

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

## **1 EINLEITUNG**

Dieses Dokument (zusammen mit den hierin genannten Dokumenten) legt die Bedingungen fest, die den Erwerb von Produkten über die Website [www.zara.com](http://www.zara.com) (nachstehend „Bedingungen“) durch Verbraucher innerhalb Deutschlands regeln.

Sie sollten diese Bedingungen, unsere Cookies-Policy sowie unsere Datenschutzerklärung (nachstehend zusammen „Datenschutzbestimmungen“) vor dem Erwerb von Produkten sorgfältig lesen. Durch die Aufgabe einer Bestellung über diese Website stimmen Sie diesen Bedingungen und unseren Datenschutzbestimmungen zu. Wenn Sie nicht mit den Bedingungen und den Datenschutzbestimmungen einverstanden sind, können Sie diese Website nicht nutzen.

Diese Bedingungen können von uns geändert werden. Sie sind dazu verpflichtet, die Bedingungen regelmäßig durchzulesen, denn es sind jeweils diejenigen Bedingungen anwendbar, die zum Zeitpunkt eines Vertragsabschlusses (siehe Ziffer 25) gelten.

Falls Sie Fragen zu den Bedingungen oder den Datenschutzbestimmungen haben, können Sie sich über unser Webformular mit uns in Verbindung setzen.

Der Vertrag kann (siehe unten) von Ihnen wahlweise in deutscher und englischer Sprache abgeschlossen werden.

## **2 UNSERE ANGABEN**

Der Verkauf von Waren über diese Website erfolgt unter dem Markennamen ZARA durch FASHION RETAIL, S.A., einem spanischen Unternehmen mit eingetragenem Firmensitz in der Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), eingetragen im Handelsregister von A Coruña, Band 3425, Allgemeine Abteilung, Blatt 49, Seite C-47,731, 1. Eintrag, mit USt.-Nr. DE 289132978.

## **3 IHRE ANGABEN UND NUTZUNG DIESER WEBSITE**

Die von Ihnen übermittelten Informationen und personenbezogenen Daten werden gemäß den Datenschutzbestimmungen verarbeitet. Durch die Aufgabe einer Bestellung über diese Website stimmen Sie der Verarbeitung der Informationen und Angaben zu und versichern, dass alle übermittelten Informationen und Angaben richtig und zutreffend sind.

## **4 NUTZUNG UNSERER WEBSITE**

Mit der Aufgabe einer Bestellung über diese Website stimmen Sie zu:

- i. Die Website ausschließlich für rechtmäßige Anfragen und Bestellungen zu nutzen.

- ii. Keine falschen oder betrügerischen Bestellungen aufzugeben. Sollten wir auf einer vernünftigen Grundlage der Annahme sein, dass eine derartige Bestellung aufgegeben wurde, haben wir das Recht die Bestellung zu stornieren und die zuständigen Behörden darüber in Kenntnis zu setzen.
- iii. Uns Ihre richtige und vollständige E-Mail-Adresse, Postanschrift und/oder sonstige Kontaktdaten zu übermitteln und Sie erklären sich darüber hinaus damit einverstanden, dass wir diese Informationen verwenden dürfen, um uns mit Ihnen, falls erforderlich, im Rahmen Ihrer Bestellung in Verbindung zu setzen (siehe unsere Datenschutzerklärung).

Falls Sie uns nicht alle von uns benötigten Informationen zukommen lassen, können Sie keine Bestellung aufgeben.

Durch die Aufgabe einer Bestellung über diese Website versichern Sie, dass Sie mindestens 18 Jahre alt sind und rechtsverbindlich Verträge abschließen dürfen.

## **5 SERVICE-VERFÜGBARKEIT**

Die auf dieser Website angebotenen Artikel sind nur für Lieferungen innerhalb von Deutschland verfügbar; ausgenommen Helgoland und Büsingen.

## **6 VERTRAGSABSCHLUSS**

Die in diesen Bedingungen enthaltenen Informationen und die auf der Website enthaltenen Angaben stellen kein Verkaufsangebot, sondern eine Einladung zum Abschluss von Geschäften dar. Ein Vertrag über jegliches Produkt kommt erst dann zwischen Ihnen und uns zustande, wenn Ihre Bestellung ausdrücklich von uns 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-Kaufvorgang durchführen. Eine detaillierte Beschreibung des Kaufvorgangs finden Sie im [Einkaufsführer](#). Sobald Sie einen oder mehrere Artikel, die Sie erwerben möchten, dem Einkaufskorb hinzugefügt haben, können Sie mit der Bestellung fortfahren. Befolgen Sie hierzu die Schritte des Kaufvorgangs und vervollständigen bzw. überprüfen Sie dabei die für jeden Schritt erforderlichen Angaben. Darüber hinaus können Sie während des Kaufvorgangs vor der Zahlung die Angaben zu Ihrer Bestellung ändern und ggf. aufgetretene Fehler korrigieren. In einem nächsten Schritt wird der Bestellvorgang bearbeitet und die Zahlung vorgenommen. Der Bestellvorgang wird abgeschlossen, indem Sie den Button „Zahlungspflichtig bestellen“ anklicken. Danach erhalten Sie eine E-Mail von uns, in der wir den Erhalt Ihrer Bestellung bestätigen („Bestellbestätigung“). Beachten Sie dabei, dass dies nicht bedeutet, dass Ihre Bestellung angenommen wurde, da Ihre Bestellung Ihr Angebot darstellt ein oder mehrere Produkte von uns zu kaufen. Alle Bestellungen erfordern eine Annahme unsererseits, die durch das Senden einer E-Mail an Sie erfolgt, worin bestätigt wird, dass die Bestellung versandt wurde („Versandbestätigung“). Der Vertrag über den Kauf eines Produktes („Vertrag“) kommt erst dann zustande, wenn wir Ihnen die Versandbestätigung zugesandt haben.

Der Vertrag bezieht sich nur auf diejenigen Artikel, die in der Versandbestätigung aufgeführt sind. Wir sind nicht verpflichtet Ihnen weitere, bestellte Artikel zu liefern, bis auch der Versand dieser Artikel in einer weiteren Versandbestätigung bestätigt worden ist.

Wenn Sie als Nutzer angemeldet sind, können Sie eine Auflistung aller von Ihnen aufgegebenen Bestellungen unter „Mein Konto“ finden.

## **7 ABLEHNUNGSVORBEHALT**

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

Wir haften Ihnen oder Dritten gegenüber nicht wegen der Entfernung von Produkten oder Änderung von Materialien oder Inhalten dieser Website oder der Ablehnung einer Bestellung nach Zusendung einer Bestellbestätigung.

## **8 LIEFERUNG**

Alle Bestellungen von Produkten unterliegen deren Lieferbarkeit. Sofern keine außergewöhnlichen Umstände vorliegen, werden wir uns bemühen, die in der Versandbestätigung aufgeführten Produkte vor dem darin genannten Liefertermin oder, wenn kein Liefertermin angegeben wurde, in dem bei Auswahl der Versandart angezeigten voraussichtlichen Zeitraum und in jedem Fall innerhalb einer Frist von maximal 14 Tagen ab Datum der Versandbestätigung zu liefern.

Trotzdem kann es aufgrund von an Kundenwünsche angepassten Artikeln, dem Auftreten unvorhergesehener Umstände oder wegen des Lieferungsereichs zu Verzögerungen kommen.

Für die virtuelle Gutscheinkarte (nachstehend „eCard“) gilt, dass die Lieferung an dem von Ihnen bei Aufgabe der Bestellung angegebenen Datum erfolgt.

Sollten wir aus irgendwelchen Gründen den Liefertermin nicht einhalten können, werden wir Sie darüber informieren und Ihnen die Möglichkeit einräumen, entweder durch Festlegung eines neuen Lieferdatums mit dem Kauf fortzufahren oder die Bestellung bei voller Rückerstattung des bereits bezahlten Betrags zu annullieren. Beachten Sie dabei, dass wir sonntags nicht nach Hause liefern. Nur die eCard stellt hiervon eine Ausnahme dar. Diese wird an dem von Ihnen auf unserer Website ausgewählten Datum an die von Ihnen angegebene E-Mail Adresse versandt.

Im Sinne dieser Bedingungen gilt die „Lieferung“ als ausgeführt bzw. die Bestellung als „geliefert“, sobald Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter die Ware in Besitz genommen hat. Dies wird durch Unterzeichnung der Empfangsbestätigung der Bestellung an der von Ihnen angegebenen Lieferanschrift belegt.

Die eCard gilt wie in den [Nutzungsbedingungen der Gutscheinkarte](#) angegeben und in jedem Fall zum Zeitpunkt des Versands an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse als zugestellt.

## **9 UNZUSTELLBARE LIEFERUNG**

Sollte Ihre Bestellung aus nicht von uns zu vertretenden Gründen nach mehreren Versuchen nicht zugestellt werden können, wird sie an uns zurückgesandt. In diesem Fall gehen wir davon aus, dass Sie vom Vertrag zurücktreten möchten, der sich dann automatisch in ein Rückgewährschuldverhältnis umwandelt. Als Konsequenz hieraus werden wir unverzüglich, spätestens jedoch 14 Tage nach Rücktritt, alle von Ihnen erhaltenen Zahlungen, einschließlich der Versandkosten, erstatten (mit Ausnahme von zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Versandart als die von uns angebotene Standard-Versandart gewählt haben).

Diese Klausel gilt nicht für die eCard, deren Lieferung den Bestimmungen in den [Nutzungsbedingungen der Gutscheinkarte](#) und den Bestimmungen in obiger Klausel 8 unterliegt.

## **10 GEFAHR- UND EIGENTUMSÜBERGANG DER PRODUKTE**

Ab dem Zeitpunkt der Auslieferung geht die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Produkte auf Sie über.

Das Eigentum an den Produkten geht erst nach vollständiger Bezahlung aller für die Produkte fälligen Beträge, einschließlich der Versandkosten oder mit der Lieferung (siehe hierzu obige Klausel 8), sollte diese zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen, auf Sie über.

## **11 PREIS UND ZAHLUNG**

Der Kaufpreis der Produkte entspricht dem auf unserer Website jederzeit angegebenen Preis, es sei denn, es handelt sich um einen offensichtlichen Fehler. 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 feststellen, werden wir Sie schnellstmöglich informieren und Ihnen die Möglichkeit einräumen, die Bestellung zum richtigen Preis nochmals zu bestätigen oder sie zu annullieren. Sollte es uns nicht möglich sein, Sie zu kontaktieren, wird die Bestellung als annulliert betrachtet und Sie erhalten eine volle Rückerstattung aller bereits gezahlten Beträge.

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

Die auf der Website angegebenen Preise verstehen sich einschließlich MwSt., jedoch ausschließlich Versandkosten. Diese werden entsprechend der Angaben zu den Versandkosten in unserem [Einkaufsführer](#) zu dem fälligen Gesamtbetrag hinzugerechnet. Der Gesamtpreis einschließlich Kaufpreis

der Produkte, Versandkosten und MwSt. werden vor der endgültigen Aufgabe Ihrer Bestellung angezeigt.

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

Die Zahlung kann mit Visa, MasterCard, American Express, Klarna und PayPal erfolgen. Darüber hinaus können Sie den gesamten Betrag oder einen Teilbetrag mit einer Gutscheinkarte beziehungsweise eCard zahlen.

Um das Risiko eines unbefugten Zugriffs zu minimieren, werden die Daten Ihrer Kreditkarte verschlüsselt. Sobald wir Ihre Bestellung erhalten haben, werden wir eine vorläufige Genehmigung der Zahlung bei dem Kreditinstitut anfragen, um sicherzustellen, dass die zum Abschluss der Transaktion erforderlichen Geldmittel verfügbar sind. Ihre Kreditkarte wird erst zu dem Zeitpunkt belastet, zu dem Ihre Bestellung unser Lager verlässt.

Wenn Sie über PayPal bezahlen, erfolgt die Belastung zu dem Zeitpunkt, zu dem wir Ihre Bestellung bestätigen.

Durch Anklicken des Buttons „Zahlungspflichtig bestellen“ bestätigen Sie, dass Sie der rechtmäßige Inhaber der Kreditkarte oder der Gutscheinkarte beziehungsweise eCard 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.

Wir weisen Sie darauf hin, dass die Möglichkeit der Größenänderung nur bei Nutzung der folgenden Zahlungsmethoden besteht: AMEX, MasterCard und VISA.

## **12 EINKAUF ALS GAST**

Auf dieser Website ist das Einkaufen auch über die Funktion Einkauf als Gast möglich. Bei einem solchen Kaufvorgang werden nur die für die Bearbeitung Ihrer Bestellung unverzichtbaren Daten angefordert. Nach Abschluss des Kaufvorgangs wird Ihnen zur Auswahl gestellt, sich als Benutzer registrieren zu lassen oder als nicht registrierter Benutzer fortzufahren.

## 13 WIDERRUFS- UND RÜCKGABERECHT

### 13.1 Gesetzliches Widerrufsrecht

#### WIDERRUFSBELEHRUNG

##### Widerrufsrecht

Schließen Sie als Verbraucher einen Vertrag ab, steht Ihnen das Recht zu, diesen ohne Angabe von Gründen innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Ware in Besitz genommen hat oder im Falle von mehreren Artikeln in separat gelieferten Paketen 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, das letzte Paket in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. per mit der Post versandtem Brief, Telefon oder E-Mail) über Ihren Entschluss, den Vertrag zu widerrufen, auf eine der folgenden Weisen informieren. Optional können Sie hierfür auch unser [Muster-Widerrufsformular](#) verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

i. Per Post:

Fashion Retail, S.A.

Avda de la Diputación, Edificio Inditex

15142 Arteixo (La Coruña)

Spanien

ii. Per Email:

Contact.de@zara.com

iii. Per Telefon:

0800 5891603

iv. Per Webformular:

Webformular

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie Ihre Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei:

- i. Verträgen zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.
- ii. Verträgen zur Lieferung von Ton- und oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- iii. Verträgen zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

#### Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, werden wir Ihnen alle von Ihnen erhaltenen Zahlungen, einschließlich der Versandkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und auf jeden Fall spätestens innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag zurückerstatten, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückerstattung verwenden wir dieselbe Zahlungsform, welche Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben. In keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückerstattung Kosten berechnet. Ungeachtet des Vorstehenden können wir die Rückerstattung verweigern, bis wir die Ware wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Ware zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie müssen uns die Ware unverzüglich und in jedem Fall spätestens innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über Ihren Widerruf des Vertrages informieren, zurücksenden bzw. übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Ware vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absenden.

Die Rücksendung der Waren ist für Sie kostenlos, wenn Sie eine der beiden folgenden Optionen nutzen:

- i. Rückgaben in der Filiale:

Sie können alle Artikel in jeder beliebigen ZARA-Filiale in dem Land zurückgeben, in dem der Artikel gekauft wurde und der über den gleichen Bereich verfügt, zu dem die Ware, die Sie zurückgeben möchten, gehört. In diesem Fall bitten wir Sie, in der Filiale neben dem zu retournierenden Artikel das e-Ticket vorzuzeigen, welches der für den jeweiligen Artikel erhaltenen Versandbestätigungs-E-Mail angehängt wird

und zusätzlich in Ihrem Konto auf der Website oder der ZARA App (wenn Sie ein iOS Telefon haben) gespeichert ist. Das e-Ticket können Sie entweder in digitaler Form auf Ihrem Handy oder in ausgedruckter Form vorzeigen.

ii. Rückgaben in Annahmestellen

Des Weiteren können Sie eine Rückgabe in einer Annahmestelle (Abgabe bei der Post oder in einer Packstation) beantragen. Nachdem der Antrag überprüft wurde, erhalten Sie eine Bestätigungs-Email und den frankierten Rücksendeschein zum Ausdrucken und zum Bekleben des Pakets. Zur Beantragung des frankierten Rücksendescheins gehen Sie wie folgt vor:

Bitte loggen Sie sich ein und folgen Sie den Anweisungen in „Mein Konto > Rückgaben“. Sollten Sie nicht über ein Zara.com Kundenkonto verfügen, verwenden Sie bitte den Link, welchen Sie in der Bestellbestätigungs- sowie in der Versandbestätigungs-E-Mail erhalten haben.

Andernfalls können Sie die Ware auf eigene Kosten an folgende Adresse zurücksenden:

**Rhenus Logistics S.A.,**

Oddział Poznań II

ul. Rabowicka 51B

62-020 Swarzędz

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

Wir werden die zurückgegebenen Artikel überprüfen und Sie über Ihr Anrecht auf Gutschrift der gezahlten Beträge informieren. Die Gutschrift wird so schnell wie möglich erfolgen, in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum, an dem uns die Mitteilung über Ihren Widerruf zugegangen ist. Ungeachtet des Vorstehenden können wir die Rückerstattung verweigern, bis wir die Ware wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Ware zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Die Rückerstattung erfolgt stets mit demselben Zahlungsmittel, das Sie beim Kauf für die Bezahlung genutzt haben.

Für einen etwaigen Wertverlust der Ware müssen Sie nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und

Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang mit dieser zurückzuführen ist.

**ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG**

**13.2 Vertragliches Rückgaberecht**

Zusätzlich zu dem gesetzlichen Widerrufsrecht für Verbraucher und Nutzer gemäß obiger Klausel 13.1 gewähren wir Ihnen ein vertragliches Rückgaberecht. Dieses ermöglicht Ihnen die Artikel innerhalb eines Zeitraums von einem Monat ab Empfang der Versandbestätigungs-E-Mail an uns zurückzugeben.

Um Ihr Rückgaberecht auszuüben genügt es, wenn Sie die Ware mittels einer der folgenden Möglichkeiten kostenlos an uns zurückgeben:

i. Rückgaben in der Filiale:

Sie können alle Artikel in jeder beliebigen ZARA-Filiale zurückgeben, vorausgesetzt, diese befindet sich in demselben Land, in dem der Artikel gekauft wurde, und verfügt über die Abteilung, aus der das Kleidungsstück stammt. In diesem Fall müssen Sie in der Filiale neben dem zu retournierenden Artikel das e-Ticket vorzeigen, welches der für den jeweiligen Artikel erhaltenen Versandbestätigungs-E-Mail angehängt und zusätzlich in Ihrem Konto auf unserer Webseite oder der ZARA App (wenn Sie ein iOS Telefon haben) gespeichert ist. Das e-Ticket können Sie entweder in digitaler Form auf Ihrem Handy oder in ausgedruckter Form vorzeigen.

ii. Rückgaben in Annahmestellen

Ebenfalls können Sie eine Rückgabe in einer Annahmestelle (Abgabe bei der Post oder in einer Packstation) beantragen. Nachdem der Antrag überprüft wurde, erhalten Sie eine Bestätigungs-Email und den frankierten Rücksendeschein zum Ausdrucken und zum Bekleben des Pakets. Zur Beantragung des frankierten Rücksendescheins gehen Sie wie folgt vor:

Bitte loggen Sie sich ein und folgen Sie den Anweisungen in „Mein Konto > Rückgaben“. Sollten Sie nicht über ein Zara.com Kundenkonto verfügen, verwenden Sie bitte den Link, welchen Sie in der Bestellbestätigungs- sowie in der Versandbestätigungs-E-Mail erhalten haben. Sie können uns die Ware auch auf eigene Kosten an folgende Adresse zurücksenden:

**Rhenus Logistics S.A.,**

Oddział Poznań II

ul. Rabowicka 51B

62-020 Swarzędz

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

Die Kleidungsstücke müssen in einwandfreiem Zustand, mit intakten Innenetiketten sein.

Wir werden die zurückgegebenen Artikel überprüfen und Sie über Ihr Anrecht auf Erstattung der für die zurückgegebenen Artikel gezahlten Beträge informieren. Die Erstattung wird so schnell wie möglich erfolgen, in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie uns die Ware zurückgegeben haben. Die Rückerstattung erfolgt stets mit demselben Zahlungsmittel, das Sie beim Kauf für die Bezahlung genutzt haben.

Bitte beachten Sie, dass Sie Ihr Rückgaberecht nur für solche Produkte geltend machen können, die in demselben Zustand zurückgegeben wurden, wie Sie diese erhalten haben. Wenn die Nutzung eines Artikels über das bloße Untersuchen hinausgeht wie es z. B. der Fall in einem stationären Shop sein kann, erfolgt für beschädigte Artikel oder Artikel, die sich nicht in demselben Zustand befinden wie zum Zeitpunkt, als Sie diese erhalten haben, keine Rückerstattung.

Darüber hinaus können Sie keine der nachfolgenden Artikel zurückgeben:

- i. An Kundenwünsche angepasste Artikel.
- ii. Musik-CDs/-DVDs, deren ursprüngliche Versiegelung entfernt wurde.
- iii. Versiegelte Ware, die aus hygienischen Gründen nicht für die Rückgabe geeignet ist und nach der Lieferung entsiegelt wurde.

Bei Fragen können Sie uns über unser Webformular kontaktieren oder uns unter der Nummer 0800 1888925 anrufen.

### **13.4 Größenänderung**

Sind Sie der Ansicht, dass der gekaufte Artikel für Sie die falsche Größe hat, können Sie unter der Voraussetzung, dass Sie den ursprünglich gekauften Artikel retournieren, eine Größenänderung beantragen, ohne dass Sie die Lieferkosten für die Zusendung des neuen Artikels zahlen müssen. Diese Möglichkeit besteht unabhängig von Ihrem gesetzlichen Widerrufsrecht und vom vertraglichen Rückgaberecht, die auch weiterhin bestehen. Sie können die Größenänderung auf dieser Website unter "BESTELLUNGEN UND RÜCKGABEN" in "MEIN KONTO" beantragen. Hierzu müssen Sie die neue Größe des Artikels auswählen und eine Größenänderung beantragen, vorausgesetzt, (i) es handelt sich um den gleichen Artikel, (ii) der Kaufpreis des Artikels ist gleich oder höher als der Preis, den Sie für den ursprünglich erworbenen Artikel gezahlt haben (bitte beachten Sie, dass wir nur in einem solchen Fall die Differenz nicht berechnen werden) und (iii) nur die in obiger Klausel 11 aufgeführten Zahlungsmittel sind beim Kauf des ursprünglichen Artikels verwendet worden (bitte lesen Sie für weitere Informationen Klausel 11). Bitte beachten Sie, dass die Möglichkeit der Größenänderung nur dann angeboten wird, wenn alle vorstehenden Voraussetzungen erfüllt sind.

Sobald Sie die Änderung beantragt und die Art der Rückgabe gewählt haben, müssen Sie den ursprünglich erworbenen Artikel in einem beliebigen ZARA-Shop in Deutschland (der über den gleichen

Bereich verfügt, zu dem der Artikel, den Sie zurückgeben möchten, gehört) oder durch Abgabe bei einer Annahmestelle (siehe hierzu 13.2 ii)), retournieren. Sie müssen den Artikel ohne unnötige Verzögerung retournieren - in jedem Fall aber innerhalb von max. 14 Tagen nach Beantragung der Änderung. Keine der o.g. Rückgabemöglichkeiten verursacht (mit Ausnahme des letzten Absatzes dieser Klausel) zusätzliche Kosten.

Im Fall der Rückgabe in einem beliebigen ZARA-Shop in Deutschland, der über den gleichen Bereich verfügt, zu dem der Artikel, den Sie zurückgeben möchten, gehört, müssen Sie in der Filiale neben dem zu retournierenden Artikel das e-Ticket vorzeigen, welches der für den jeweiligen Artikel erhaltenen Versandbestätigungs-E-Mail angehängt und zusätzlich in Ihrem Konto auf unserer Webseite oder der ZARA App (wenn Sie ein iOS Telefon haben) gespeichert ist. Das e-Ticket können Sie entweder in digitaler Form auf Ihrem Handy oder in ausgedruckter Form vorzeigen. Geben Sie den Artikel mittels eines von uns beauftragten Kuriers zurück, sollten Sie den Artikel in der ursprünglichen Verpackung entsprechend den Anweisungen unter „BESTELLUNGEN UND RÜCKGABEN“ übergeben.

Nachdem Sie die Art der Rückgabe gewählt haben, werden wir die neue Bestellung (bestehend aus dem Artikel, dessen Größe Sie ausgewählt haben) innerhalb von 2-3 Arbeitstagen nach Erhalt Ihres Antrags versenden - in jedem Fall jedoch innerhalb von max. 30 Tagen ab diesem Zeitpunkt. Diese neue Bestellung unterfällt den Regeln dieser Bedingungen, einschliesslich des gesetzlichen Widerrufsrechts.

Bitte beachten Sie, dass wir, sollten Sie den ursprünglich erworbenen Artikel nicht innerhalb von 14 Tagen nach Beantragung der Größenänderung retourniert haben, berechtigt sind, die Kosten für die neue Bestellung entsprechend dieser Bedingungen geltend zu machen.

#### **14 HAFTUNG UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS**

Ansprüche Ihrerseits auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Davon ausgenommen sind:

- i. Schäden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung unsererseits oder einer Pflichtverletzung eines unserer gesetzlichen Vertreter oder unserer Erfüllungsgehilfen beruhen und
- ii. sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung unsererseits oder eines unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

Bei einer fahrlässigen Verletzung von Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung Sie als Kunde regelmäßig vertrauen dürfen (sogenannte Kardinalpflichten), beschränkt sich unsere Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischen Schadens.

Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

Vorbehaltlich des vorstehenden Abschnitts und wenn in diesen Bedingungen nicht anderweitig festgelegt, übernehmen wir im Falle von Verträgen mit Unternehmen i.S.d. § 14 BGB insbesondere keine Haftung für folgende Verluste:

- i. Verdienst- oder Umsatzverluste
- ii. Geschäftsverluste
- iii. Gewinn- oder Vertragsverluste
- iv. Verluste von erwarteten Einsparungen
- v. Verluste der an uns übermittelten Daten und
- vi. Verluste von Verwaltungs- oder Bürozeiten

Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit wir den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen haben. Das gleiche gilt, soweit wir mit Ihnen eine Vereinbarung über die Beschaffenheit der Sache getroffen haben. Die in der Klausel enthaltenen Bestimmungen beeinträchtigen weder Ihre Rechte als Verbraucher und Kunde, noch Ihr Recht, vom Vertrag zurückzutreten.

## **15 GEWÄHRLEISTUNG**

Alle auf diese Website gestellten Produktbeschreibungen, Informationen und Materialien werden „so wie sie sind“ und ohne ausdrückliche oder stillschweigende Garantien darauf zur Verfügung gestellt, es sei denn, diese sind gesetzlich festgelegt. Schließen Sie in diesem Sinne als Verbraucher oder Kunde einen Vertrag ab, sind wir verpflichtet, Waren vertragskonform zu liefern. Die Ware ist vertragskonform, wenn sie (i) unserer Beschreibung und der Qualität entspricht, wie auf unserer Website dargestellt, (ii) für die Zwecke geeignet ist, für die Artikel dieser Art üblicherweise verwendet werden und (iii) die Qualität aufweist, wie bei dieser Art von Artikeln üblich und vernünftigerweise zu erwarten ist.

Die von uns verkauften Produkte – insbesondere handwerkliche Produkte – weisen häufig die Eigenschaften der bei der Herstellung verwendeten natürlichen Materialien auf. Diese Eigenschaften – wie Schwankungen bei Fasern, Textur, Knoten und Farben – gelten nicht als Fehler oder Beschädigung. Wir wählen nur die qualitativ hochwertigsten Produkte aus. Natürliche Eigenschaften sind jedoch unvermeidbar und sollten als Teil der individuellen Beschaffenheit des Artikels akzeptiert werden.

## **16 GEISTIGES EIGENTUM**

Sie bestätigen hiermit und stimmen zu, dass wir oder unser Lizenzgeber alle Urheberrechte, Warenzeichen und alle anderen Rechte geistigen und industriellen Eigentums an Materialien oder Inhalten, die uns als Teil der Website zur Verfügung gestellt werden, jederzeit behalten. Sie dürfen dieses Material nur entsprechend der ausdrücklichen Genehmigung, die von uns oder unserem Lizenzgeber erteilt wurde, verwenden. Diese Regelung hindert Sie nicht daran, diese Website in dem notwendigen Umfang zu nutzen, um Informationen zu Ihren Bestellungen oder Kontaktdaten zu kopieren.

## **17 VIREN, PIRATERIE UND COMPUTERANGRIFFE**

Sie dürfen diese Website nicht wissentlich durch Einführung von Viren, Trojanern, Würmern, Logikbomben oder sonstige Software oder Materialien, die schädlich oder technisch schädigend sind, missbrauchen. Sie werden nicht versuchen sich unbefugten Zugang zu dieser Website, dem Server, auf dem diese Website zur Verfügung gestellt wird, oder einem anderen Server, Computer oder Datenbank, die mit dieser Website zusammenhängen, zu erschleichen. 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 Vorschriften die Begehung einer Straftat darstellen. Wir teilen jeden solchen Verstoß gegen diese gesetzlichen Bestimmungen den zuständigen Behörden mit und arbeiten mit diesen zusammen, um Angreifer 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, Virus oder sonstiger Software oder Materialien, die schädlich oder technisch schädigend für Ihren Computer, Ihre Ausrüstung, Ihre Daten oder Ihre Materialien sind, die bei der Nutzung dieser Website oder beim Herunterladen von Inhalten dieser Website oder aller verlinkten Websites verursacht werden.

## **18 LINKS AUF UNSERER WEBSITE**

Vorbehaltlich der Regelungen zur Haftungsbeschränkung haften wir nicht für Inhalt und Gestaltung der auf unserer Website verlinkten Websites Dritter. Die Verlinkungen dienen ausschließlich informativen Zwecken und stellen einen Zusatzservice dar. Insbesondere machen wir uns die Inhalte der verlinkten Websites nicht zu eigen. Darüber hinaus besteht unsererseits keine Pflicht zur regelmäßigen Überprüfung der Inhalte der verlinkten Websites. Zum Zeitpunkt der Verlinkung durch uns waren keine rechtswidrigen Inhalte auf den verlinkten Webseiten erkennbar.

## **19 SCHRIFTLICHE MITTEILUNGEN**

Das geltende Recht sieht vor, dass einige der Informationen oder Mitteilungen, die wir an Sie richten, schriftlich erfolgen müssen. Mit der Aufgabe einer Bestellung über diese Website akzeptieren Sie, dass die Kommunikation mit uns überwiegend auf elektronischem Wege, wie zum Beispiel per E-Mail, erfolgt. Für vertragliche Zwecke stimmen Sie dieser Form der elektronischen Kommunikation zu und bestätigen, dass alle Verträge, Rechnungen, Mitteilungen, Informationen und andere Nachrichten, die wir Ihnen in elektronischer Form zur Verfügung stellen, als Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen, dass diese Mitteilungen in schriftlicher Form erfolgen müssen, anzusehen sind. Ihre gesetzlichen Rechte bleiben von dieser Bestimmung unberührt.

## **20 MITTEILUNGEN**

Alle Mitteilungen, die Sie an uns senden, sollten vorzugsweise über unser Webformular an uns übermittelt werden. Vorbehaltlich der Bestimmungen in obiger Klausel 19 und sofern nicht anders festgelegt, können wir Ihnen Mitteilungen entweder per E-Mail oder durch Zustellung an Ihre Postanschrift, die Sie uns bei Aufgabe einer Bestellung übermittelt haben, zukommen lassen.

Eine Mitteilung gilt innerhalb von 24 Stunden, nachdem eine E-Mail geschickt wurde oder drei Tage nach dem Versanddatum eines Briefes als erhalten und ordnungsgemäß erfolgt. Um den Erhalt von gesendeten Mitteilungen nachzuweisen, genügt ein Beleg, 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 gesendet wurde.

## **21 ÜBERTRAGUNG VON RECHTEN UND PFLICHTEN**

Der Vertrag zwischen Ihnen und uns ist sowohl für Sie als auch für uns und für unsere jeweiligen Nachfolger, Abtretungsempfänger und Erben 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 oder anderweitig darüber zu verfügen.

Während der Laufzeit des Vertrages können wir zu jeder Zeit den Vertrag sowie alle unsere Rechte oder Pflichten im Rahmen des Vertrages übertragen oder anderweitig darüber verfügen. Sofern es dabei zu einem vollständigen Austausch der Vertragspartei auf unserer Seite oder zumindest einer vollständigen Übertragung aller unserer Pflichten auf einen Dritten kommt, steht Ihnen das Recht zu, sich vom Vertrag zu lösen. Zur Vermeidung etwaiger Missverständnisse wird festgehalten, dass eine solche Übertragung, Abtretung oder sonstige Verfügung Ihre gesetzlichen Rechte als Verbraucher je nach Anwendbarkeit nicht beeinträchtigt und die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche oder Ihnen gegenüber ausdrücklich oder stillschweigend abgegebene Gewährleistungen nicht aufzuheben, zu verringern oder auf sonstige Weise einzuschränken vermag.

## **22 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 eingetretene Ereignisse, Unterlassungen oder Unfälle, die sich unserer Kontrolle entziehen, einschließlich u. a. folgende Fälle:

- 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, Einstürze, Epidemien oder andere Naturkatastrophen
- iv. Unmöglichkeit der Verwendung von Eisenbahnen, Schiffen, Flugzeugen, Kraftverkehr oder von anderen öffentlichen oder privaten Transportmitteln

- v. Unmöglichkeit der Verwendung von öffentlichen oder privaten Telekommunikationssystemen
- vi. Einführung oder Änderung von Rechtsvorschriften, Erlassen, Gesetzen, Verordnungen von Regierungen oder Behörden.
- vii. Alle Streiks, Ausfälle oder Unfälle im See- oder Binnentransportwesen, der Post oder sonstiger Art von Transport

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 allen 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.

### **23 VERZICHT**

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

Ein Verzicht unsererseits auf ein bestimmtes Recht oder Rechtsmittel stellt keinen Verzicht auf andere aus diesem Vertrag oder diesen Bedingungen hervorgehenden Rechte oder Rechtsmittel 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 diese Mitteilung in schriftlicher Form erfolgt, wie oben im Punkt Mitteilungen angegeben.

### **24 VERTRAGSUMFANG**

Diese Bedingungen und alle Dokumente, auf die darin Bezug genommen wird (Datenschutzerklärung, Cookies-Policy) sowie im Falle des Erwerbs einer Uhr die [Uhrengarantie](#), stellen den gesamten Vertrag zwischen Ihnen und uns in Bezug auf den Vertragszweck 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 oder Absprache berufen werden, die von der anderen Partei abgegeben wurde oder sich aus irgendwelchen Angaben oder Dokumenten der Verhandlungen, die zwischen Ihnen und uns vor Abschluss des Vertrages stattgefunden haben, ableiten lässt, 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 erfolgt ist, 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.

## **25 UNSER RECHT ZUR ÄNDERUNG DIESER BEDINGUNGEN**

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

Für Sie finden die Vorschriften, Bedingungen und die Datenschutzerklärung Anwendung, die zu dem Zeitpunkt der Aufgabe einer Bestellung in Kraft sind, außer wenn es laut Gesetz oder auf regierungsbehördliche Veranlassung notwendig ist, diese Vorschriften, Bedingungen oder Datenschutzerklärung zu ändern. In diesem Falle finden mögliche Änderungen auch auf Bestellungen Anwendung, die vorher von Ihnen aufgegeben wurden.

## **26 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.

Ihre Rechte als Verbraucher im Rahmen der deutschen Gesetze bleiben uneingeschränkt anwendbar.

## **27 KOMMENTARE UND ANREGUNGEN**

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

Wenn Sie sich als Käufer in Ihren Rechten verletzt sehen, können Sie Ihre Beschwerde per E-Mail unter der Adresse [contact.de@zara.com](mailto:contact.de@zara.com) an uns richten, um eine außergerichtliche Einigung anzustreben.

Haben Sie über unsere Webseite einen Online-Kauf getätigt, informieren wir Sie hiermit gemäß der europäischen Verordnung (EU) Nr. 524/2013, dass Sie berechtigt sind, eine Einigung über den Verbraucherstreit außergerichtlich über die Online Streitschlichtungs-Plattform zu verfolgen, welche unter der Internetadresse "<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>" abrufbar ist.

Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet und nicht bereit.

Darüber hinaus stehen den Verbrauchern und Kunden offizielle Schadenformulare zur Verfügung. Sie können diese durch Anruf der Nummer 0800 5891603 oder über unser Webformular beantragen.

Letzte Aktualisierung am 28.03.2017