ist nicht verpflichtet, Teillieferungen durchzuführen.

10. Der Kunde ist verpflichtet, die Ware abzunehmen. Sollte die Zustellung der Ware durch Verschulden des Kunden trotz dreimaligem Auslieferversuchs scheitern, kann die PIK AG vom Vertrag zurücktreten. Ggf. geleistete Zahlungen werden dem Kunden unverzüglich erstattet. Schadensersatzansprüche der PIK AG bleiben unberührt.

11. Wenn das bestellte Produkt nicht verfügbar ist, weil die PIK AG mit diesem Produkt von ihrem Lieferanten ohne eigenes Verschulden nicht beliefert wird, kann die PIK AG vom Vertrag zurücktreten. In diesem Fall wird die PIK AG den Kunden unverzüglich informieren und ihm ggf. die Lieferung eines vergleichbaren Produktes vorschlagen. Wenn kein vergleichbares Produkt verfügbar ist oder der Kunde keine Lieferung eines vergleichbaren Produktes wünscht, wird die PIK AG dem Kunden ggf. bereits erbrachte Gegenleistungen unverzüglich erstatten.

## **§ 9 Haftungsbegrenzung**

1. Die PIK AG haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt.

2. Eine Haftung für einfache und leichte Fahrlässigkeit besteht nur bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig

vertrauen darf (Kardinalpflicht). Im Falle der fahrlässigen Verletzung von Kardinalpflichten ist die Haftung auf vertragstypische und vorhersehbare Schäden begrenzt.

3. Die gesetzlichen Vertreter, Angestellten und Erfüllungsgehilfen der PIK AG haften nicht weitergehend als die PIK AG selbst.

### **§ 10 Preise, Fälligkeit, Versandkosten, Kosten der Transportversicherung**

1. Alle Preise enthalten die gesetzliche Umsatzsteuer.

2. Maßgeblich sind die Preise, bei Abgabe der Bestellung durch den Kunden.

3. Die für die jeweilige Bestellung anfallenden Versandkosten variieren und sind insbesondere von der Art und Umfang der Bestellung, der Rechnungshöhe und dem Lieferzeitpunkt abhängig. Die jeweiligen Kosten kann der Kunde dem Webshop entnehmen. Die Kosten werden dem Kunden zudem während des Bestellvorgangs gesondert angezeigt.

4. Der Kaufpreis sowie ggf. anfallende Versandkosten und Kosten einer Transportversicherung werden sofort mit Bestellung fällig.

5. Ist die Bezahlung per Rechnung möglich, hat die Zahlung innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Ware und der Rechnung zu erfolgen. Bei Vorkasse hat die Zahlung im Voraus ohne Abzug zu erfolgen.

6. Liegt ein Projektgeschäft vor, an dem kein Verbraucher beteiligt ist, gelten ausschließlich die Zahlungsbedingungen gemäß dieser Ziffer 6. Unter Projektgeschäft ist folgendes zu verstehen: Beim Projektgeschäft sucht sich der Kunde keine vorgegebenen Waren oder Dienstleistungen aus dem Onlineshop aus und fügt diese in den Warenkorb. Beim Projektgeschäft werden die Waren oder die Dienstleistungen von der PIK AG für den Kunden individuell zusammengestellt oder exklusiv für den Kunden von der PIK AG entworfen und zusammen gesetzt. Bei einem Projektgeschäft sind 30 % des Kaufpreises bei Auftragserteilung durch den Kunden, 30 % des Kaufpreises bei Beginn der Zusammenstellung oder des Entwurfs durch die PIK AG, 30 % bei Fertigstellung des Auftrags und 10 % nach Zustellung der Ware oder Dienstleistung zu zahlen.

7. Der Kunde ist zur Aufrechnung nur berechtigt, sofern und soweit seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von der PIK AG anerkannt sind.

8. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, soweit die Ansprüche des Kunden aus demselben rechtlichen Verhältnis resultieren.

## **§ 11 Ansprüche und Rechte des Kunden bei Mängeln**

1. Soweit es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann handelt, setzen die Ansprüche und Rechte des Kunden wegen Mängeln voraus, dass dieser seiner nach §§ 377 HGB geschuldeten Untersuchungs- und Rügeobliegenheiten ordnungsgemäß nachgekommen ist.

2. Soweit es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher handelt, ist die PIK AG nach ihrer Wahl zur Mangelbeseitigung oder zur Ersatzlieferung berechtigt. Dies gilt nicht, wenn der Mangel arglistig verschwiegen wurde oder er auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der PIK AG beruht oder eine Garantie abgegeben wurde.

3. Soweit es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher handelt, trägt die PIK AG im Falle der Mangelbeseitigung die mit der Mangelbeseitigung verbundenen Aufwendungen nur bis zur Höhe des Kaufpreises, es sei denn, der Mangel wurde arglistig verschwiegen oder er beruht auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der PIK AG oder es wurde eine Garantie abgegeben.

4. Soweit es sich bei dem Kunden nicht um einen Verbraucher handelt, ist vor der Warenrücksendung im Gespräch mit der PIK AG die Fehlerhaftigkeit der gelieferten Ware festzustellen. Die Warenrücksendung erfolgt in diesem Fall auf Gefahr des Kunden und frei Haus.

5. Liegt ein Rechtsgeschäft vor, an dem kein Verbraucher beteiligt ist, und ist der Mangel darauf zurückzuführen, dass die Betriebs- oder Wartungsanweisungen der PIK AG oder die Betriebs- oder Wartungsanweisungen der Produkthersteller nicht befolgt, Änderungen an den Systemen/Produkten vorgenommen, Teile ausgewechselt oder Verbrauchsmaterialien verwendet wurden, die nicht den Original-Spezifikationen entsprechen, so entfallen die Ansprüche und Rechte des Kunden wegen Mängeln. Dies gilt auch, soweit der Mangel auf unsachgemäße Benutzung, Lagerung und Handhabung der Geräte oder Fremdeingriff zurückzuführen ist.

6. Sofern an dem Rechtsgeschäft kein Verbraucher beteiligt ist, verjähren die Rechte und Ansprüche wegen Mängeln in einem Jahr ab Ablieferung, sofern der PIK AG kein arglistiges Verhalten nachgewiesen werden kann oder eine Garantie abgegeben wurde.

7. Der Kunde hat bei Einsendung der zu reparierenden Geräte dafür Sorge zu tragen, dass auf diesen befindlichen Daten durch Kopien gesichert werden, da diese bei Reparaturingriffen verloren gehen können. Für die Überprüfung ungerechtfertigter oder unvollständiger Rücksendungen von beanstandeter Ware kann die PIK AG eine Bearbeitungsgebühr von 80,- Euro erheben oder aufwandsspezifisch abrechnen.

8. Die Abtretung der Ansprüche und Rechte des Kunden bei Mängeln an Dritte ist ausgeschlossen.

9. Eine Garantie besteht bei den vom Verkäufer gelieferten Waren nur, wenn diese ausdrücklich abgegeben wurde. Kunden werden über die Garantiebedingungen vor der Einleitung des Bestellvorgangs informiert.

## **§ 12 Eigentumsvorbehalt**

1. Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung aller bestehenden oder zukünftig entstehenden Forderungen aus der Geschäftsbeziehung einschließlich eines etwaigen Kontokorrentsaldos Eigentum der PIK AG (nachfolgend: „Vorbehaltsware“).

2. Der Kunde ist berechtigt, die Vorbehaltsware im Rahmen eines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebes zu veräußern oder zu benutzen, solange er seinen vertraglichen Verpflichtungen gegenüber der PIK AG nachkommt. Eine Verpfändung oder Sicherungsübereignung der Vorbehaltsware ist nicht gestattet. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat der Kunde die PIK AG unverzüglich zu informieren. Erfüllt der Kunde diese Vertragspflichten nicht, ist die PIK AG berechtigt, die Herausgabe der Vorbehaltsware zu verlangen. Der Kunde hat in diesem Falle kein Recht zum Besitz.

3. Eine Verarbeitung oder Umbildung der Kaufsache durch den Kunden wird stets für die PIK AG vorgenommen. Die be- oder verarbeitete Ware gilt auch als Vorbehaltsware im Sinne dieser Bestimmungen. Die PIK AG erwirbt Eigentum an der neuen Sache, ohne dass dem Kunden aus diesem Rechtsübergang Ansprüche erwachsen. Wird die Kaufsache mit anderen, PIK AG nicht gehörenden Gegenständen verarbeitet oder untrennbar vermischt oder verbunden, erwirbt PIK AG das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Bruttorechnungswertes der Vorbehaltsware zu dem Bruttorechnungswert der anderen verarbeiteten oder untrennbar vermischt oder verbundenen Gegenstände zur Zeit der Verarbeitung bzw. Vermischung oder Verbindung. Werden Waren von PIK AG mit anderen Gegenständen zu einer einheitlichen Sache verbunden und ist die andere Sache als Hauptsache anzusehen, so gilt als vereinbart, dass der Kunde das anteilige Miteigentum an



die PIK AG überträgt, soweit die Hauptsache ihm gehört. PIK AG nimmt diese Übereignung schon jetzt an. Auch die so entstandenen Miteigentumsrechte gelten als Vorbehaltsware im Sinne dieser Bestimmungen.

4. Der Kunde tritt bereits mit Kauf der Vorbehaltsware die aus ihrer Weiterveräußerung erwachsenen Forderungen gegen seine(n) Kunden einschließlich aller Nebenrechte bis zur Höhe des Rechnungsbetrages einschließlich Umsatzsteuer in vollem Umfang an PIK AG sicherungshalber ab. Die PIK AG nimmt diese Abtretung schon jetzt an. Bis auf Widerruf bleibt der Kunde zur Einziehung der abgetretenen Forderungen berechtigt. Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen die Höhe seiner Forderungen und die Namen der Drittschuldner bekanntzugeben.

5. Die PIK AG verpflichtet sich, die ihr zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freizugeben, als der Wert ihrer Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 20 % übersteigt.

6. Sofern der Kunde nicht Verbraucher ist, ist der Kunde verpflichtet, die Vorbehaltsware nach den Grundsätzen eines ordentlichen Kaufmannes zu lagern und auf eigene Kosten zu versichern und tritt bereits jetzt etwaige Ansprüche gegen eine Versicherung oder andere Ersatzansprüche wegen des Untergangs oder der Verschlechterung der Vorbehaltsware an die PIK AG ab. Die PIK AG nimmt die Abtretung schon jetzt an.

7. Die Parteien sind sich darüber einig, dass im Falle von Zweifeln hinsichtlich der Rechtswirksamkeit der vorgenannten Klauseln ein einfacher Eigentumsvorbehalt aufgrund eines üblichen Handelsbrauchs als vereinbart gilt.

8. Soweit es sich bei dem Kunden weder um einen Kaufmann noch um eine juristische Person des öffentlichen Rechts noch um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handeln sollte, wird abweichend von lediglich ein einfacher Eigentumsvorbehalt bis zur Erfüllung der Forderung aus dem jeweiligen Kaufvertrag zugunsten von PIK AG vereinbart.

### **§ 13 Gerichtsstand**

Sofern der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, so ist der Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten der Sitz der PIK AG.

## **§ 14 Streitbeilegung**

Für den Fall, dass der Nutzer Verbraucher (nicht Unternehmer) ist, erfolgt der Hinweis gemäß Art. 14 der VO (EU) Nr. 524/2013 – ODR-Verordnung auf die Möglichkeit außergerichtlicher Streitbeilegung. Details hierzu finden sich in der vorgenannten Verordnung und unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Die PIK AG nimmt an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz nicht teil und ist hierzu auch nicht verpflichtet. Die PIK AG wünscht sich vielmehr, dass der Kunde sein Anliegen direkt an sie weiterträgt, um gemeinsam eine Lösung zu finden. Eine unbürokratische Konfliktlösung, die den Interessen des Kunden gerecht wird, ist das erklärte Ziel der PIK AG.