

# GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## 1. EINLEITUNG

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln (zusammen mit den hierin genannten Dokumenten) den Gebrauch dieser Website ([www.zara.com](http://www.zara.com)) und den Erwerb von Waren über diese Website (die „Bedingungen“).

Unbedingt sollten Sie vor Nutzung der Website diese Bedingungen, unsere Cookie-Richtlinien sowie unsere Datenschutzerklärung (zusammen nachfolgend als „Datenschutzrichtlinien“ bezeichnet) sorgfältig lesen. Durch Ihre Nutzung der Website oder die Aufgabe einer Bestellung über diese Website stimmen Sie den Bedingungen und unseren Datenschutzrichtlinien zu. Wenn Sie mit den Geschäftsbedingungen oder den Datenschutzrichtlinien nicht einverstanden sind, dürfen Sie diese Website nicht nutzen.

Diese Bedingungen können von uns jederzeit abgeändert werden. Sie sind dazu verpflichtet, die Bedingungen regelmäßig durchzulesen, denn es sind jeweils die Bedingungen anwendbar, die bei der Nutzung der Website oder zum Zeitpunkt eines Vertragsabschlusses (siehe unten) gelten.

Falls Sie Fragen zu den Datenschutzrichtlinien haben, können Sie sich über unser Webformular an uns wenden.

Der Vertrag (siehe unten) kann in allen Sprachen abgeschlossen werden, in denen diese Bedingungen auf dieser Website verfügbar sind.

## 2. UNSERE ANGABEN

Der Verkauf von Produkten auf dieser Website wird unter dem Markennamen ZARA von FASHION RETAIL, S.A. betrieben, einem spanischen Unternehmen mit Firmensitz in Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), eingetragen im Handelsregister von A Coruña im Band 3425, Allgemeine Abteilung, Seite 49, Blatt C-47,731, 1. Eintrag, mit USt.-Nr. DE 289132978.

## 3. IHRE ANGABEN UND NUTZUNG DIESER WEBSITE

Die Informationen und persönlichen Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, werden im Einklang mit den Datenschutzrichtlinien bearbeitet. Durch Nutzung dieser Website erklären Sie sich automatisch damit einverstanden, dass diese Daten und Informationen elektronisch verarbeitet und gespeichert werden, und Sie versichern damit, dass alle von Ihnen zur Verfügung gestellten Daten und Informationen richtig und zutreffend sind.

## 4. NUTZUNG UNSERER WEBSITE

Durch die Nutzung dieser Website und/oder die Aufgabe einer Bestellung über diese Website verpflichten Sie sich:

- i. die Website ausschließlich für rechtmäßige Anfragen oder Bestellungen zu verwenden

- ii. keine falschen oder betrügerischen Bestellungen aufzugeben Sollten wir Grund zur Annahme haben, dass eine derartige Bestellung aufgegeben wurde, haben wir das Recht, die Bestellung zu stornieren und die zuständigen Behörden darüber zu informieren.
- iii. uns Ihre richtige und vollständige E-Mail-Adresse, Postanschrift und/oder sonstige Kontaktdaten mitzuteilen. Sie erklären Ihr Einverständnis, dass wir diese Informationen verwenden dürfen, um uns erforderlichenfalls mit Ihnen in Verbindung zu setzen (siehe unsere Datenschutzerklärung).

Falls Sie uns nicht alle von uns benötigten Informationen zukommen lassen, können wir Ihre Bestellung gegebenenfalls nicht durchführen.

Durch die Aufgabe einer Bestellung über unsere Website garantieren Sie, dass Sie mindestens 18 Jahre alt sind und rechtsverbindlich Verträge abschließen können.

## **5. VERFÜGBARKEIT DES DIENSTES**

Die auf dieser Website angebotenen Artikel werden nur in Deutschland zugestellt, nicht aber auf Helgoland oder in Büsingen.

## **6. VERTRAGSABSCHLUSS**

Die in diesen Bedingungen enthaltenen Informationen und die auf dieser Website aufgeführten Angaben stellen kein Verkaufsangebot, sondern eine Einladung dar, ein Vertragsangebot abzugeben. Ein Vertrag über jegliches Produkt kommt erst dann zwischen Ihnen und uns zustande, wenn Ihre Bestellung von uns ausdrücklich angenommen wurde. Sollten wir Ihr Angebot nicht annehmen, werden bereits von Ihrem Konto abgebuchte Beträge vollständig zurückerstattet.

Um eine Bestellung aufzugeben, müssen Sie den Online-Einkaufsvorgang durchführen und zur Absendung der Bestellung die Schaltfläche „Kaufen“ anklicken. Danach erhalten Sie von uns eine E-Mail, in der bestätigt wird, dass wir Ihre Bestellung empfangen haben (die „Bestellbestätigung“). Bitte beachten Sie, dass dies nicht bedeutet, dass Ihre Bestellung angenommen wurde; Ihre Bestellung stellt Ihr Angebot dar, von uns ein oder mehrere Produkte zu kaufen. Alle Bestellungen erfordern eine Annahme unsererseits; diese Annahme erfolgt durch das Versenden einer weiteren E-Mail an Sie, in der bestätigt wird, dass das Produkt versandt wurde (die „Versandbestätigung“). Der Vertrag über den Kauf eines Produkts zwischen Ihnen und uns („Vertrag“) kommt nur dann zustande, wenn wir Ihnen die Versandbestätigung zusenden.

Der Vertrag bezieht sich nur auf die Produkte, die in der jeweiligen Versandbestätigung aufgeführt sind. Wir sind nicht verpflichtet, Ihnen irgendein Produkt zu liefern, dessen Versand nicht per Versandbestätigung bestätigt worden ist.

## **7. VERFÜGBARKEIT DER PRODUKTE**

Alle Bestellungen von Produkten unterliegen deren Lieferbarkeit. Im Fall von Lieferschwierigkeiten, oder wenn ein Produkt nicht mehr geführt wird, behalten wir uns das Recht vor, das bestellte Produkt nicht zu liefern und Ihnen Informationen über Ersatzprodukte zu übersenden, deren Qualität und Wert gleich oder höher sind, und die Sie sodann bestellen können. Sollten Sie keine Bestellung solcher Ersatzprodukte wünschen, werden wir Ihnen sämtliche Beträge zurückerstatten, die Sie für die nicht verfügbaren Produkte bereits an uns gezahlt haben.

#### **8. ABLEHNUNGSVORBEHALT**

Wir behalten uns das Recht vor, jedes Produkt von der Website zu nehmen und/oder jegliche Inhalte dieser Website zu entfernen oder zu bearbeiten. Obwohl wir uns stets sehr bemühen, alle bei uns eingegangenen Bestellungen zu bearbeiten, können besondere Umstände dazu führen, dass wir die Bearbeitung einer Bestellung nach Zusendung der Bestellbestätigung ablehnen müssen. Wir behalten uns das Recht vor, dies jederzeit nach unserem Ermessen durchzuführen.

Wir sind Ihnen oder Dritten gegenüber weder wegen der Entfernung von Produkten von dieser Website haftbar, noch wegen der Entfernung oder Bearbeitung von beliebigen Inhalten dieser Website oder wegen der Ablehnung, eine Bestellung nach Zusendung der Bestellbestätigung an Sie zu bearbeiten.

#### **9. LIEFERUNG**

Vorbehaltlich der Bestimmungen in obiger Ziffer 7 und sofern keine außergewöhnlichen Umstände vorliegen, werden wir uns bemühen, die in der Versandbestätigung aufgeführten Produkte an dem in der Versandbestätigung genannten Liefertermin, oder, falls kein voraussichtlicher Liefertermin angegeben wurde, innerhalb von 30 Tagen ab Datum der Bestellbestätigung zu liefern.

Gründe für eine Verzögerung können insbesondere Anpassungen der Produkte an Kundenwünsche, unvorhergesehene Umstände oder das Zustellgebiet sein.

Die virtuelle Geschenkkarte (nachfolgend: „eCard“) verschicken wir an dem Datum, das Sie in Ihrer Bestellung angegeben haben.

Sollten wir aus irgendeinem Grund den Liefertermin nicht einhalten können, werden wir Sie informieren und Ihnen die Möglichkeit geben, entweder die Lieferung zu einem späteren Datum zu akzeptieren oder die Bestellung zu stornieren und den gezahlten Gesamteinkaufspreis zurückerstattet zu bekommen. Bitte beachten Sie, dass wir weder samstags noch sonntags liefern, außer im Fall der eCard, die an dem von Ihnen bei der Bestellung gewünschten Datum versandt wird.

Für die Zwecke der vorliegenden Bedingungen gilt die „Lieferung als erfolgt“ oder eine „Bestellung als geliefert“, sobald Sie oder von Ihnen bestimmte Dritte physisch in den Besitz der Ware gelangt sind, was dadurch bestätigt wird, dass die Empfangsbestätigung für die bestellten Produkte an der vereinbarten Lieferadresse unterschrieben wurde.

Die eCard gilt als geliefert, wie dies in den Nutzungsbedingungen der Geschenkkarte aufgeführt ist, und auf jeden Fall bei Versand an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse.

## **10. UNZUSTELLBARE SENDUNGEN**

Sollten wir die Lieferung auch nach zwei Versuchen nicht durchführen können, werden wir versuchen, einen sicheren Ort zu finden, an dem wir Ihr Paket hinterlassen. Sollten wir keinen sicheren Ort finden können, wird Ihre Bestellung zu unserem Lager zurückgebracht. Ihnen wird dann eine Mitteilung hinterlassen, in der erläutert wird, wo sich Ihr Paket befindet, und wie Sie einen erneuten Liefertermin vereinbaren können. Sollten Sie sich zum vereinbarten Zeitpunkt nicht am Lieferort befinden, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung, um die Lieferung für einen anderen Tag zu vereinbaren.

Sollte Ihre Bestellung von uns unverschuldet nicht zugestellt werden können, gehen wir nach Ablauf von 30 Tagen nach dem Zeitpunkt, zu dem Ihre Bestellung lieferbereit gewesen ist, davon aus, dass Sie eine Beendigung des Vertrages wünschen, wonach dieser als beendet gilt. Als Ergebnis der Vertragsbeendigung werden wir den bezahlten Kaufpreis inklusive der Versandkosten (ausgenommen Zusatzkosten, die anfallen, wenn Sie eine andere Liefermethode als Standardversand gewählt hatten) schnellstmöglich und spätestens innerhalb von 14 Tagen ab dem Zeitpunkt zurückerstatten, ab dem der Vertrag als beendet gilt.

Diese Klausel gilt nicht für die eCard, deren Versand in den Nutzungsbedingungen der Geschenkkarte und obenstehender Klausel 9 geregelt ist.

## **11. RISIKO- UND EIGENTUMSÜBERGANG**

Ab dem Zeitpunkt, an dem das Produkt geliefert wurde, tragen Sie das Risiko für die gelieferten Artikel.

Das Eigentum an den Produkten geht erst nach vollständiger Bezahlung aller für die Produkte fälligen Beträge einschließlich der Transportkosten auf Sie über, oder mit der Lieferung (siehe hierzu Ziffer 9), sollte diese erst nach der Zahlung erfolgen.

## **12. PREIS UND ZAHLUNG**

Der Kaufpreis jedes Produktes entspricht - außer im Falle eines offensichtlichen Fehlers - dem auf unserer Website jeweils angegebenen Preis. Auch wenn wir uns bemühen, sicherzustellen, dass alle auf der Website angegebenen Preise richtig sind, können Fehler auftreten. Sollten wir bei einem von Ihnen bestellten Produkt eine fehlerhafte Preisangabe bemerken, werden wir Sie schnellstmöglich informieren und Ihnen die Möglichkeit einräumen, die Bestellung zum richtigen Preis nochmals zu bestätigen oder Ihre Bestellung zu stornieren. Sollte es uns nicht möglich sein, mit Ihnen in Kontakt zu treten, wird der Auftrag als storniert betrachtet und die von Ihnen bereits bezahlten Beträge werden vollständig zurückerstattet.

Es besteht unsererseits keine Verpflichtung, Ihnen irgendein Produkt zu einem fehlerhaften niedrigeren Preis zu verkaufen (auch wenn wir Ihnen bereits eine Versandbestätigung zugestellt haben sollten), wenn der Preisfehler offensichtlich und unverkennbar ist und der fälschliche Preis für Sie vernünftigerweise als Fehler erkennbar war.

Die auf der Website veröffentlichten Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer, aber ausschließlich Versandkosten, die zum fälligen Gesamtbetrag hinzugerechnet werden, wie dies in unserem Einkaufsführer unter Versandkosten aufgeführt ist. Der Gesamtbetrag, der die bestellten Produkte, die Versandkosten und die Mehrwertsteuer umfasst, wird Ihnen vor Abschluss der Bestellung angezeigt.

Preisänderungen sind jederzeit möglich. Sofern vorstehend nichts anderes bestimmt ist, wirken sich solche Preisänderungen jedoch nicht auf von Ihnen getätigte Bestellungen aus, für die wir Ihnen bereits eine Versandbestätigung zugestellt haben.

Sobald Sie den Einkauf abgeschlossen haben und sich alle Artikel, die Sie erwerben möchten, in Ihrem Warenkorb befinden, müssen Sie in einem nächsten Schritt den Bestellvorgang abschließen und die Zahlung vornehmen. Führen Sie dazu den Bestellvorgang durch und geben Sie die erforderlichen Daten ein bzw. überprüfen Sie diese für jeden Schritt. Während des Bestellvorgangs und vor der Bezahlung können Sie die Details Ihrer Bestellung verändern. Im Einkaufsführer finden Sie eine detaillierte Beschreibung des Bestellvorgangs. Wenn Sie ein registrierter Nutzer sind, finden Sie in Ihrem Konto zudem eine Liste aller von Ihnen durchgeführten Bestellungen.

Sie können die Zahlung per Visa, MasterCard, American Express oder PayPal durchführen. Zudem können Sie die gesamte bzw. einen Teil Ihrer Bestellung mit einer Geschenkkarte oder einer ZARA-Gutschriftkarte, ausgestellt von KG ZARA Deutschland BV & Co. oder Fashion Retail, S.A. bezahlen.

Zur Verminderung des Risikos eines unbefugten Zugriffs werden die Daten Ihrer Kreditkarte verschlüsselt. Sobald wir Ihre Bestellung erhalten haben, werden wir eine Vorab-Autorisierung der Zahlung beantragen, um sicherzustellen, dass die zum Abschluss der Transaktion erforderlichen Geldmittel verfügbar sind. Ihre Karte wird erst in dem Moment belastet, in dem Ihre Bestellung unser Lager verlässt.

Ist Ihr Zahlungsmittel PayPal, erfolgt die Belastung in dem Moment, in dem wir Ihre Bestellung bestätigen.

Wenn Sie auf "Kaufen" klicken, bestätigen Sie, dass die Kreditkarte Ihnen gehört oder dass Sie der rechtmäßige Inhaber der Geschenkkarte bzw. der Gutschriftkarte sind.

Kreditkarten unterliegen Gültigkeitsprüfungen und Genehmigungsabfragen durch das jeweilige Kreditkarteninstitut. Sollte dieses die Zahlung an uns nicht genehmigen, haften wir nicht für Verzögerungen oder Nichtlieferungen und können ggf. keinen Vertrag mit Ihnen eingehen.

### **13. PRODUKTE ALS GAST BESTELLEN**

Auf unserer Website können Sie auch als Gast einkaufen. In diesem Fall verlangen wir nur die für die Bestellung nötigen Daten von Ihnen. Nach Abschluss des Kaufvorgangs können Sie sich als Nutzer registrieren oder als Gast fortfahren.

### **14. MEHRWERTSTEUER**

Entsprechend den geltenden Bestimmungen und Vorschriften unterliegen alle Onlinekäufe der Mehrwertsteuer (MwSt.), mit Ausnahme von Käufen, die direkt an Kunden auf den Kanarischen Inseln bzw. in Ceuta und Melilla geliefert werden.

Dementsprechend und entsprechend Kapitel I, Titel V der Richtlinie des Rates 2006/112/EG vom 28. November 2006 über das gemeinsame Mehrwertsteuersystem gilt der Lieferort als der Ort innerhalb des Mitgliedsstaates, in dem sich die Anschrift befindet, an welche die Artikel geliefert werden, und die MwSt. ist in der entsprechenden Höhe des jeweiligen Mitgliedsstaats anzuwenden, in den die Artikel entsprechend der getätigten Bestellungen zu liefern sind.

Gemäß den geltenden Bestimmungen und Vorschriften im jeweiligen Zuständigkeitsbereich findet die Vorschrift der "Reverse Charge" (Artikel 194 der Richtlinie 2006/112) ggf. Anwendung bei Waren, die in bestimmte Mitgliedsstaaten der Europäischen Union geliefert werden, wenn der Kunde in Bezug auf eine Besteuerung mit der MwSt. steuerpflichtig ist oder sein sollte. In diesem Fall würde von uns keine MwSt. berechnet, vorausgesetzt der Empfänger kann bestätigen, dass die MwSt. auf die gelieferten Artikel vom Kunden im Rahmen des Reverse-Charge-Verfahrens abgeführt wird.

Aufträge, die auf die Kanarischen Inseln sowie nach Ceuta und Melilla geliefert werden, sind von der MwSt. befreit, wie in Artikel 146 der vorgenannten Richtlinie festgelegt, unterliegen jedoch der Anwendung entsprechender Steuern und Zölle gemäß den geltenden Bestimmungen und Vorschriften.

## **15. UMTAUSCH-/ RÜCKGABERICHTLINIEN**

### **15.1 Gesetzliches Widerrufsrecht**

#### Widerrufsrecht

Schließen Sie als Verbraucher einen Vertrag, können Sie diesen Vertrag innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen widerrufen.

Die Widerrufsfrist endet 14 Tage nach dem Tag, an dem die Waren bei Ihnen oder einer Drittpartei, nicht jedoch dem Transportunternehmen, eingegangen sind. Im Falle von mehreren, separaten Lieferungen endet die Frist 14 Tage nach dem Tag, an dem das letzte Produkt bei Ihnen oder einer Drittpartei, nicht jedoch dem Transportunternehmen, eingegangen ist.

Zur Ausübung des Widerrufsrechts können Sie uns bei ZARA schriftlich unter der Adresse FASHION RETAIL, S.A., AVENIDA DE LA DIPUTACIÓN, EDIFICIO INDITEX, 15143 ARTEIXO (A CORUÑA), SPANIEN, telefonisch unter der Rufnummer 0800 589 1603, per E-Mail an [contact.de@zara.com](mailto:contact.de@zara.com) oder durch Ausfüllen unseres Webformulars über Ihre Entscheidung, von diesem Vertrag zurückzutreten, mit einer eindeutigen Erklärung (z.B. mit einem postalisch zugestellten Brief oder per E-Mail) benachrichtigen. Dazu können Sie das Widerrufsformular aus dem Anhang verwenden, was jedoch nicht verpflichtend ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt es, dass Sie den Widerruf innerhalb der vorgesehenen Frist rechtzeitig absenden.

## **WIDERRUFSBELEHRUNG**

### **Widerrufsrecht**

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware schriftlich (z.B. Brief, E-Mail) oder durch Rücksendung der Waren widerrufen. In Ihrer Erklärung müssen keine Gründe angegeben werden. Die Widerrufsfrist beginnt am Tag nach Erhalt der Ware und dieser Widerrufsbelehrung in schriftlicher Form. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs oder der Ware.

Der Widerruf ist zu richten an:

FASHION RETAIL, S.A., AVDA. DE LA DIPUTACIÓN, EDIFICIO INDITEX, 15143 ARTEIXO (A CORUÑA)  
SPANIEN  
contact.de@zara.com

### **Folgen des Widerrufs**

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z. B. Gebrauchsvorteile) nicht, nur teilweise oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Wertersatz müssen Sie nur dann leisten, soweit Sie die Ware in einer Art und Weise genutzt haben, die über die Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise hinausgeht. Unter „Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise“ versteht man das Testen und Ausprobieren, wie es etwa im Ladengeschäft möglich und üblich ist.

Bei Widerruf sind die betroffenen Produkte wie folgt zurückzugeben:

a) Rückgabe in einer ZARA-Filiale

Sie können jeden Artikel in jeder Zara-Filiale zurückgeben, die über die gleiche Abteilung verfügt, zu welcher der von Ihnen zurückzugebende Artikel gehört, in dem Land, an welches Ihre Waren versandt worden sind. Hierzu müssen Sie das vollständig ausgefüllte Rücksendeformular, das dem Artikel bei der Lieferung beigelegt war, vorlegen.

b) Rückgabe per Kurier

Bei der Rückgabe der Artikel per Kurier müssen Sie diese in derselben Verpackung zurücksenden, in der Sie sie erhalten haben. Befolgen Sie hierfür bitte die Angaben unter dem Abschnitt "RÜCKGABEN" dieser Website.

Diese beiden Rückgabe-Möglichkeiten sind für Sie kostenlos.

Alle Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 14 Tagen erfüllt werden. Diese Frist beginnt für Sie mit Absendung Ihres Widerrufs, für uns mit dessen Empfang.

**Ende der Widerrufsbelehrung**

### Wirkungen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag stornieren, erhalten Sie die schon bezahlten Beträge zurückerstattet, inklusive Versandkosten (ausgenommen Zusatzkosten, die dadurch entstehen, dass Sie eine andere Versandart als unseren billigsten Standardversand gewählt haben). Die Erstattung wird so schnell wie möglich erfolgen, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie uns gegenüber Ihren Widerrufswunsch geäußert haben. Die Beträge werden in derselben Weise zurückerstattet, wie sie an uns gezahlt wurden. Die Rückerstattung ist für Sie auf jeden Fall kostenlos. Wir können allerdings die Rückerstattung so lange zurückstellen, bis wir die Waren zurückerhalten haben oder von Ihnen einen Beleg dafür erhalten haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, was zuerst eintritt.

Sie müssen die Waren zurückschicken oder in eine ZARA-Filiale in Deutschland zurückbringen, wobei dies nicht später als 14 Tage nach dem von Ihnen geäußerten Widerrufswunsch dieses Vertrags erfolgen darf. Diese Frist gilt als eingehalten, wenn Sie die Waren vor Ablauf von 14 Tagen zurücksenden.

Sollten Sie Ihre Waren nicht in einer ZARA-Filiale in Deutschland zurückgeben bzw. nicht von unserem Paketdienst abholen lassen, haben Sie die unmittelbar aus der Rückgabe resultierenden Kosten zu tragen.

Wertersatz müssen Sie nur dann leisten, wenn Sie die Ware in einer Art und Weise genutzt haben, die über die Prüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise hinausgeht.

### **15.2 Vertragliches Widerrufsrecht**

Zusätzlich zum gesetzlichen Widerrufsrecht gemäß Ziffer 15.1 bieten wir Ihnen an, die von Ihnen bestellten Produkte innerhalb einer Frist von 30 Tagen ab dem Versanddatum zurückzusenden bzw. zurückzugeben (davon ausgenommen sind Produkte, die gemäß Ziffer 15.3 von der Rückgabe ausgeschlossen sind.) Die Rückgabe von Geschenkkarten ist in den Nutzungsbedingungen der Geschenkkarten geregelt.

Falls Sie die Waren im Rahmen des vertraglichen Widerrufsrechts zurückgeben, wird Ihnen ausschließlich der für die besagten Produkte bezahlte Betrag zurückerstattet. Sollten Sie Ihre Waren nicht in einer ZARA-Filiale in Deutschland zurückgeben, haben Sie die unmittelbar aus der Rückgabe resultierenden Kosten zu tragen.

Sie können das vertragliche Widerrufsrecht gemäß oben genannter Ziffer 15.1 ausüben. Sollten Sie uns jedoch darüber informieren, dass Sie nach Ablauf der gesetzlich gewährten Frist vom Vertrag zurücktreten möchten, müssen Sie uns die Waren auf jeden Fall innerhalb von 30 Tagen nach der Versandbestätigung zurückgeben.

### 15.3 Allgemeine Bestimmungen

Folgende Artikel sind vom Widerrufsrecht ausgeschlossen:

- i. Persönlich gestaltete Artikel
- ii. Musik-CDs/ DVDs, deren ursprüngliche Verpackung entfernt wurde.
- iii. Versiegelte Produkte, die aus Hygienegründen nicht zurückgegeben werden können und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde

Ihr Widerrufsrecht bezieht sich nur auf solche Produkte, die in demselben Zustand zurückgegeben werden, in dem sie bei Ihnen eingegangen sind. Produkte, die eine Nutzung aufweisen, die über eine Prüfung ähnlich wie sie in einem physischen Geschäft erfolgen könnte hinausgeht, sich nicht in demselben Zustand befinden, in dem sie geliefert wurden, oder beschädigt sind, können nicht zurückgegeben werden. Sie sollten daher eine angemessene Sorgfalt walten lassen, während sich die Produkte in Ihrer Obhut befinden. Bitte geben Sie Produkte immer in der Originalverpackung zurück. Sie sollten auch alle Gebrauchsanleitungen und andere womöglich vorhanden Unterlagen zurückschicken. Auf jeden Fall müssen Sie das zurückzugebende Produkt immer mit dem Beleg zurückschicken, den Sie bei der Lieferung erhalten haben.

Eine Zusammenfassung zur Ausübung des Rückgaberechts wird Ihnen mit der Bestellung zugeschickt.

Folgende Rückgabemethoden stehen Ihnen nach widerrufenem Vertrag zur Verfügung:

(i) Rückgabe in einer ZARA-Filiale:

Sie können jedes Produkt in einer beliebigen Zara-Filiale des Lands zurückgeben, in dem das entsprechende Produkt geliefert wurde, sofern diese Filiale über die gleiche Abteilung verfügt, zu welcher der von Ihnen zurückzugebende Artikel gehört. Hierzu müssen Sie eine solche Filiale aufsuchen und den der Lieferung beigelegten Beleg sowie die Ware vorlegen.

(ii) Rückgabe per Kurier:

Wünschen Sie eine Rückgabe durch einen von uns beauftragten Kurier, müssen Sie die Angaben im Abschnitt „RÜCKGABEN“ auf unserer Website befolgen, damit wir die Abholung der Waren bei Ihnen zu Hause veranlassen können. Sie müssen das Produkt in derselben Verpackung zurücksenden, in der Sie es erhalten haben und die Angaben im Abschnitt „RÜCKGABEN“ auf unserer Website befolgen. Wenn Sie bei uns eine Bestellung als Gast durchgeführt haben, können Sie die Rückgabe per Kurier über den entsprechenden Link in den Bestätigungs-E-Mails die sie zu dieser Bestellung erhalten haben beantragen.

Bei den beiden oben aufgeführten Optionen entstehen Ihnen keine zusätzlichen Kosten.

Bitte beachten Sie, dass Sie die Kosten für die Rücksendung der Produkte an uns übernehmen müssen, wenn Sie die von uns angebotenen, kostenlosen Rückgabemöglichkeiten nicht wahrnehmen möchten.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, die Artikel gegen Nachnahme an uns zurückzusenden, beachten Sie bitte, dass wir berechtigt sind, Sie mit den uns entstehenden Kosten zu belasten.

Wir werden den zurückgegebenen Artikel überprüfen und Sie darüber informieren, ob Ihnen ein Anspruch auf Rückerstattung des gezahlten Preises zusteht. Sie erhalten zudem die Versandkosten zurückerstattet, wenn Sie den Widerruf innerhalb der gesetzlichen Frist durchführen und alle Waren des betroffenen Pakets zurückgeschickt werden. Die Erstattung wird so schnell wie möglich erfolgen, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie uns gegenüber Ihren Widerrufswunsch geäußert haben. Wir können allerdings die Rückerstattung so lange zurückstellen, bis wir die Waren zurückerhalten oder von Ihnen einen Beleg dafür erhalten haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, was zuerst eintritt. Die Rückerstattung erfolgt mit derselben Zahlungsmethode, die Sie für Ihren Einkauf benutzten.

Wie oben angegeben, müssen Sie die Kosten und das Risiko für die Rücksendung der Produkte übernehmen.

Falls Sie Fragen haben, können Sie sich über unser Webformular oder per Telefon unter der Nummer 0800 589 1603 an uns wenden.

#### **15.4 Rückgabe mangelhafter Artikel**

Wenn Sie der Ansicht sind, dass ein Artikel zum Zeitpunkt der Lieferung nicht den vertraglichen Abmachungen entspricht, müssen Sie sich unter Angabe der näheren Details zum Produkt und der mutmaßlichen Beschädigung unverzüglich über unser Webformular oder telefonisch unter der Rufnummer 0800 589 1603 an uns wenden. Wir werden Sie dann darüber informieren, was zu tun ist.

Sie können das Produkt an die auf dem Lieferschein angegebene Adresse zurückschicken oder in einer beliebigen Zara-Filiale in Deutschland zurückgeben.

Wir werden das zurückgegebene Produkt überprüfen und Sie innerhalb eines angemessenen Zeitraumes per E-Mail über Ihren etwaigen rechtlichen Anspruch auf Reparatur, Rückerstattung oder Ersatz in Kenntnis setzen. Wir werden Ihre Ansprüche auf Mängelgewährleistung so schnell wie möglich erfüllen, auf jeden Fall jedoch innerhalb von 14 Tagen, nachdem wir Ihnen per E-Mail bestätigt haben, dass das Produkt repariert, zurückerstattet oder gegen ein Ersatzprodukt ausgetauscht wird. Ist eine Reparatur des Produktes aus wirtschaftlichen Gründen nicht durchführbar, werden wir Ihnen den Artikel zurückerstatten oder ersetzen.

Für Produkte, die von Ihnen aufgrund eines Mangels zurückgegeben werden, erhalten Sie, falls ein solcher vorliegt, eine vollständige Erstattung des Betrages, einschließlich der Versandkosten, die Ihnen für die Rücksendung der Produkte entstehen. Die Rückerstattung erfolgt mit derselben Zahlungsmethode, die Sie für Ihren Einkauf benutzten.

Ihre gesetzlichen Rechte bleiben hiervon unberührt.

## 16. HAFTUNG UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Sofern in diesen Bedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist, ist unsere Haftung im Zusammenhang mit Artikeln, die über unsere Website gekauft werden, auf den Kaufpreis dieser Artikel beschränkt.

Unbeschadet des oben Genannten, ist unsere Haftung in folgenden Fällen weder aufgehoben noch beschränkt:

- i. bei Todesfällen oder Personenschäden, die durch Fahrlässigkeit unsererseits verursacht wurden
- ii. bei Betrug oder arglistiger Täuschung oder
- iii. in irgendeinem Fall, in dem es für uns ungesetzlich oder rechtswidrig wäre, unsere Haftung auszuschließen oder zu beschränken oder ausschließen / beschränken zu wollen

Vorbehaltlich des vorstehenden Absatzes und soweit in diesen Bedingungen nicht anderweitig festgelegt, übernehmen wir im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen für die folgenden Schäden, unabhängig von ihrem Ursprung, keine Haftung:

- i. Verdienst- und Umsatzverluste
- ii. Geschäftsausfall
- iii. Gewinn- oder Vertragsverluste
- iv. Verluste von erwarteten Einsparungen
- v. Datenverluste und
- vi. Verluste von Verwaltungs- oder Bürozeiten

Aufgrund der offenen Art dieser Website und der Möglichkeit von Fehlern bei der Speicherung und Übertragung digitaler Informationen, übernehmen wir keine Garantie für die Genauigkeit und Sicherheit der an diese Website übertragenen oder von dieser Website abgerufenen Informationen, außer wenn es auf dieser Website ausdrücklich so angegeben ist.

Alle auf diese Website gestellten Produktbeschreibungen, Informationen und Materialien werden wie dargestellt und ohne ausdrückliche, konkludente oder anderweitig erfolgte Garantien zur Verfügung gestellt. Wenn Sie den Vertrag als Konsument oder Nutzer abschließen, sind wir Ihnen gegenüber verpflichtet, die Waren gemäß den Angaben im Vertrag zu liefern, wobei wir für Nonkonformitäten haftbar sind, die bei Lieferung existieren. Als vertragskonform gelten Waren wenn sie: (i) der Beschreibung entsprechen und die Eigenschaften besitzen, die wir auf der Website angegeben haben (ii) sich für den Verwendungszweck eignen, für den Güter dieser Art normalerweise gedacht sind (iii) die Qualität und Leistung aufweisen, die für Güter dieser Art normaler- und vernünftigerweise zu erwarten sind.

Soweit dies gesetzlich zulässig ist, schließen wir sämtliche Garantien aus, ausgenommen diejenigen, die zum Schutz der Verbraucher und Nutzer aus rechtlichen Gründen nicht ausgeschlossen werden dürfen.

Artikel, insbesondere Kunsthandwerkartikel, die von uns angeboten werden, zeigen oft die natürlichen Eigenschaften der Materialien, die für ihre Herstellung verwendet werden. Diese Eigenschaften wie etwa Abweichungen bei Maserung, Textur, Knoten und Farbe sind hierbei nicht als Fehler oder Mängel zu bewerten. Ungleichmäßigkeiten bei diesen natürlichen Eigenschaften sollten erwartet und geschätzt werden. Wir wählen nur sehr hochwertige Produkte aus, aber natürliche Eigenschaften sind unvermeidbar und sollten als individuelle Merkmale eines Produkts akzeptiert werden.

Nichts in dieser Ziffer wirkt sich auf Ihre gesetzlichen Rechte als Verbraucher und Nutzer oder Ihre Rechte in Bezug auf einen Widerruf des Vertrags aus.

#### **17. GEISTIGES EIGENTUM**

Sie bestätigen hiermit und stimmen zu, dass wir oder unsere Lizenzgeber zu jeder Zeit alle Urheberrechte, Warenzeichen und alle anderen Rechte geistigen Eigentums an allen Materialien oder Inhalten behalten, die als Teil der Website zur Verfügung gestellt werden. Sie dürfen dieses Material nur im Rahmen einer ausdrücklichen Genehmigung verwenden, die von uns oder unseren Lizenzgebern erteilt wurde. Diese Regelung hindert Sie nicht daran, diese Website in dem notwendigen Umfang zu nutzen, um eine Kopie von einer Bestellung oder von den Einzelheiten des Vertrages zu erstellen.

#### **18. VIREN, HACKING UND INTERNETKRIMINALITÄT**

Sie dürfen diese Website nicht wissentlich durch Einführung von Viren, Trojanern, Würmern, Logikbomben oder anderer Software bzw. sonstigen Materialien, die schädlich oder technisch schädigend sind, missbrauchen. Sie dürfen nicht versuchen, sich unbefugten Zugang zu dieser Website, dem Server, auf dem diese Website zur Verfügung gestellt wird, oder einem anderen Server, Computer bzw. einer Datenbank, die mit dieser Website zusammenhängen, zu verschaffen. Sie verpflichten sich, diese Website nicht mittels eines ‚Denial-of-Service-Angriffs‘ oder eines ‚Distributed-Denial-of-Service-Angriffs‘ anzugreifen.

Die Nichtbefolgung dieser Klausel kann gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen die Begehung einer Straftat darstellen. Wir teilen jeden solchen Verstoß den zuständigen Behörden mit und arbeiten mit diesen zusammen, um Hacker ausfindig zu machen. Falls Sie gegen diese Klausel verstoßen, wird Ihnen unverzüglich die Befugnis zur Nutzung dieser Website entzogen.

Wir haften nicht für Schäden oder Verluste infolge eines ‚Denial-of-Service-Angriffs‘, eines Virus oder sonstiger Programme und Materialien, die schädlich oder technisch schädigend für Ihren Computer, Ihre Ausrüstung oder Ihre Daten sind, die bei der Nutzung dieser Website oder beim Herunterladen von Inhalten dieser Website oder von den Websites, zu denen diese Website Sie umleitet, verursacht werden.

## **19. LINKS AUF UNSERER WEBSITE**

Unsere Website kann Links zu anderen Websites oder Materialien von Dritten enthalten. Solche Links dienen ausschließlich informativen Zwecken und wir haben keinerlei Kontrolle über die Inhalte besagter Websites oder Materialien. Demzufolge übernehmen wir keinerlei Haftung für Schäden oder Verluste, die aus der Nutzung solcher Links resultieren.

## **20. SCHRIFTLICHE MITTEILUNGEN**

Das geltende Recht sieht vor, dass einige der Informationen oder Mitteilungen, die wir an Sie richten, schriftlich erfolgen müssen. Mit der Nutzung dieser Website erklären Sie sich damit einverstanden, dass die Kommunikation mit uns überwiegend auf elektronischem Wege erfolgt. Wir werden Sie per E-Mail kontaktieren oder Ihnen Informationen zukommen lassen, indem wir Mitteilungen auf dieser Website bereitstellen. Für vertragliche Zwecke stimmen Sie dieser Form der elektronischen Kommunikation zu und bestätigen, dass alle Verträge, Hinweise, Informationen und anderen Mitteilungen, die wir Ihnen in elektronischer Form zur Verfügung stellen, als Erfüllung der gesetzlichen Anforderung, dass diese Mitteilungen in schriftlicher Form erfolgen müssen, anzusehen sind. Ihre gesetzlichen Rechte bleiben von dieser Regelung unberührt.

## **21. MITTEILUNGEN**

Alle Mitteilungen, die Sie an uns schicken, sollten vorzugsweise über unser Webformular an uns übermittelt werden. Vorbehaltlich der Regelungen in Ziffer 20 und falls nicht anders festgelegt, können wir Ihnen Mitteilungen entweder per E-Mail oder durch Zustellung an Ihre bei der Bestellung angegebene Postanschrift zukommen lassen.

Eine Mitteilung gilt als erhalten und ordnungsgemäß erfolgt, sobald sie auf unserer Website bereit gestellt wird, 24 Stunden, nachdem eine E-Mail geschickt wurde, oder drei Tage nach dem Versanddatum eines Briefes. Um den Versand von Mitteilungen nachzuweisen, genügt es zu belegen, dass – im Fall eines Briefes – dieser Brief ordnungsgemäß adressiert, frankiert und abgeschickt wurde, und – im Fall einer E-Mail – dass diese E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse des Empfängers geschickt wurde.

## **22. ÜBERGANG VON RECHTEN UND PFLICHTEN**

Der Vertrag zwischen Ihnen und uns ist sowohl für Sie als auch für uns und für unsere jeweiligen Rechtsnachfolger und Abtretungsempfänger verbindlich.

Sie sind nicht berechtigt, ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung einen Vertrag oder irgendwelche Ihrer Rechte oder Pflichten im Rahmen eines solchen Vertrages zu übertragen, abzutreten, zu belasten oder anderweitig darüber zu verfügen.

Wir können zu jeder Zeit während der Laufzeit des Vertrages den Vertrag sowie alle unsere Rechte oder Pflichten im Rahmen des Vertrages übertragen, abtreten oder anderweitig darüber verfügen. Zur Vermeidung etwaiger Missverständnisse wird festgehalten, dass eine solche Übertragung, Abtretung, oder sonstige Verfügung Ihre gesetzlichen Rechte als Verbraucher nicht beeinträchtigt und die

gesetzlichen Gewährleistungsansprüche oder Ihnen gegenüber ausdrücklich oder stillschweigend abgegebene Garantien nicht aufzuheben, zu verringern oder auf sonstige Weise einzuschränken vermag.

### **23. EREIGNISSE HÖHERER GEWALT**

Wir sind nicht haftbar oder verantwortlich für die Nichterfüllung oder die Verzögerung der Erfüllung unserer Verpflichtungen im Rahmen eines Vertrags, die durch Ereignisse hervorgerufen werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen („Ereignis höherer Gewalt“).

Höhere Gewalt umfasst alle Handlungen, Ereignisse, nicht eingetretenen Ereignisse, Unterlassungen oder Unfälle, die nicht unserer Kontrolle unterliegen, und insbesondere folgende Fälle (ohne Einschränkung):

- i. Streiks, Aussperrungen oder andere Arbeitskämpfmaßnahmen
- ii. Unruhen, Aufstände, Invasionen, terroristische Anschläge oder die Androhung terroristischer Anschläge, Krieg (ob erklärt oder nicht) oder die Androhung von oder Vorbereitung auf einen Krieg
- iii. Brände, Explosionen, Stürme, Überschwemmungen, Erdbeben, Bodensenkungen, Epidemien oder andere Naturkatastrophen
- iv. Unmöglichkeit der Nutzung von Eisenbahnen, Schiffen, Flugzeugen, Kraftverkehr oder anderen öffentlichen oder privaten Transportmitteln.
- v. Unmöglichkeit der Nutzung von öffentlichen oder privaten Telekommunikationsnetzwerken
- vi. Einführung oder Änderung von Gesetzen, Erlassen, Rechtsverordnungen oder hoheitlichen Beschränkungen
- vii. Alle Streiks, Probleme oder Unfälle im Transportwesen auf See und Fluss, der Post oder anderer relevanter Transportmittel.

Unsere Pflicht zur Vertragserfüllung gilt für den Zeitraum, für den das Ereignis höherer Gewalt andauert, als ausgesetzt und uns steht eine Verlängerung der Erfüllungszeit zu, welche der Dauer dieses Zeitraums entspricht. Wir werden uns nach Kräften bemühen, das Ereignis höherer Gewalt zu beenden oder eine Lösung zu finden, die es uns ermöglicht, unseren Verpflichtungen im Rahmen des Vertrages trotz eines Ereignisses höherer Gewalt nachzukommen.

### **24. VERZICHT**

Falls wir es zu irgendeinem Zeitpunkt während der Laufzeit des Vertrages versäumen, auf die unbedingte Erfüllung irgendwelcher Ihrer Pflichten im Rahmen des Vertrages oder dieser Bedingungen zu bestehen, oder falls wir irgendwelche Rechte oder Rechtsbehelfe, die uns im Rahmen des Vertrages oder dieser Bedingungen zustehen, nicht ausüben, stellt dies keinen Verzicht auf diese Rechte oder Rechtsbehelfe dar und entbindet Sie nicht von deren Erfüllung.

Ein Verzicht unsererseits auf die Geltendmachung der Abhilfe eines Versäumnisses stellt keinen Verzicht auf die Geltendmachung der Abhilfe eines zukünftigen Versäumnisses dar.

Ein Verzicht unsererseits in Bezug auf Ihre Verpflichtungen laut dieses Vertrags oder dieser Bedingungen wird erst dann wirksam, wenn Ihnen ausdrücklich mitgeteilt wird, dass es sich um einen Verzicht unsererseits handelt, und Ihnen diese Mitteilung gemäß den obenstehenden Bestimmungen des Punkts Mitteilungen gemacht wird.

#### **25. TEILNICHTIGKEITSKLAUSEL**

Sollte irgendeine Bestimmung dieser Bedingungen oder irgendeine Vertragsregelung von einer zuständigen Stelle für ungültig oder nichtig erklärt werden, bleiben die übrigen Bestimmungen und Bedingungen wirksam, ohne von besagter Nichtigkeitserklärung betroffen zu sein.

#### **26. UMFANG DER VEREINBARUNG**

Diese Bedingungen und alle Dokumente, auf die in diesen Bedingungen Bezug genommen wird, stellen die gesamte Vereinbarung zwischen Ihnen und uns in Bezug auf den Gegenstand eines Vertrages dar und ersetzen alle vorherigen Vereinbarungen, Abmachungen oder Absprachen zwischen Ihnen und uns, gleichgültig, ob diese mündlich oder schriftlich erfolgt sind.

Sie und wir bestätigen, dass weder Sie sich, noch wir uns bei Abschluss eines Vertrages auf irgendeine Erklärung, Verpflichtung oder ein Versprechen berufen werden, die bzw. das ggf. von der anderen Partei während der Verhandlungen, die zwischen Ihnen und uns vor dem Abschluss eines solchen Vertrages stattgefunden haben, abgegeben wurde, es sei denn, dies ist ausdrücklich in diesen Bedingungen angegeben.

Weder Ihnen noch uns steht irgendein Rechtsmittel in Bezug auf eine falsche Aussage, die von der jeweils anderen Partei mündlich oder schriftlich vor dem Datum des Vertragsabschlusses gemacht wurde, zu (sofern nicht eine solche falsche Aussage auf betrügerische Weise erfolgt ist). Das einzige Rechtsmittel der anderen Partei ist das für Vertragsverletzung anzuwendende Rechtsmittel, wie in diesen Bedingungen vorgesehen.

#### **27. UNSER RECHT ZUR ÄNDERUNGEN DIESER BEDINGUNGEN**

Wir sind berechtigt, diese Bedingungen jederzeit zu ändern und zu ergänzen.

Für Sie finden die Richtlinien und Bedingungen Anwendung, die zu dem Zeitpunkt der Abgabe einer Bestellung durch Sie in Kraft sind, außer wenn es laut Gesetz oder auf behördliche Veranlassung notwendig ist, diese Richtlinien, Bedingungen oder die Datenschutzerklärung zu ändern. In diesem Falle finden die möglichen Änderungen auch auf zuvor von Ihnen durchgeführte Bestellungen Anwendung.

#### **28. RECHT UND GERICHTSBARKEIT**

Die Nutzung unserer Website und sämtliche Verträge über den Kauf von Produkten über unsere Website unterliegen dem spanischen Recht.

Alle Streitfälle, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Nutzung der Website oder diesen Verträgen ergeben, unterliegen der nicht ausschließlichen Gerichtsbarkeit spanischer Gerichte.

Wenn Sie einen Vertrag als Verbraucher abschließen, beeinträchtigt diese Regelung nicht Ihre gesetzlich festgelegten Rechte als solcher.

#### **29. KOMMENTARE UND ANREGUNGEN**

Wir freuen uns über Ihre Kommentare und Rückmeldungen. Bitte lassen Sie uns alle Rückmeldungen und Kommentare über unser Webformular zukommen.

Zudem existieren offizielle Garantieanspruchsformulare für Verbraucher und Nutzer. Diese können unter der Telefonnummer 0800 589 1603 oder über unser Webformular angefordert werden.

ANHANG

Beispiel Widerrufsformular

(Füllen Sie dieses Formular nur aus und lassen Sie es uns nur zukommen, wenn Sie vom Vertrag  
zurücktreten möchten)

An Fashion Retail, S.A., unter dem Markennamen ZARA:

FASHION RETAIL, S.A., AVENIDA DE LA DIPUTACIÓN, EDIFICIO INDITEX, 15143 ARTEIXO (A CORUÑA),  
SPANIEN

Hiermit widerrufe ich den von mir abgeschlossenen Vertrag über den Kauf folgender Produkte:

Bestellt am/erhalten am (\*)

Kundenname

Adresse des Kunden

Unterschrift des Kunden (nur im Falle des Versandes dieses Formulars per Post)

Datum

(\*) Nichtzutreffendes streichen