

## **ALLGEMEINE NUTZUNGS- UND EINKAUFSBEDINGUNGEN**

### **1. EINLEITUNG**

Das vorliegende Dokument (und jedes nachstehend erwähnte Dokument) enthält die allgemeinen Nutzungsbedingungen dieser Website (www.zara.com) sowie die allgemeinen Einkaufsbedingungen für den Kauf von Produkten über diese Website (nachstehend als die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ bezeichnet).

Bitte lesen Sie vor Nutzung der Website die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, unsere Richtlinien zu Cookies sowie unsere Datenschutzrichtlinien (nachstehend als die „Datenschutzrichtlinien“ bezeichnet) aufmerksam durch. Durch die Nutzung dieser Website oder durch die Aufgabe einer Bestellung über diese Website akzeptieren Sie die Verbindlichkeit der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und unserer Datenschutzrichtlinien. Wenn Sie nicht mit der Gesamtheit dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutzrichtlinien einverstanden sind, dürfen Sie diese Website nicht nutzen.

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen können jederzeit abgeändert werden. Sie müssen sie regelmäßig einsehen, denn es gelten immer die Bedingungen, die zum Zeitpunkt der Nutzung der Website oder des Abschlusses des Vertrags (wie nachstehend beschrieben) gültig sind.

Bei Fragen betreffend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die Datenschutzrichtlinien wenden Sie sich bitte an uns, indem Sie das auf unserer Website verfügbare Formular ausfüllen. Die Ausführung des Vertrags (wie nachfolgend definiert) kann in allen Sprachen erfolgen, in denen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der Website verfügbar sind.

### **2. UNSERE KONTAKTDATEN**

Der Verkauf von Waren über diese Website wird unter dem Markennamen ZARA von dem Unternehmen FASHION RETAIL S.A., betrieben, einer spanischen Handelsgesellschaft, deren Unternehmenssitz sich in der Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), Spanien, befindet, die im Handels- und Gesellschaftsregister von Coruña im Band 3.425, Hauptteil, Seite 49, Blatt C-47.731, als erste Eintragung registriert ist und deren Umsatzsteuer-Identifikationsnummer wie folgt lautet: LU26116135.

Sie können uns wie folgt kontaktieren:

E-Mail-Adresse: [contact.lu@zara.com](mailto:contact.lu@zara.com)

Telefonnummer: 800 211 04

### **3. IHRE DATEN UND BESUCHE AUF DER WEBSITE**

Alle von Ihnen übermittelten Informationen oder persönlichen Daten werden gemäß den Datenschutzrichtlinien verarbeitet. Durch die Nutzung dieser Website akzeptieren Sie die Verarbeitung dieser Informationen und Daten und erklären, dass alle von Ihnen angegebenen Informationen wahrheitsgetreu und genau sind.

### **4. NUTZUNG UNSERER WEBSITE**

Durch die Nutzung dieser Website und die Aufgabe von Bestellungen über diese Website verpflichten Sie sich:

- i. Die Website nur für rechtmäßige Anfragen oder Bestellungen zu nutzen.
- ii. Keine falschen oder betrügerischen Bestellungen vorzunehmen. Wenn wir vernünftigerweise den Eindruck gewinnen, dass eine derartige Bestellung aufgegeben wurde, behalten wir uns das Recht vor, diese zu stornieren und die zuständigen Behörden zu informieren.

- iii. Ihre E-Mail-Adresse, Postanschrift und/oder andere korrekte und exakte Informationen anzugeben. Außerdem erteilen Sie uns die Erlaubnis, diese Informationen dazu zu nutzen, Sie bei Bedarf zu kontaktieren (siehe unsere Datenschutzerklärung).

Wenn Sie uns nicht alle benötigten Informationen angeben, dürfen Sie keine Bestellung aufgeben.

Durch die Aufgabe einer Bestellung über die Website versichern Sie, dass Sie mindestens 18 Jahre alt sind und die rechtliche Geschäftsfähigkeit besitzen.

## **5. VERFÜGBARKEIT DER DIENSTLEISTUNG**

Die auf dieser Website angebotenen Artikel sind ausschließlich in Luxemburg lieferbar.

## **6. ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGS**

Die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Informationen und die Einzelangaben auf dieser Website stellen kein Verkaufsangebot dar, sondern eine Einladung zu Verkaufsverhandlungen. Kein Vertrag kommt zwischen Ihnen und uns in Bezug auf die Waren zustande, solange wir Ihre Bestellung nicht ausdrücklich akzeptiert haben. Falls Ihre Bestellung nicht akzeptiert wird, der Betrag jedoch bereits abgebucht wurde, wird Ihnen der Betrag in voller Höhe erstattet.

Um eine Bestellung aufzugeben, werden Sie gebeten, dem Online-Kaufvorgang zu folgen und auf „AUTORISIERTE BEZAHLUNG“ zu klicken, um die Bestellung abzuschließen. Sie erhalten nachfolgend eine E-Mail unsererseits, die bestätigt, dass wir Ihre Bestellung erhalten haben („Bestellbestätigung“). Beachten Sie, dass dies nicht bedeutet, dass Ihre Bestellung angenommen wurde. Ihre Bestellung stellt Ihr Angebot dar, bei uns einen oder mehrere Artikel zu kaufen. Alle Bestellungen unterliegen der Annahme unsererseits, und wir bestätigen diese Annahme, indem wir Ihnen eine E-Mail mit der Bestätigung zusenden, dass der Artikel versandt wurde („Versandbestätigung“). Der Vertrag über den Kauf eines Artikels (der „Vertrag“) wird zwischen Ihnen und uns erst ab dem Versand der Versandbestätigung geschlossen.

Der Vertrag bezieht sich nur auf die Artikel, deren Versand wir in der Versandbestätigung bestätigt haben. Wir sind nicht verpflichtet, Ihnen irgendeinen anderen Artikel zu liefern, der nicht Gegenstand einer Bestellung gewesen ist, solange der Versand dieses Artikels nicht in einer separaten Versandbestätigung bestätigt wurde.

## **7. VERFÜGBARKEIT DER ARTIKEL**

Alle Artikelbestellungen unterliegen der Verfügbarkeit dieser Artikel.

Im Hinblick hierauf behalten wir uns das Recht vor, Sie bei Lieferschwierigkeiten oder in dem Fall, dass die Artikel nicht mehr vorrätig sind, von der Möglichkeit in Kenntnis zu setzen, gleichwertige oder höherwertige Ersatzartikel zu bestellen. Wenn Sie diese Ersatzartikel nicht bestellen möchten, erstatten wir Ihnen alle Beträge, die Sie bereits bezahlt haben.

## **8. ABLEHNUNG EINER BESTELLUNG**

Wir behalten uns jederzeit das Recht vor, jegliche Artikel von dieser Website zu entfernen und sämtliche auf dieser Seite enthaltenen Inhalte oder Informationen zu ersetzen oder zu ändern. Obwohl wir uns stets bemühen, Ihren aufgegebenen Bestellungen nachzukommen, können außergewöhnliche Umstände auftreten, in denen wir uns gezwungen sehen, die Bearbeitung einer Bestellung abzulehnen, nachdem wir Ihnen die Bestellbestätigung zugesandt haben. Wir behalten uns dieses Recht jederzeit vor.

Wir haften weder Ihnen noch Dritten gegenüber für unsere Entscheidung, einen Artikel von dieser Website zu entfernen, oder für unsere Entscheidung, irgendwelche Inhalte oder Angaben auf dieser Website zu ersetzen oder zu ändern, oder für unsere Verweigerung der Bearbeitung einer Bestellung nach dem Versand der Bestellbestätigung.

## **9. LIEFERUNG**

Unter Vorbehalt der Bestimmungen in der vorangegangenen Klausel 7 betreffend die Verfügbarkeit der Artikel und vorbehaltlich außerordentlicher Umstände bemühen wir uns Ihre Bestellung des oder der in jeder Bestellbestätigung genannten Artikel(s) vor dem in dieser Bestellbestätigung genannten Lieferdatum oder, wenn keine Datumsangabe enthalten ist, innerhalb der geschätzten Lieferfrist, die zum Zeitpunkt der Auswahl des Liefermodus angegeben wird, und auf jeden Fall innerhalb von 30 Tagen nach dem Datum der Versandbestätigung zuzustellen.

Es können jedoch Verzögerungen der Lieferung aufgrund der Anpassung von Artikeln an Kundenwünsche, aufgrund unvorhersehbarer Umstände oder aufgrund des Lieferbereichs entstehen.

Falls wir aus irgendeinem Grund den Liefertermin nicht einhalten können, informieren wir Sie darüber und schlagen Ihnen entweder vor, den Einkaufsvorgang mit einem neuen Liefertermin fortzusetzen oder die Bestellung zu stornieren und den gesamten bereits bezahlten Betrag zurückerstattet zu bekommen. Virtuelle Geschenkkarten werden an dem Datum ausgeliefert, das Sie bei der Bestellung angegeben haben. Bitte beachten Sie, dass samstags und sonntags keine Heimlieferungen erfolgen können – mit Ausnahme der virtuellen Geschenkkarten, die an dem Datum ausgeliefert werden, das Sie bei der Bestellung angegeben haben.

Für die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt die „Lieferung“ als erfolgt oder gilt die Bestellung als „geliefert“, wenn Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter die Artikel materiell in Empfang nimmt, was durch die Unterzeichnung der Empfangsbestätigung an der vereinbarten Lieferadresse bestätigt wird. Die Lieferung von virtuellen Geschenkkarten gilt als gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschenkkarten erfolgt, in jedem Fall am Datum des Versands der virtuellen Geschenkkarte an die E-Mail-Adresse, die Sie uns mitgeteilt haben.

## **10. UNZUSTELLBARE SENDUNG**

Falls wir Ihre Bestellung nicht zustellen können, bemühen wir uns, einen gesicherten Ort zu finden, an dem wir Ihr Paket hinterlegen können. Falls wir keinen gesicherten Ort finden, kehrt Ihre Bestellung in unser Lager zurück. Wir benachrichtigen Sie schriftlich über den Ort, an dem sich Ihr Paket befindet, und teilen Ihnen die Vorgehensweise für eine erneute Zustellung mit. Wenn Sie zum vereinbarten Zeitpunkt nicht am Lieferort anwesend sind, bitten wir Sie, uns zu benachrichtigen, um einen neuen Liefertermin zu vereinbaren.

Falls Ihre Bestellung aus Gründen, die wir nicht zu verantworten haben, nach Verstreichen einer Frist von 30 Tagen nach Verfügbarkeit noch immer nicht zugestellt werden konnte, gehen wir davon aus, dass Sie den Vertrag beenden möchten, und wir betrachten ihn als gekündigt. Nach der Auflösung des Vertrags erstatten wir Ihnen so bald wie möglich die gezahlten Beträge einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die aufgrund der Wahl eines anderen Liefermodus als dem gewöhnlichen und günstigsten Liefermodus, den wir Ihnen vorschlagen, anfallen), und dies in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem der Vertrag als aufgelöst gilt. Bitte beachten Sie, dass wir berechtigt sind, Ihnen die eventuellen zusätzlichen Transportkosten, die mit der Kündigung des Vertrags einhergehen, in Rechnung zu stellen.

Diese Bestimmung gilt nicht für die virtuelle Geschenkkarte, deren Lieferung den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Geschenkkarte und dem obenstehenden Artikel 9 unterliegt.

## **11. GEFAHR- UND EIGENTUMSÜBERGANG**

Die Risiken in Verbindung mit dem Artikel gehen zum Zeitpunkt der Lieferung im Sinne der Bestimmungen aus der obenstehenden Klausel 9 auf Sie über.

Das Eigentum der Artikel geht zu dem Zeitpunkt, an dem wir die vollständige Zahlung aller diesbezüglich fälligen Beträge (einschließlich der Lieferkosten) erhalten, oder zum Zeitpunkt der Lieferung (im Sinne der Bestimmungen der obenstehenden Klausel 9), falls diese an einem späteren Datum erfolgt, auf Sie über.

## **12. PREIS UND ZAHLUNG**

Der Preis jedes Artikels ist der auf unserer Website zu jedem Zeitpunkt angegebene Preis, vorbehaltlich offensichtlicher Fehler. Obwohl wir uns bemühen sicherzustellen, dass alle Preise exakt sind, können Fehler unterlaufen. Wenn wir einen Fehler bei einem Preis des oder der Artikel(s), den oder die Sie bestellt haben, entdecken, werden wir Sie so bald wie möglich informieren und lassen Ihnen die Möglichkeit, entweder die Bestellung zum korrekten Preis zu bestätigen oder sie zu stornieren. Wenn wir Sie nicht kontaktieren können, wird die Bestellung als storniert betrachtet und werden Ihnen sämtliche bereits gezahlten Beträge vollständig erstattet.

Wir sind nicht verpflichtet, Ihnen Artikel zu einem fehlerhaften geringeren Preis zu liefern (selbst nach Versand unserer Versandbestätigung), wenn die fehlerhafte Preisangabe offensichtlich und unzweideutig ist und von Ihnen als derartiger Fehler vernünftigerweise zu erkennen ist.

Die auf unserer Website genannten Preise beinhalten die Mehrwertsteuer, aber nicht die Transportkosten, die zum fälligen Gesamtbetrag, wie er in unserem Einkaufsleitfaden festgelegt ist (siehe die Rubrik betreffend die Lieferkosten), hinzugerechnet werden.

Die Preise können jederzeit abgeändert werden. Allerdings ist eine Preisänderung unwirksam für die Bestellungen, für die bereits eine Bestellbestätigung versandt wurde, mit Ausnahme der oben beschriebenen Fälle.

Nachdem Sie sämtliche Artikel ausgewählt haben, die Sie kaufen möchten, werden diese in Ihren Einkaufskorb gelegt. Sodann gehen wir zur Bearbeitung Ihrer Bestellung über und werden Sie aufgefordert, die Zahlung durchzuführen. Hierzu müssen Sie die verschiedenen Etappen des Einkaufsvorgangs abwickeln, wobei Sie die in den einzelnen Etappen erforderlichen Angaben eingeben oder überprüfen müssen. Im Laufe des Einkaufsvorgangs haben Sie immer die Möglichkeit, die Ihre Bestellung betreffenden Daten zu ändern, bevor Sie die Zahlung vornehmen. Der Einkaufsvorgang wird detailliert in unserem Einkaufsleitfaden erklärt. Falls Sie als Nutzer in unserem System registriert sind, stehen außerdem alle Daten betreffend die von Ihnen bei uns aufgegebenen Bestellungen in der Rubrik „Mein Konto“ zur Verfügung.

Zahlungen können mit einer der folgenden Kreditkarten: Visa, Mastercard, American Express, IN Card oder per PayPal erfolgen. Alternativ können Sie die Gesamtheit oder einen Teil des Preises Ihrer Bestellung mit einer ZARA-Geschenkkarte oder mit einem von Fashion Retail SA für Luxemburg ausgestellten Geschenkgutschein bezahlen.

Um die Gefahr eines nicht autorisierten Zugangs zu verringern, werden die Daten Ihrer Kreditkarte verschlüsselt. Nach Eingang Ihrer Bestellung nehmen wir eine Vorabprüfung Ihrer Karte vor, um sicherzustellen, dass ein ausreichendes Guthaben vorhanden ist, um die Transaktion durchzuführen. Der Betrag Ihrer Bestellung wird erst abgebucht, wenn die in Ihrer Bestellung genannten Artikel unser Lager verlassen.

Wenn die Zahlung per Paypal, mit einer ZARA Geschenkkarte oder einem von Fashion Retail SA für Luxemburg ausgestellten Geschenkgutschein erfolgt, wird der Betrag zum Zeitpunkt der Bestellbestätigung abgebucht.

Durch Klicken auf „AUTORISIERT BEZAHLUNG“ bestätigen Sie, dass Sie der Inhaber der Kreditkarte sind oder dass Sie gegebenenfalls der legitime Inhaber der Geschenkkarte oder des Geschenkgutscheins sind.

Kreditkarten unterliegen der Überprüfung der Gültigkeit und der Autorisierung durch das herausgebende Kreditkarteninstitut. Falls wir die erforderliche Zahlungsautorisation nicht erhalten, sind wir nicht für eine verspätete oder nicht erfolgte Lieferung haftbar und können wir keinen Vertrag mit Ihnen schließen.

Bitte beachten Sie, dass die in Klausel 16.5 vorgesehene Option „Änderung der Größe“ nur verfügbar ist, wenn die folgenden Zahlungsmittel beim Einkauf des ursprünglichen Artikels verwendet wurden: Visa, MasterCard, American Express oder IN Card

### **13. EINKAUF VON ARTIKELN ALS NICHT REGISTRIERTER NUTZER**

Die Website bietet Ihnen ebenfalls die Möglichkeit, als nicht registrierter Nutzer Artikel einzukaufen. Bei Wahl dieser Einkaufsart brauchen Sie nur die für die Bearbeitung Ihrer Bestellung benötigten Daten einzugeben. Zum Abschluss des Einkaufsvorgangs werden Sie aufgefordert, sich als Nutzer zu registrieren oder den Vorgang als nicht registrierter Nutzer fortzusetzen.

### **14. EXPRESSEINKAUF**

Mit der Funktion Expresseinkauf (nachstehend „Expresseinkauf“) können Sie auf der Website bequemer einkaufen, denn Sie müssen nicht jedes Mal erneut Angaben zu Versand, Rechnungsstellung und Zahlungsart machen. Sie finden die Option Expresseinkauf im Abschnitt „Einkaufskorb“.

Wenn Sie die Expresseinkauf-Funktion nutzen möchten, müssen Sie die Daten Ihrer Kreditkarte speichern. Zu diesem Zweck brauchen Sie lediglich mit einer der auf dieser Website akzeptierten Kreditkarten zu bezahlen und dabei die Option „Meine Kartendaten speichern“ anklicken. Dadurch werden die folgenden Daten Ihrer Karte gespeichert: Kartenummer, Fälligkeitsdatum der Karte und Name des Inhabers, wie er auf der Karte angegeben ist.

Um die Daten Ihrer Karte speichern und den Expresseinkauf nutzen zu können, müssen Sie sich mit den Datenschutzrichtlinien und den geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen einverstanden erklären.

Wenn Sie das Expresseinkaufsystem nutzen, akzeptieren Sie, dass der Betrag der mit diesem System bezahlten Einkäufe von der damit verknüpften Karte abgebucht wird. Die Verwendung der Karte richtet sich auf jeden Fall nach den schriftlichen Bedingungen, die Sie und der Kartenaussteller vereinbart haben.

Im Abschnitt „Expresseinkauf“ können Sie beliebig viele Karten speichern. Hierzu müssen Sie mindestens einmal mit der entsprechenden Karte bezahlen. Falls Sie die Daten von mehreren Karten speichern möchten, wird die Karte, deren Daten zuletzt abgespeichert wurden, als Ihre „Bevorzugte Karte“ behandelt, über die Ihre Expresseinkäufe standardmäßig abgerechnet werden. Sie können Ihre Bevorzugte Karte in der Rubrik „Mein Konto“ auf dieser Website allerdings auch wieder ändern. Um den Expresseinkauf zu nutzen, brauchen Sie nur auf die Schaltfläche „Expresseinkauf“ zu klicken, die auf dem Einkaufskorb erscheint. Sofort werden die Angaben zu Versand, Rechnungsstellung und Zahlungsart für Ihren Einkauf angezeigt. Diese Angaben können nicht verändert werden. Falls eine Angabe nicht korrekt ist, sollten Sie den Einkauf daher nicht bestätigen. Verwenden Sie bitte nicht den Expresseinkauf, wenn Sie einen Einkauf mit anderen Daten durchführen möchten.

Sie können Ihre mit dem Expresseinkauf verknüpfte Bevorzugte Karte im Abschnitt „Mein Konto“ auf dieser Website ändern.

Die Bestimmungen dieser Klausel gelten nicht für den Einkauf von Artikeln als nicht registrierter Nutzer.

### **15. MEHRWERTSTEUER**

Gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen unterliegen alle Käufe auf der Website der Mehrwertsteuer, außer bei Lieferungen direkt an Endverbraucher auf den Kanarischen Inseln, in Ceuta oder in Melilla.

Zu diesem Zweck und in Übereinstimmung mit Titel V, Kapitel I der EU-Richtlinie 2006/112/EG vom 28. November 2006 über das gemeinsame Mehrwertsteuersystem wird davon ausgegangen, dass der Lieferort in dem Mitgliedstaat liegt, in dem die Artikel geliefert werden müssen, und ist die Mehrwertsteuer anwendbar, die in dem jeweiligen Mitgliedstaat gültig ist, in dem die Artikel gemäß Bestellschein geliefert werden müssen.

Gemäß den in jedem Land anwendbaren Vorschriften kann die in Artikel 194 der Richtlinie 2006/112 vorgesehene Vorschrift auf Waren, die in bestimmten Mitgliedstaaten geliefert werden, angewandt werden, wenn der Verbraucher mehrwertsteuerpflichtig ist bzw. sein sollte. Wenn dies der Fall ist, berechnen wir Ihnen keine Mehrwertsteuer, sofern der Empfänger der Lieferung uns zusichert, dass die Mehrwertsteuer auf die gelieferten Artikel gemäß den Bestimmungen des vorgenannten Artikels 194 vom Verbraucher verbucht wird.

Lieferungen auf die Kanarischen Inseln, nach Ceuta oder Melilla sind gemäß Artikel 146 der vorgenannten Richtlinie von der Mehrwertsteuer befreit und unterliegen den entsprechenden Steuern und Zollabgaben gemäß den anwendbaren Vorschriften.

## **16. VERFAHREN BEI UMTAUSCH / RÜCKGABE**

### **16.1 GESETZLICHES WIDERRUFSRECHT**

#### *Widerrufsrecht*

Als Verbraucher haben Sie das Recht, innerhalb einer Frist von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten. Die Widerrufsfrist endet nach 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie oder ein anderer Dritter als der Spediteur, der von Ihnen benannt wurde, die Waren materiell in Besitz nimmt, oder – falls mehrere Artikel Teil einer einzigen Bestellung sind, aber separat geliefert werden – nach 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie oder ein anderer Dritter als der Spediteur, der von Ihnen benannt wurde, den letzten gelieferten Artikel materiell in Besitz nimmt.

Um Ihr Widerrufsrecht geltend zu machen, teilen Sie Ihre Entscheidung bitte FASHION RETAIL S.A., geschäftstätig unter der Markenbezeichnung ZARA, durch eine eindeutige Erklärung mit, insbesondere durch eine E-Mail an die Adresse [contact.lu@zara.com](mailto:contact.lu@zara.com), telefonisch unter 800 211 04, oder durch Ausfüllen des Kontaktformulars, das auf unserer Website verfügbar ist. Sie können ebenfalls das im Anhang beiliegende Widerrufsformular verwenden, obwohl dies nicht vorgeschrieben ist.

Die Widerrufsfrist ist eingehalten, wenn Sie das Schreiben, mit dem Sie uns Ihre Entscheidung zur Ausübung Ihres Widerrufsrechts mitteilen, vor Verstreichen dieser Widerrufsfrist abschicken.

#### *Auswirkungen des Widerrufs*

Falls Sie beschließen, vom vorliegenden Vertrag zurückzutreten, erstatten wir Ihnen schnellstmöglich sämtliche gezahlten Beträge, einschließlich der Transportkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die aufgrund der Wahl eines anderen Liefermodus als dem gewöhnlichen und günstigsten Liefermodus, den wir Ihnen vorschlagen, anfallen), und dies in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem wir von Ihrer Entscheidung, vom Vertrag zurückzutreten, in Kenntnis gesetzt worden sind. Bei der Rückerstattung wird dasselbe Zahlungsmittel verwendet, das Sie bei der anfänglichen Transaktion verwendet haben. In keinem Fall ist diese Rückerstattung mit irgendwelchen Kosten zu Ihren Lasten verbunden. Unbeschadet des Obenstehenden können wir die Rückerstattung aufschieben, bis wir die zurückgesandten Waren erhalten haben oder bis Sie einen Beweis für die Rücksendung dieser Waren an uns übermittelt haben, wobei immer das früheste Datum berücksichtigt wird.

Bitte geben Sie die fraglichen Waren in einem der ZARA-Geschäfte in Luxemburg ab oder senden Sie sie schnellstmöglich an uns zurück, auf jeden Fall innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie uns von Ihrer Entscheidung, von diesem Vertrag zurückzutreten, in Kenntnis gesetzt haben. Die Frist ist eingehalten, wenn Sie die Waren vor Verstreichen der Frist von 14 Tagen an uns zurücksenden. Sofern Sie die Waren nicht in einem der ZARA-Geschäfte in Luxemburg abgeben oder sie nicht durch einen von uns organisierten Transportdienst zurücksenden, sind die direkten Kosten, die bei der Rücksendung der Waren entstehen, zu Ihren Lasten.

Ihre Haftung beschränkt sich auf den Wertverlust der Waren infolge von anderen Manipulationen als jenen, die erforderlich sind, um sich von der Art, der Qualität und der Funktionstüchtigkeit der Waren zu überzeugen.

### **16.2 VERTRAGLICHES WIDERRUFSRECHT**

Zusätzlich zu dem in obenstehender Klausel 16.1 genannten gesetzlichen Widerrufsrecht, das den Verbrauchern und Nutzern gewährt wird, haben Sie die Möglichkeit, alle Waren (mit Ausnahme der weiter unten in Klausel 16.3 erwähnten Waren, die vom Widerrufsrecht ausgeschlossen sind) innerhalb einer Frist von 30 Tagen ab dem Lieferdatum an uns zurückzusenden.

Die Rücksendung von Geschenkkarten unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschenkkarten.

Im Falle einer Rücksendung von Waren auf der Grundlage des vertraglichen Widerrufsrechts nach Verstreichen der gesetzlichen Widerrufsfrist wird Ihnen nur der für diese Waren gezahlte Preis erstattet. Die Transportkosten werden Ihnen nicht erstattet. Sofern Sie die Waren nicht in einem der ZARA-Geschäfte in Luxemburg abgeben oder sie nicht durch einen von uns organisierten Transportdienst zurücksenden, sind die direkten Kosten, die bei der Rücksendung der Waren entstehen, zu Ihren Lasten. Falls Sie uns von Ihrer Entscheidung, Ihr Widerrufsrecht gemäß den in Klausel 16.1 vorgesehenen Bestimmungen auszuüben, erst nach Verstreichen der gesetzlichen Widerrufsfrist in Kenntnis setzen, sind Sie auf jeden Fall verpflichtet, die Waren innerhalb einer Frist von 30 Tagen ab dem Lieferdatum an uns zurückzusenden.

### **16.3 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

Sie haben kein Vertragsrücktrittsrecht hinsichtlich der Lieferung eines der folgenden Produkte:

- i. personalisierte Artikel (an Kundenwünsche angepasste Artikel);
- ii. Musik-CDs / DVDs, bei denen die Originalverpackung entfernt wurde;
- iii. Hermetisch verpackte Artikel, deren Verpackung nach der Lieferung geöffnet wurde, dürfen aus Gründen der Hygiene und Gesundheit nicht zurückgesendet werden.

Ihr Recht auf Vertragskündigung bezieht sich nur auf die Artikel, die in demselben Zustand retourniert werden, in dem Sie sie erhalten haben. Produkte, die eine Nutzung aufweisen, die über das Öffnen der Verpackung hinausgeht, die sich nicht im selben Zustand wie zum Zeitpunkt der Lieferung befinden oder die beschädigt sind, werden nicht erstattet. Sie sollten daher eine angemessene Sorgfalt walten lassen, während sich der oder die Artikel in Ihrer Obhut befindet bzw. befinden. Bitte senden Sie die Artikel immer in Ihrer Originalverpackung zurück oder legen Sie die Originalverpackung, die Produktinformationen und alle anderen Dokumente, die dem Artikel gegebenenfalls beiliegen, bei.

Bei Kündigung des Vertrags müssen die entsprechenden Artikel auf eine der folgenden Weisen zurückgesandt werden:

(i) Rückgabe in einem beliebigen ZARA-Geschäft in Luxemburg

Sie können den bzw. die Artikel in jedem beliebigen ZARA-Geschäft in Luxemburg abgeben. In diesem Fall empfehlen wir Ihnen, sich vor Ort zu begeben und dort den/die Artikel zusammen mit dem E-Ticket, das der Versandbestätigung beiliegt und das ebenfalls in Ihrem Konto auf unserer Website sowie in der mobilen App von ZARA registriert ist, vorzulegen. Sie können das E-Ticket auf Ihrem Mobilgerät zeigen oder es ausdrucken.

(ii) Rückgabe über einen Kurierdienst

Um einen oder mehrere Artikel über einen von uns beauftragten Kurierdienst zurückzusenden, kontaktieren Sie uns bitte über unser Webformular oder telefonisch unter der Nummer 800 211 04, damit wir die Abholung des Artikels oder der Artikel bei Ihnen zu Hause veranlassen können. Sie müssen den Artikel in seiner Originalverpackung zurücksenden und dabei die Anweisungen in der Rubrik „RÜCKGABE“

auf unserer Website beachten. Falls Sie Artikel als nicht registrierter Nutzer erworben haben, müssen Sie sich telefonisch unter der Nummer 800 211 04 mit uns in Verbindung setzen, um die Rücksendung über einen Kurierdienst zu beantragen.

Bei den beiden oben genannten Rückgabemöglichkeiten entstehen Ihnen keine zusätzlichen Kosten. Falls Sie die Artikel nicht über die Ihnen zur Verfügung gestellten kostenlosen Rücksendemöglichkeiten zurücksenden möchten, sind die Kosten für die Rücksendung zu Ihren Lasten.

Nachdem wir den retournierten Artikel überprüft haben, teilen wir Ihnen mit, ob Sie einen Anspruch auf Erstattung der gezahlten Beträge haben oder nicht. Die Transportkosten werden erstattet, wenn das Widerrufsrecht innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Frist ausgeübt wurde und wenn alle fraglichen Artikel zurückgesandt wurden. Die Erstattung erfolgt so schnell wie möglich und auf jeden Fall innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie uns von Ihrer Entscheidung, den Vertrag zu kündigen, in Kenntnis gesetzt haben. Unbeschadet des Obenstehenden können wir die Rückerstattung aufschieben, bis wir die zurückgesandten Waren erhalten haben oder bis Sie einen Beweis für die Rücksendung dieser Waren an uns übermittelt haben, wobei immer das früheste Datum berücksichtigt wird. Die Beträge werden immer in derselben Weise erstattet, in der Sie Ihre Einkäufe bezahlt haben.

Außer wenn Sie die Artikel über den von uns beauftragten Kurierdienst wie weiter oben dargelegt zurücksenden, sind die Gefahren und Kosten in Verbindung mit der Rücksendung der Artikel zu Ihren Lasten.

Bei Fragen kontaktieren Sie uns bitte über das Webformular auf unserer Website oder telefonisch unter der Nummer 800 211 04.

#### **16.4 RÜCKGABE VON MANGELHAFTEN ARTIKELN**

Wenn Sie der Ansicht sind, dass zum Zeitpunkt der Lieferung ein Artikel nicht dem Vertrag entspricht, müssen Sie uns umgehend über das hierfür vorgesehene Formular kontaktieren und uns Einzelheiten zu dem Artikel und dem Mangel mitteilen. Sie können uns ebenfalls telefonisch unter der Nummer 800 211 04 erreichen; wir teilen Ihnen dann mit, wie weiter verfahren wird.

Sie können den Artikel entweder zusammen mit dem E-Ticket, das Sie an Ihrem Mobilgerät zeigen oder aber ausdrucken können, in einem der ZARA-Geschäfte in Luxemburg abgeben oder ihn an einen Kurierdienst übergeben, den wir zu Ihnen nach Hause schicken.

Wir werden den zurückgesandten Artikel eingehend prüfen und teilen Ihnen innerhalb einer angemessenen Frist per E-Mail mit, ob der Artikel umgetauscht werden kann oder ob Sie gegebenenfalls Anrecht auf Rückerstattung haben. Wir nehmen den Umtausch oder die Rückerstattung so schnell wie möglich vor, in jedem Fall aber innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag, an dem wir Ihnen per E-Mail bestätigen, dass Ihnen eine Rückerstattung oder ein Umtausch des mangelhaften Artikels zusteht.

Wenn ein Mangel oder ein Schaden bestätigt wird, werden Ihnen die für die an uns zurückgesandten mangelhaften Artikel gezahlten Beträge in voller Höhe erstattet, einschließlich der von Ihnen gezahlten Lieferkosten und der Kosten, die Ihnen bei der Rücksendung der Artikel entstanden sind. Wir werden Ihnen diese Beträge auf dem gleichen Zahlungsweg zurückerstatten, den Sie bei Ihrer Bestellung verwendet haben. Ihre weiteren Rechtsansprüche bleiben hiervon unbeschadet.

#### **16.5 ÄNDERUNG DER GRÖSSE**

Falls Sie der Ansicht sind, dass die Größe des von Ihnen erworbenen Artikels Ihnen nicht passt, können Sie ungeachtet des gesetzlichen und des Ihnen zugesicherten vertraglichen Rechts auf Rücktritt vom Vertrag die Änderung der Größe des Artikels verlangen, ohne dass Ihnen für die Zusendung des neuen Artikels zusätzliche Versandkosten entstehen, sofern Sie den ursprünglichen Artikel zurücksenden. Sie können die Änderung der Größe im Abschnitt „Umtausch oder

Rückgabe“ im Bereich „Mein Konto“ auf der Website beantragen. Sie müssen dort die neue Größe des Artikels wählen und können dann die Änderung der Größe beantragen, unter der Bedingung, (i) dass es sich um den gleichen Artikel handelt, (ii) dass der auf der Website angegebene Preis dem für den ursprünglichen Artikel gezahlten Preis entspricht oder diesen übersteigt, und (iii) dass beim Einkauf nur bestimmte Zahlungsmittel verwendet wurden (weitere Informationen hierzu finden Sie in Klausel 12 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen). Bitte beachten Sie, dass die Möglichkeit einer Änderung der Größe des ursprünglichen Artikels nur angezeigt wird, wenn alle obenstehenden Bedingungen erfüllt sind.

Nachdem die Änderung der Größe beantragt wurde und die Methode der Rücksendung des ursprünglichen Artikels ausgewählt wurde, müssen Sie den ursprünglichen Artikel in einem beliebigen ZARA-Geschäft in Luxemburg abgeben oder ihn an einen Kurierdienst übergeben, den wir zu Ihnen nach Hause schicken. Sie müssen den ursprünglichen Artikel ohne ungebührliche Verzögerung und in jedem Fall innerhalb einer Frist von höchstens 14 Kalendertagen ab dem Datum der Beantragung der Größenänderung auf der Website zurücksenden. Bei keiner der oben genannten Rücksendemöglichkeiten entstehen Ihnen zusätzliche Kosten.

Falls Sie beschließen, den Artikel in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg abzugeben, müssen Sie neben dem ursprünglichen Artikel auch die der Versandbestätigung beiliegende elektronische Quittung vorzeigen, entweder in elektronischer Form auf Ihrem Mobilgerät oder in ausgedruckter Form. Falls Sie beschließen, den ursprünglichen Artikel mit dem von uns beauftragten Kurierdienst zurückzusenden, müssen Sie dieselbe Verpackung verwenden, in der Sie den ursprünglichen Artikel erhalten haben, und die Anweisungen im Abschnitt „Bestellungen und Rücksendungen“ auf dieser Website beachten.

Nachdem Sie die Rücksendemöglichkeit gewählt haben, versenden wir die neue Bestellung mit dem Artikel in der neuen gewünschten Größe innerhalb einer Frist von 2 bis 3 Arbeitstagen ab dem Datum der Anfrage einer Änderung der Größe und in jedem Fall innerhalb von 30 Tagen. Diese Option ist mit keinerlei zusätzlichen Kosten zu Ihren Lasen verbunden. Die neue Bestellung unterliegt den Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einschließlich des Widerrufsrechts.

Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen die mit der von Ihnen aufgegebenen neuen und den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegenden Bestellung verbundenen Kosten in Rechnung stellen können, falls Sie den ursprünglichen Artikel nicht innerhalb der Frist von 14 Kalendertagen ab dem Datum der Anfrage einer Änderung der Größe an uns zurücksenden.

## **17. HAFTUNG UND AUSSCHLÜSSE**

Mit Ausnahme der Fälle, die ausdrücklich in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführt werden, beschränkt sich unsere Haftung in Bezug auf alle auf unserer Website gekauften Artikel strikt auf den Kaufpreis des jeweiligen Artikels.

Ungeachtet des Obenstehenden kann unsere Haftung nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden im Fall von:

- a. Tod oder körperlichen Schäden, die durch unsere Nachlässigkeit verursacht worden sind;
- b. Betrug oder arglistiger Täuschung; oder
- c. allen Fällen, in denen es ungesetzlich oder rechtswidrig wäre, unsere Haftung auszuschließen oder zu beschränken oder zu versuchen, sie auszuschließen oder zu beschränken.

Ungeachtet der Bestimmungen des vorigen Absatzes, im gesetzlich vorgesehenen Maße und vorbehaltlich gegenteiliger Bestimmungen in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen übernehmen wir keinerlei Haftung für die folgenden Schäden, ungeachtet ihres Ursprungs:

- i. Verlust von Einkünften oder Verkäufen;
- ii. Betriebsverlust,
- iii. Verlust von Gewinnen oder Verträgen,
- iv. Verlust von erwarteten Einsparungen,
- v. Verlust von Daten, und
- vi. Verlust von Verwaltungsarbeitszeit oder Bürozeiten.

In Anbetracht des offenen Charakters dieser Website und der Möglichkeit, dass bei der Speicherung und der Übertragung von digitalen Informationen Fehler auftreten, garantieren wir nicht die Genauigkeit und die Sicherheit der an diese Website oder von dieser Website übertragenen Informationen, sofern nicht ausdrücklich anders vermerkt.

Sämtliche Dokumente, Beschreibungen und Produktinformationen auf dieser Website werden „as is“ bereitgestellt, ohne irgendeine ausdrückliche oder implizite Garantie, mit Ausnahme der gesetzlich vorgeschriebenen Garantien. Wenn Sie als Verbraucher oder Nutzer Vertragspartei sind, sind wir verpflichtet, Ihnen die Waren gemäß den vertraglichen Bestimmungen zu liefern, und haften wir Ihnen gegenüber, falls zum Zeitpunkt der Lieferung eine Vertragswidrigkeit festgestellt wird. Die Waren gelten als vertragsgemäß, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind: (i) Sie müssen der Beschreibung entsprechen, die wir auf der Website gegeben haben, und sie müssen die dort angeführten Eigenschaften aufweisen; (ii) sie müssen für die Zweckbestimmung geeignet sein, für die Waren dieser Art im Allgemeinen entwickelt werden; (iii) sie müssen den Qualitäts- und Leistungskriterien entsprechen, die üblicherweise für Waren derselben Art gelten und die man vernünftigerweise erwarten darf. Soweit gesetzlich zulässig, schließen wir alle Garantien aus, mit Ausnahme der für Verbraucher und Nutzer geltenden gesetzlichen Gewährleistung, die rechtmäßig nicht ausgeschlossen werden darf.

Die von uns verkauften Waren, insbesondere die handwerklich hergestellten Waren, weisen häufig Merkmale auf, die den bei der Herstellung verwendeten natürlichen Materialien eigen sind. Diese Merkmale können Schwankungen hinsichtlich der Fasern, der Textur, der Knoten oder der Farbe unterliegen. Solche Schwankungen dürfen in keinem Fall als Mängel oder Schäden angesehen werden. Im Gegenteil: Sie sollten sich des Vorhandenseins dieser Schwankungen bewusst sein und sie zu schätzen wissen. Wir wählen ausschließlich Produkte von höchster Qualität aus, doch die natürlichen Eigenschaften wohnen unseren Artikeln inne und müssen als fester Bestandteil dieser Waren angenommen werden. Die Bestimmungen in vorliegender Klausel tun Ihren Rechten als Verbraucher und Nutzer und Ihrem Recht auf Kündigung des Vertrags keinerlei Abbruch.

## **18. GEISTIGES EIGENTUM**

Sie erkennen an und akzeptieren, dass jegliche Urheberrechte, Markenrechte oder andere Rechte des geistigen Eigentums im Hinblick auf die Informationen oder Inhalte auf dieser Seite zu jedem Zeitpunkt unser Eigentum oder das unserer Lizenzgeber ist. Sie dürfen diese Informationen ausschließlich in dem Maße nutzen, wie Ihnen dies ausdrücklich von uns oder unseren Lizenzgebern gestattet worden ist. Dies hindert Sie nicht daran, diese Website im notwendigen Umfang zu nutzen, um die Angaben bezüglich Ihrer Bestellung oder Ihrer Kontaktdaten zu kopieren.

## **19. VIREN, PIRATERIE UND ANDERE COMPUTERGESTÜTZTE STRAFTATEN**

Sie dürfen diese Website nicht rechtswidrig nutzen und absichtlich einen Virus, Trojaner, Wurm, eine Logikbombe oder anderen Malware einschleusen, die technologisch schädlich oder abträglich ist. Sie dürfen sich keinen nicht berechtigten Zugang zu dieser Website, auf den Server, auf dem diese Website gehostet ist, oder auf einen Server, einen Computer oder eine Datenbank, der bzw. die mit unserer Website verbunden ist, verschaffen. Sie verpflichten sich, diese Website nicht durch einen Denial-of-Service-Angriff (DoS) oder einen Distributed-Denial-of-Service-Angriff (DDoS) anzugreifen.

Jegliche Verletzung dieser Klausel stellt gemäß den geltenden Rechtsvorschriften eine Straftat dar. Wir werden die zuständigen Behörden über sämtliche Verstöße informieren und arbeiten mit ihnen zusammen, um die Identität des Computerstraftäters festzustellen. Gleichfalls bedeutet eine Nichtbeachtung dieser Klausel, dass Sie ab sofort nicht mehr berechtigt sind, diese Website zu nutzen.

Wir sind nicht haftbar für irgendeinen Verlust oder Schaden, der durch einen Denial-of-Service-Angriff, einen Virus oder anderweitige Malware, die technologisch schädlich oder zerstörerisch ist, verursacht wurde und der Ihren Computer, Ihre Ausrüstung, Ihre Daten oder Ihre Informationen infolge der Nutzung dieser Website oder nach dem Download von Dateien von dieser Website oder von anderen Websites, auf die Sie von dieser Website weitergeleitet wurden, beeinträchtigen kann.

## **20. LINKS AUF UNSERER WEBSITE**

Für den Fall, dass unsere Website Links zu anderen Websites und zu Daten von Dritten enthält, werden diese Links ausschließlich als Information bereitgestellt, ohne dass wir irgendwelche Kontrolle über den Inhalt dieser Seiten oder diese Daten haben. Folglich lehnen wir jegliche Haftung für Verluste oder Schäden, die aus der Nutzung dieser Links entstehen, ab.

## **21. SCHRIFTLICHE MITTEILUNGEN**

Die geltende Rechtsprechung verlangt, dass bestimmte Informationen oder Mitteilungen, die wir an Sie versenden, schriftlich erfolgen müssen. Wenn Sie diese Website nutzen, akzeptieren Sie, dass die Kommunikation mit uns in der Hauptsache auf elektronischem Wege stattfindet. Wir kontaktieren Sie per E-Mail oder wir informieren Sie, indem wir Hinweise auf unserer Website bereitstellen. Für vertragliche Belange erklären Sie sich mit der Nutzung dieses elektronischen Kommunikationsmittels einverstanden und erkennen an, dass sämtliche Verträge, Anweisungen, Informationen und andere Mitteilungen, die wir elektronisch an Sie richten, den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen, die verlangen, dass derartige Mitteilungen schriftlich erfolgen müssen. Diese Bestimmung beeinträchtigen nicht Ihre gesetzlich anerkannten Ansprüche.

## **22. MITTEILUNGEN**

Alle Mitteilungen, die Sie an uns richten, sollten vorzugsweise über unser Webformular erfolgen. Vorbehaltlich anderslautender Angaben können wir gemäß den Bestimmungen der obenstehenden Klausel 21 Mitteilungen an die E-Mail-Adresse oder die Postanschrift richten, die Sie uns bei Ihrer Bestellung mitgeteilt haben.

Mitteilungen werden zum Zeitpunkt der Veröffentlichung auf unserer Website, 24 Stunden nach Versand einer E-Mail oder drei Tage nach dem Datum des Poststempels eines Briefes als korrekt erhalten und versandt betrachtet. Um den Erhalt von Mitteilungen nachzuweisen, genügt es zu belegen, dass – im Fall eines Briefes – dieser Brief ordnungsgemäß adressiert, frankiert und bei der Post aufgegeben wurde bzw. – im Fall einer E-Mail – dass diese E-Mail an die vom Empfänger angegebene E-Mail-Adresse verschickt wurde.

## **23. ÜBERGANG DER RECHTE UND VERPFLICHTUNGEN**

Der Vertrag zwischen Ihnen und uns ist für die Vertragsparteien sowie für deren Rechtsnachfolger, Zessionare und Berechtigte verbindlich.

Ohne unsere vorausgehende schriftliche Zustimmung dürfen Sie einen Vertrag oder irgendwelche Ihrer Rechte oder Pflichten aus dem Vertrag in keinsten Weise übergeben, abtreten, belasten oder anderweitig übertragen.

Wir dürfen einen Vertrag oder eines unserer daraus entstehenden Rechte oder Pflichten zu jeder Zeit während der Laufzeit des Vertrags übergeben, abtreten, belasten, weitervergeben oder anderweitig übertragen. Um jedes Missverständnis zu vermeiden, beeinträchtigt eine solche Übergabe, Abtretung, Belastung oder anderweitige Übertragung Ihre Rechte als Verbraucher in keinsten Weise und stellt sie keine Einschränkung oder Begrenzung und keinen Ausschluss der ausdrücklichen oder impliziten Garantien, die wir Ihnen gewährt haben, dar.

## **24. HÖHERE GEWALT**

Wir sind nicht haftbar für eine Nichterfüllung oder verzögerte Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen, wenn dies durch Umstände verursacht wurde, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen („Höhere Gewalt“).

Fälle höherer Gewalt umfassen jede Handlung, jedes Ereignis, jede Nichtausführung, jede Unterlassung und jeden Unfall außerhalb unseres zumutbaren Einflussbereiches und erstrecken sich insbesondere auf:

- a. Streik, Aussperrung oder andere Arbeitskämpfe.
- b. Aufruhr, Aufstand, Invasion, Terroranschlag oder Terrordrohungen, Krieg (erklärt oder nicht erklärt), Kriegsgefahr oder -vorbereitung.
- c. Feuer, Explosion, Sturm, Überschwemmung, Erdbeben, Erdbeben, Epidemie und jede andere Naturkatastrophe.
- d. Unmöglichkeit der Nutzung von Zügen, Schiffen, Flugzeugen, motorisierten Transportfahrzeugen oder anderen privaten oder öffentlichen Verkehrsmitteln.
- e. Unmöglichkeit der Nutzung der öffentlichen und privaten Telekommunikationsnetze.
- f. Rechtsakte, Erlasse, Gesetze, Vorschriften oder Einschränkungen seitens einer Regierung oder einer Behörde.
- g. Streik, Zwischenfälle oder Unfälle im See- oder Binnenschiffsverkehr, Posttransport oder bei anderen Transportmitteln.

Unsere vertraglichen Verpflichtungen werden für die Dauer des Falls höherer Gewalt ausgesetzt und unsere Erfüllungsfristen werden entsprechend verlängert. Wir bemühen uns nach Kräften, den Fall höherer Gewalt zu beenden oder eine Lösung zu finden, die es uns ermöglicht, trotz des Falls höherer Gewalt unsere vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen.

## **25. RECHTSVERZICHT**

Wenn wir auf die strikte Erfüllung irgendeiner Ihrer vertraglichen Verpflichtungen oder irgendeiner der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen verzichten oder wenn wir auf die Ausübung eines unserer Rechte oder einen Rechtsanspruch aus dem Vertrag oder aus den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen verzichten, bedeutet das auf keinen Fall einen Verzicht auf diese Rechte oder Ansprüche oder eine Einschränkung dieser Rechte und Ansprüche und entbindet Sie nicht von der Erfüllung Ihrer Verpflichtungen.

Ein Verzicht unsererseits auf ein bestimmtes Recht oder einen bestimmten Anspruch stellt keinen Verzicht auf die anderen Rechte und Ansprüche aus dem Vertrag und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dar.

Ein Verzicht unsererseits auf irgendein Recht, irgendeinen Anspruch oder irgendeine Bedingung aus dem Vertrag wird erst dann wirksam, wenn er ausdrücklich als solcher bezeichnet worden ist und wenn er Ihnen schriftlich gemäß den Bestimmungen der obenstehenden Mitteilungsklausel mitgeteilt worden ist.

## **26. SALVATORISCHE KLAUSEL**

Wenn eine der Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Bestimmungen oder eine der Bestimmungen des Vertrags kraft einer unwiderruflichen Entscheidung einer zuständigen Behörde für null und nichtig erklärt wurde, bleiben die übrigen allgemeinen Geschäftsbedingungen von dieser Entscheidung unberührt und weiterhin wirksam.

## **27. GESAMTHEIT DES VERTRAGS**

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen und jedes in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erwähnte Dokument bilden den gesamten Vertrag zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand. Sie ersetzen jegliche zuvor mündlich oder schriftlich zwischen den Parteien getroffene Vereinbarung, Zusage oder Einigung.

Die Parteien vereinbaren, dass keine von ihnen sich auf eine Erklärung oder Zusage stützt, welche von der anderen Partei gegeben wurde oder welche eventuell aus irgendeiner schriftlichen oder mündlichen Erklärung im Laufe der vor dem Vertragsabschluss geführten Verhandlungen hervorgeht, mit Ausnahme der ausdrücklich in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Bestimmungen.

Jede der Parteien verzichtet darauf, gegen eventuelle falsche schriftliche oder mündliche Erklärungen der anderen Partei vor dem Datum der Unterzeichnung des Vertrags Rechtsmittel einzulegen (außer wenn diese falschen Erklärungen in betrügerischer Absicht erfolgten). Der einzige Anspruch wäre eine Vertragsauflösung, wie in diesen Allgemeinen Bedingungen vorgesehen.

## **28. UNSER RECHT, DIE ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN ZU ÄNDERN**

Wir haben jederzeit das Recht, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu prüfen und zu ändern. Sie unterliegen den Bestimmungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die zum Zeitpunkt der Nutzung der Website oder der Aufgabe einer Bestellung gültig sind, außer wenn wir gesetzlich oder durch eine zuständige Behörde verpflichtet werden, diese Bestimmungen, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die Datenschutzrichtlinie rückwirkend zu ändern. In diesem Fall betrifft jede eventuelle Änderung auch die Bestellungen, die Sie zuvor bereits aufgegeben haben.

## **29. GELTENDES RECHT UND GERICHTSSTAND**

Die Nutzung unserer Website sowie die Verträge über den Kauf von Artikeln auf dieser Website unterliegen spanischem Recht.

Jeder Rechtsstreit, der sich aus der Nutzung der Website oder aus besagten Verträgen ergibt oder damit zusammenhängt, unterliegt nicht ausschließlich der spanischen Gerichtsbarkeit.

Die Bestimmungen dieser Klausel beeinträchtigen keinesfalls die Ihnen kraft der diesbezüglich geltenden Rechtsvorschriften zustehenden Ansprüche als Verbraucher.

## **30. BEMERKUNGEN UND ANREGUNGEN**

Ihre Anregungen und Hinweise sind uns stets willkommen. Sie können uns diese anhand des Formulars auf unserer Website zukommen lassen.

Wenn Sie als Käufer der Ansicht sind, dass Ihre Rechte verletzt wurden, können Sie Ihre Beschwerde unter der E-Mail-Adresse [contact.lu@zara.com](mailto:contact.lu@zara.com) an uns schicken, um eine gütliche Beilegung des Streitfalls anzustreben. Wenn diesbezüglich der Verkauf online über unsere Website abgeschlossen wurde, weisen wir Sie darauf hin, dass Sie gemäß der Verordnung (EG) Nr. 524/2013 berechtigt sind, eine außergerichtliche Beilegung der verbraucherrechtlichen Streitigkeit zwischen uns zu verlangen, und zwar über die Online-Streitbelegungsplattform der Europäischen Union, die Sie unter folgender Adresse erreichen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Nutzungsbedingungen zuletzt aktualisiert: 01/03/2017

## ANHANG

### Widerruf-Formular

(Dieses Formular ist nur dann auszufüllen und an uns zurückzusenden, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten möchten.)

Anschrift: Fashion Retail S.A., geschäftstätig unter dem Markennamen ZARA, Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña) – SPANIEN, (E-Mail-Adresse: [contact.lu@zara.com](mailto:contact.lu@zara.com) )

Hiermit setze ich Sie davon in Kenntnis, dass ich mein Recht auf Rücktritt vom Kaufvertrag bezüglich der folgenden Artikel ausüben möchte:

Bestellt / erhalten am (\*)

Name des Verbrauchers

Anschrift des Verbrauchers

Unterschrift des Verbrauchers (nur für Papierformulare)

Datum

(\*) Unzutreffendes bitte streichen