

## **ALLGEMEINE NUTZUNGS- UND EINKAUFBSBEDINGUNGEN**

### **1. EINLEITUNG**

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

Wir bitten Sie dringend darum, sich vor Nutzung der Website die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, unsere Richtlinien zu Cookies sowie unsere Datenschutzerklärung (nachstehend zusammen als die „Datenschutzrichtlinien“ bezeichnet) aufmerksam durchzulesen. 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 abgeändert werden. Es liegt in Ihrer Verantwortung, sie regelmäßig einzusehen, 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.

Der Abschluss des Vertrags (wie nachfolgend definiert) kann, nach Ihrer Wahl, in all den Sprachen erfolgen, in denen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der Website verfügbar sind.

### **2. UNSERE KONTAKTDATEN**

Der Verkauf von Waren über diese Website erfolgt durch ZARA Luxembourg S.A., eine luxemburgische Gesellschaft, eingetragen im Handelsregister von Luxemburg unter der Nummer B49966, Ust-IdNr. LU 169 627 82, mit Geschäftssitz in 1660 Luxembourg, 22 Grand Rue (Luxemburg) (nachstehend „ZARA“).

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**

Die 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 wahrheitsgemäß und richtig 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 davon auszugehen ist, 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 Informationen korrekt und exakt anzugeben. Außerdem erteilen Sie uns die Erlaubnis, diese Informationen dazu zu nutzen, Sie bei Bedarf zu kontaktieren (siehe unsere Datenschutzerklärung).

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

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

#### **5. VERFÜGBARKEIT DER DIENSTLEISTUNG**

Die auf dieser Website angebotenen Artikel sind ausschließlich zur Lieferung in Luxemburg verfügbar.

Wenn Sie Waren aus einem anderen EU-Mitgliedsstaat außerhalb Luxemburgs über diese Website bestellen möchten, können Sie dies natürlich gerne tun; die bestellten Waren können aber nur an ein ZARA – Geschäft oder eine Lieferanschrift in Luxemburg geliefert werden.

#### **6. ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGS**

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

Um eine Bestellung aufzugeben, werden Sie gebeten, dem Online-Kaufvorgang zu folgen und auf „ZAHLUNG DURCHFÜHREN“ zu klicken. Sie erhalten nachfolgend eine E-Mail unsererseits, die bestätigt, dass wir Ihre Bestellung erhalten haben („Bestellbestätigung“).

Wenn Sie zur Bestellung eines der von ZARA in bestimmten ZARA-Geschäften in Luxemburg zur Verfügung gestellten elektronischen Geräte benutzen, müssen Sie die auf dem Gerät angegebenen Schritte des Kaufvorgangs befolgen. Nach Abschluss des Kaufvorgangs müssen Sie Ihre Bestellung bezahlen. Wenn die Zahlung erfolgreich ist, wird die Auftragsbestätigung per E-Mail oder per SMS gesendet, abhängig davon, ob Sie ein registrierter Benutzer sind oder nicht.

Beachten Sie, dass die Versendung der Bestellbestätigung nicht bedeutet, dass Ihre Bestellung angenommen wurde. Ihre Bestellung stellt ein Angebot dar, bei uns einen oder mehrere Artikel zu

kaufen. Alle Bestellungen bedürfen der Annahme unsererseits. Wir erklären diese Annahme, indem wir Ihnen eine E-Mail mit der Bestätigung zusenden, dass die Bestellung versandt wurde („Versandbestätigung“). Wenn Sie als nicht registrierter Benutzer eine Bestellung über ein von ZARA zur Verfügung gestelltes Gerät aufgeben, wird Ihnen die Versandbestätigung per SMS zugesendet.

Ein elektronisches Ticket mit einer Detailübersicht Ihrer Bestellung wird der Versandbestätigung als Anlage beigefügt („E-Ticket“). Wenn Sie als nicht registrierter Benutzer eine Bestellung über ein von ZARA zur Verfügung gestelltes elektronisches Gerät aufgeben, ist das E-Ticket über einen per SMS zugesendeten Link zugänglich.

Ein Vertrag über den Kauf eines Artikels (der „Vertrag“) wird zwischen Ihnen und uns erst mit dem Versand der Versandbestätigung abgeschlossen.

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 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 das Recht vor, jederzeit 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 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 irgendwelche Inhalte oder Angaben auf dieser Website zu ersetzen oder zu ändern, oder für unsere Weigerung, eine Bestellung nach dem Versand der Bestellbestätigung zu bearbeiten.

## **9. LIEFERUNG**

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

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

Falls wir aus irgendeinem Grund den Liefertermin nicht einhalten können, informieren wir Sie darüber und schlagen Ihnen vor, entweder 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 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 physisch in Empfang nimmt, was durch die Unterzeichnung der Empfangsbestätigung an der vereinbarten Lieferadresse bestätigt wird.

Die Lieferung von virtuellen Geschenkkarten gilt gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschenkkarten als erfolgt, und 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 sicheren Ort zu finden, an dem wir Ihr Paket hinterlegen können. Falls wir keinen sicheren Ort finden, wird Ihre Bestellung in unser Lager zurückgebracht. 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 vom Vertrag zurücktreten möchten und er damit beendet wird. So bald wie möglich nach der Beendigung des Vertrags erstatten wir Ihnen die gezahlten Beträge einschließlich der Versandkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die aufgrund der Wahl einer anderen Liefermethode als der günstigsten von uns angebotenen normalen Liefermethode anfallen), und dies in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem der Vertrag als beendet gilt.

Bitte beachten Sie, dass wir berechtigt sind, Ihnen die eventuellen zusätzlichen Transportkosten, die mit der Beendigung des Vertrags einhergehen, in Rechnung zu stellen.

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

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

Die Gefahr geht im Zeitpunkt der Lieferung gemäß den Bestimmungen der obenstehenden Ziffer 9 auf Sie über.

Sie erwerben das Eigentum an den Artikeln, sobald wir die vollständige Zahlung aller diesbezüglich fälligen Beträge (einschließlich der Versandkosten) erhalten haben oder zum Zeitpunkt der Lieferung (gemäß den Bestimmungen in obenstehender Ziffer 9), falls diese zu einem späteren Zeitpunkt erfolgt.

## **12. PREIS UND ZAHLUNG**

Der Preis der Artikel entspricht dem jeweils auf unserer Website angegebenen Preis, vorbehaltlich offensichtlicher Fehler. Obwohl wir uns bestmöglich bemühen, sicherzustellen, dass alle auf der Internetseite angegebenen Preise korrekt sind, können Fehler unterlaufen. Wenn wir einen Fehler bei dem Preis eines Artikels, den Sie bestellt haben, entdecken, werden wir Sie so bald wie möglich informieren und geben Ihnen die Möglichkeit, entweder die Bestellung zum korrekten Preis zu bestätigen oder sie zu stornieren. Wenn wir Sie nicht erreichen können, wird die Bestellung als storniert betrachtet und werden Ihnen sämtliche bereits gezahlten Beträge vollständig erstattet.

Wir sind nicht verpflichtet, Ihnen Artikel zu einem falsch ausgezeichneten geringeren Preis zu liefern (selbst nach Versand unserer Versandbestätigung), wenn die falsche Preisangabe offensichtlich und unverkennbar ist und von Ihnen als falscher Preis vernünftigerweise zu erkennen gewesen wäre.

Die auf unserer Website genannten Preise beinhalten die Mehrwertsteuer, aber nicht die in unserem Einkaufsleitfaden angegebenen Versandkosten, die zum Gesamtpreis hinzugerechnet werden.

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

Wenn Sie Ihre Bestellung online aufgeben, werden die von Ihnen zum Kauf ausgewählten Artikel in Ihren Einkaufskorb gelegt. Die darauffolgenden Schritte bestehen aus der Bearbeitung der Bestellung und der Durchführung der Zahlung. Hierzu müssen Sie den Schritten des Kaufprozesses folgen, wobei Sie die im Rahmen der einzelnen Schritte angeforderten Angaben eingeben oder überprüfen müssen. Im Laufe des Einkaufs haben Sie die Möglichkeit, die Ihre Bestellung betreffenden Daten zu ändern, bevor Sie die Zahlung vornehmen. Der Kaufprozess 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 den Preis Ihrer Bestellung vollständig oder teilweise mit einer ZARA-Geschenkkarte oder mit einem von ZARA für Luxemburg ausgestellten Geschenkgutschein bezahlen.

Bitte beachten Sie, dass Fashion Retail, S.A. mit Sitz in Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Spanien), eingetragen im Handelsregister von A Coruña, Band 3425, Seite 49, C-47731, erster Eintrag, und Steueridentifikationsnummer A-70301981, für Zara Luxembourg S.A. im Hinblick auf alle Zahlungen über diese Onlineplattform Forderungen einzieht und Erstattungen leistet.

Wenn Sie Ihre Bestellung über eines der elektronischen Geräte tätigen, die in bestimmten ZARA-Geschäften in Luxemburg zu diesem Zweck zur Verfügung stehen, besteht gegebenenfalls die Möglichkeit, Ihre Bestellung an der Kasse zu bezahlen. In diesem Fall kann Ihre Zahlung unter Nutzung eines der in diesen Geschäften verfügbaren Zahlungsmittel erfolgen.

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 ZARA für Luxemburg ausgestellten Geschenkgutschein erfolgt, wird der Betrag zum Zeitpunkt der Bestellbestätigung abgebucht.

Durch Klicken auf „ZAHLUNG DURCHFÜHREN“ bestätigen Sie, dass Sie der Inhaber der Kreditkarte sind oder dass Sie 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 abschließen.

Bitte beachten Sie, dass die in Ziffer 16.5 vorgesehene Option „Änderung der Größe“ nur für die Zahlungsmittel Visa, MasterCard, American Express oder IN Card verfügbar ist.

### **13. EINKAUF VON ARTIKELN ALS GAST**

Die Website bietet Ihnen ebenfalls die Möglichkeit, als Gast Artikel einzukaufen. Bei Wahl dieser Einkaufsart brauchen Sie nur die für die Bearbeitung Ihrer Bestellung benötigten Daten einzugeben. Bei Abschluss des Einkaufsvorgangs steht Ihnen die Möglichkeit offen, 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“ anzuklicken. Dadurch werden die folgenden Daten Ihrer Karte gespeichert: Kartenummer, Name des Inhabers, wie er auf der Karte angegeben ist und Ablaufdatum der Karte.

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

Wenn Sie den Expresseinkauf 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 in jedem 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 im Abschnitt „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 Angaben durchführen möchten.

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

Die Bestimmungen dieser Ziffer gelten nicht für den Einkauf von Artikeln als Gast.

## **15. MEHRWERTSTEUER**

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

Zu diesem Zweck und in Übereinstimmung mit Titel V, Kapitel I der Richtlinie 2006/112/EG des Rates 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. Es 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 das Reverse-Charge-Verfahren (Artikel 194 der Richtlinie 2006/112/EG des Rates) auf Waren, die in bestimmten Mitgliedstaaten geliefert werden, angewendet werden, wenn der Verbraucher Steuersubjekt der Mehrwertsteuer 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 Reverse-Charge-Verfahrens vom Kunden entrichtet 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 von Ihnen benannter Dritter – eine andere Person als der Spediteur – die Waren physisch 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 von Ihnen benannter Dritter – eine andere Person als der Spediteur – den letzten gelieferten Artikel physisch in Besitz nimmt.

Um Ihr Widerrufsrecht geltend zu machen, müssen Sie uns Ihre Entscheidung, den Vertrag zu widerrufen, 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, ausdrücklich mitteilen. Sie können das im Anhang beiliegende Widerrufsformular verwenden, dies ist allerdings nicht zwingend notwendig.

Die Widerrufsfrist ist eingehalten, wenn Sie die Mitteilung Ihrer Entscheidung zur Ausübung Ihres Widerrufsrechts vor Verstreichen der Widerrufsfrist abschicken.

#### Auswirkungen des Widerrufs

Falls Sie beschließen, vom vorliegenden Vertrag zurückzutreten, erstatten wir Ihnen unverzüglich sämtliche gezahlten Beträge, einschließlich der Kosten für den Transport an den ursprünglichen Lieferort (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die aufgrund der Wahl einer anderen Liefermethode als der günstigsten von uns angebotenen normalen Liefermethode 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 das frühere Datum berücksichtigt wird.

Sie können uns die Waren entweder an die folgende Adresse: Arvato Magazyn Centrum logistyczne, Sosnowiec-Pienki 8, 95-010 Strykow, Polen (zusammen mit einem Ausdruck des E-Tickets, welches der Versandbestätigung beilag) zurücksenden oder in einem der ZARA-Geschäfte in Luxemburg abgeben oder dem von uns beauftragten Kurierdienst übergeben. Die Rückgabe oder Rücksendung an uns muss unverzüglich erfolgen, 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 beauftragten Kurierdienst übergeben, gehen die direkten Kosten, die bei der Rücksendung der Waren entstehen, zu Ihren Lasten. Vergessen Sie in diesem Fall bitte nicht, den zurückgesendeten Waren einen Ausdruck des E-Tickets, das der Versandbestätigung beilag, beizufügen.

Ihre Haftung beschränkt sich auf den Wertverlust der Waren, der auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Art, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war.

## **16.2 Vertragliches Widerrufsrecht**

Zusätzlich zu dem in obenstehender Ziffer 16.1 genannten gesetzlichen Widerrufsrecht, das den Verbrauchern und Nutzern gewährt wird, haben Sie das Recht, alle Waren (mit Ausnahme der weiter unten in Ziffer 16.3 erwähnten Waren, die vom Widerrufsrecht ausgeschlossen sind) innerhalb einer Frist von einem Monat ab dem Datum der Versandbestätigung 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 beauftragten Kurierdienst zurücksenden, gehen die direkten Kosten, die bei der Rücksendung der Waren entstehen, zu Ihren Lasten. Vergessen Sie in diesem Fall bitte nicht, den zurückgesendeten Waren einen Ausdruck des E-Tickets, das der Versandbestätigung beilag, beizufügen.

Falls Sie uns von Ihrer Entscheidung, Ihr Widerrufsrecht gemäß den in Ziffer 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 einem Monat ab dem Datum der Versandbestätigung an uns zurückzusenden.

## **16.3 Allgemeine Bestimmungen**

Sie haben kein Rücktrittsrecht 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. Versiegelte Artikel die zur Rücksendung aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht geeignet sind, soweit sie nach der Lieferung geöffnet wurden.

Ihr Recht vom Vertrag zurückzutreten bezieht sich nur auf die Artikel, die in demselben Zustand zurückgesendet werden, in dem Sie sie erhalten haben. Es erfolgt keine Rückerstattung für Artikel, 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. Sie sollten daher 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.

Nach Rücktritt vom Vertrag müssen die entsprechenden Artikel auf eine der folgenden Weisen zurückgesendet werden:

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

Sie können den bzw. die Artikel in jedem beliebigen ZARA-Geschäft in Luxemburg abgeben, indem Sie sich vor Ort begeben und dort den/die Artikel zusammen mit dem E-Ticket, das der Versandbestätigung beigelegt war und das ebenfalls in Ihrem Konto auf unserer Website sowie in der mobilen App von ZARA gespeichert ist, vorlegen. Sie können das E-Ticket auf Ihrem Mobilgerät zeigen oder es ausgedruckt vorlegen.

Bitte beachten Sie, dass bei Bestellungen, die ursprünglich über ein elektronisches Gerät in einem beliebigen ZARA-Geschäft in Luxemburg aufgegeben und an der Kasse des Ladens bezahlt wurden, Rücksendungen nur in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg und nicht nach Ziffern (ii) unten oder in anderer Weise erfolgen können.

Sie müssen die Artikel zurücksenden und das E-Ticket und gegebenenfalls die Karte vorlegen, mit der die Produkte bezahlt wurden. Der für die zurückgesendeten Artikel bezahlte Betrag wird über das Zahlungsmittel zurückerstattet, das für den Kauf verwendet wurde.

(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 oder der Artikel(s) an der ursprünglichen Lieferanschrift veranlassen können. Sie sollten den Artikel in seiner Originalverpackung zurücksenden und dabei die Anweisungen in der Rubrik "UMTAUSCH UND RÜCKGABE" auf unserer Website beachten. Falls Sie Artikel als Gast 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, gehen die Kosten für die Rücksendung zu Ihren Lasten. Bitte beachten Sie, dass – falls Sie sich dazu entscheiden, die Artikel auf eine andere Art und Weise an uns zurück zu senden – wir dazu ermächtigt sind, Ihnen jegliche uns hierdurch entstehenden Kosten in Rechnung zu stellen.

Nach der Überprüfung des zurückgegebenen Artikels, teilen wir Ihnen mit, ob Sie einen Anspruch auf Erstattung der gezahlten Beträge haben. 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, vom Vertrag zurückzutreten, in Kenntnis gesetzt haben. Unbeschadet des Obenstehenden können wir die Rückerstattung aufschieben, bis wir die zurückgesandten Artikel erhalten haben oder bis Sie einen Beweis für die Rücksendung dieser Artikel an uns übermittelt haben, wobei immer das frühere Datum berücksichtigt wird. Die Beträge werden immer in derselben Weise erstattet, in der Sie Ihre Einkäufe bezahlt haben.

Wenn Sie die Artikel nicht wie oben ausgeführt über den von uns beauftragten Kurierdienst zurücksenden, gehen die Gefahr und Kosten in Verbindung mit der Rücksendung der Artikel zu Ihren Lasten. Vergessen Sie in diesem Fall bitte nicht, den zurückgesendeten Waren einen Ausdruck des E-Tickets, das der Versandbestätigung beilag, beizufügen.

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 der vertraglichen Vereinbarung 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 in jedem beliebigen ZARA-Geschäft in Luxemburg abgeben oder ihn an einen Kurierdienst übergeben, den wir zu Ihnen nach Hause schicken. Im Falle der Rückgabe in einem der ZARA-Geschäfte ist der Artikel zusammen mit dem der Versandbestätigung beigefügten E-Ticket vorzulegen, letzteres entweder in elektronischer Form an Ihrem Mobilgerät oder in ausgedruckter Form.

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 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 Versandkosten 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 nicht Ihren Erwartungen entspricht, weil er 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 „BESTELLUNGEN UND RÜCKGABEN“ 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 Ziffer 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 der ZARA-Geschäfte in Luxemburg abgeben oder ihn an einen Kurierdienst übergeben, den wir zu Ihnen nach Hause schicken. Sie müssen den ursprünglichen Artikel ohne unangemessene 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 Rücksendearten entstehen Ihnen zusätzliche Kosten.

Falls Sie den Artikel in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg abgeben, müssen Sie neben dem ursprünglichen Artikel auch das der Versandbestätigung beiliegende E-Ticket vorzeigen, entweder in elektronischer Form auf Ihrem Mobilgerät oder in ausgedruckter Form. Falls Sie den ursprünglichen Artikel mit dem von uns beauftragten Kurierdienst zurücksenden, sollten Sie dieselbe Verpackung verwenden, in der Sie den ursprünglichen Artikel erhalten haben, und die Anweisungen im Abschnitt „BESTELLUNGEN UND RÜCKGABEN“ 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 zur Änderung der Größe und in jedem Fall innerhalb von 30 Tagen von diesem Datum an. Diese Option ist mit keinerlei zusätzlichen Kosten für Sie verbunden. Die neue Bestellung unterliegt den Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einschließlich des Widerrufsrechts.

Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen die mit Ihrer neuen Bestellung verbundenen Kosten nach Maßgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen 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 zurückgesandt haben.

Bei Bestellungen, die ursprünglich über ein in einem Zara-Geschäft in Luxemburg zur Verfügung gestelltes elektronisches Gerät aufgegeben und an der Kasse des Geschäfts bezahlt wurden, kann der Umtausch im Hinblick auf Größe oder Farbe nur in einem Zara-Geschäft in Luxemburg erfolgen, und zwar innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Versandbestätigung. In diesem Fall akzeptieren wir den Umtausch der neuen Artikel innerhalb von einer Frist von weiteren 30 Tagen ab dem Datum des Umtauschs.

## **16.6 Widerrufsrecht und Rückgabe bei Bestellungen aus dem Ausland**

Wenn Sie Waren von außerhalb Luxemburgs aus einem anderen EU-Mitgliedsstaat über diese Website bestellt haben, gelten die obigen Ziffern 16.1, 16.2, 16.3 und 16.5 mit der Maßgabe, dass die Abholung durch einen von uns beauftragten Kurierdienst nur bei der ursprünglichen Lieferanschrift innerhalb Luxemburgs erfolgen kann.

Gleichzeitig weisen wir darauf hin, dass wir keinesfalls (außer im Fall von Ziffer 16.4, für den diese Ziffer 16.6 nicht gilt) verpflichtet sind, Kosten für den Versand an einen anderen Ort als die ursprüngliche Lieferanschrift oder für die Rückgabe von Orten außerhalb Luxemburgs zu zahlen.

## **17. HAFTUNG UND HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE**

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 ist unsere Haftung in den folgenden Fällen nicht ausgeschlossen oder beschränkt:

- a. Tod oder körperlichen Schäden, die durch unser fahrlässiges Handeln 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, soweit dies gesetzlich zulässig ist und vorbehaltlich gegenteiliger Bestimmungen in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, übernehmen wir keinerlei Haftung für die folgenden Schäden bzw. Verluste, ungeachtet ihres Ursprungs:

- i. Entgangene Einkünfte oder Umsätze,
- ii. Geschäftseinbußen,
- iii. Entgangener Gewinn oder entgangene Verträge,
- iv. Verlust von erwarteten Einsparungen,
- v. Verlust von Daten, und
- vi. Verlust aufgrund zusätzlichen Arbeitsaufwands.

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 über diese Website übermittelten oder erhaltenen Informationen, sofern dies nicht ausdrücklich anders geregelt ist.

Sämtliche Dokumente, Beschreibungen und Produktinformationen auf dieser Website werden in der vorliegenden Form („as is“) bereitgestellt, ohne irgendeine ausdrückliche oder stillschweigende 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 Ihnen gegenüber, falls zum Zeitpunkt der Lieferung eine Vertragswidrigkeit festgestellt wird. Die Waren gelten als vertragsgemäß, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind: (i) sie entsprechen der Beschreibung, die wir auf der Website gegeben haben, und weisen die dort angeführten Eigenschaften auf; (ii) sie sind für die Zwecke geeignet, für die Waren dieser Art im Allgemeinen verwendet werden; (iii) sie entsprechen den Qualitäts- und Leistungskriterien, 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, wie z.B. Schwankungen hinsichtlich der Fasern, der Textur, der Knoten oder der Farbe, können 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 sollten als fester Bestandteil dieser Waren angenommen werden.

Die Bestimmungen in vorliegender Klausel berühren Ihre Rechte als Verbraucher und Nutzer und Ihr Recht auf Rücktritt vom Vertrag in keiner Weise.

## **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 COMPUTERANGRIFFE**

Sie dürfen diese Website nicht rechtswidrig nutzen und absichtlich einen Virus, Trojaner, Wurm, eine Logikbombe oder andere Malware oder anderes technologisch schädigendes oder schädliches Material einschleusen. Sie dürfen sich keinen unberechtigten 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 sind, verschaffen. Sie verpflichten sich, diese Website nicht durch einen Denial-of-Service-Angriff (DoS) oder einen Distributed-Denial-of-Service-Angriff (DDoS) anzugreifen.

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

Wir sind nicht haftbar für Verluste oder Schäden, die durch einen Denial-of-Service-Angriff, einen Virus oder anderweitige Malware oder technologisch schädigende oder schädliche Materialien verursacht wurde und der Ihren Computer, Ihre IT-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 Informationen von Dritten enthält, werden diese Links ausschließlich zu Informationszwecken bereitgestellt, ohne dass wir irgendwelche Kontrolle über den Inhalt dieser Seiten oder diese Informationen haben. Folglich lehnen wir jegliche Haftung für Verluste oder Schäden, die aus der Nutzung dieser Links entstehen, ab.

## **21. SCHRIFTLICHE MITTEILUNGEN**

Die geltenden Vorschriften verlangen, 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 größtenteils auf elektronischem Wege stattfindet. Wir kontaktieren Sie per E-Mail - oder per SMS, wenn Sie ein nicht registrierter Benutzer sind, der eine Bestellung über die von bestimmten ZARA-Geschäften in Luxemburg zur Verfügung gestellten elektronischen Geräte aufgibt - oder wir informieren Sie, indem wir Hinweise auf unserer Website bereitstellen. Für vertragliche Zwecke erklären Sie sich mit der Nutzung dieser elektronischen Kommunikationsmittel einverstanden und erkennen an, dass sämtliche Verträge, Mitteilungen, Informationen und andere Benachrichtigungen, die wir elektronisch an Sie richten, den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen, nach denen derartige Mitteilungen schriftlich erfolgen müssen. Diese Bestimmungen beeinträchtigen nicht Ihre gesetzlich anerkannten Rechte.

## **22. MITTEILUNGEN**

Alle Mitteilungen, die Sie an uns richten, sollten vorzugsweise über unser Kontaktformular erfolgen. Gemäß den Regelungen in Ziffer 21 können wir, soweit nicht abweichend geregelt, Mitteilungen per E-Mail oder Post an die E-Mail-Adresse oder die Postanschrift richten, die Sie uns bei Ihrer Bestellung mitgeteilt haben, oder per SMS, wenn die Bestellung über die von bestimmten ZARA-Geschäften in Luxemburg zur Verfügung gestellten elektronischen Geräte erfolgt und Sie kein registrierter Benutzer sind.

Mitteilungen gelten als empfangen und korrekt übermittelt, sobald sie auf unserer Website abgegeben wurden, 24 Stunden nach Versand einer E-Mail oder drei Tage nach dem Datum des Poststempels auf Briefen bzw. sobald eine SMS ohne Fehlermeldung versendet wurde. 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 oder in ein Postfach eingeworfen wurde, im Falle einer SMS, dass die SMS an die korrekte Mobiltelefonnummer gesendet wurde, die von einem nicht registrierten Benutzer bereitgestellt wurde und, 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 ist sowohl für Sie als auch für uns verbindlich, sowie für unsere jeweiligen Rechtsnachfolger, Übernehmer und Erben.

Ohne unsere vorausgehende schriftliche Zustimmung dürfen Sie weder einen Vertrag noch Ihre Rechte oder Pflichten aus dem Vertrag übergeben, abtreten, belasten oder anderweitig übertragen.

Wir dürfen einen Vertrag oder unsere daraus entstehenden Rechte oder Pflichten zu jeder Zeit während der Laufzeit des Vertrags übergeben, abtreten, belasten, untervergeben oder anderweitig übertragen. Um Missverständnisse zu vermeiden, führt eine solche Übergabe, Abtretung, Belastung oder anderweitige Übertragung keinesfalls zu einer Beeinträchtigung Ihrer gesetzlich anerkannten Rechte als Verbraucher, soweit anwendbar, noch zu einer Aufhebung, Einschränkung oder Begrenzung der ausdrücklichen oder stillschweigenden Garantien, die wir Ihnen gewährt haben.

## **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 Telekommunikationssysteme.
- 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**

Sollten wir unsererseits keine Forderungen mit Bezug auf die strikte Erfüllung der Ihnen aufgrund eines Vertrages oder der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen obliegenden Verpflichtungen geltend machen, oder sollten wir die uns nach diesem Vertrag oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustehenden Rechte oder Ansprüche bzw. Rechtsmittel nicht ausüben,

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 bzw. Rechtsmittel stellt keinen Verzicht auf die anderen Rechte und Ansprüche bzw. Rechtsmittel aus dem Vertrag und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dar.

Ein Verzicht unsererseits auf jegliche Bestimmung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf Rechte oder Rechtsmittel, die sich aus dem Vertrag ergeben, wird erst dann wirksam, wenn er ausdrücklich als solcher bezeichnet worden ist und wenn er Ihnen schriftlich gemäß den Bestimmungen der obenstehenden Ziffer zu den Mitteilungen mitgeteilt worden ist.

## **26. SALVATORISCHE KLAUSEL**

Sollte eine der Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder eine der Bestimmungen des Vertrags kraft einer unwiderruflichen Entscheidung einer entsprechenden Behörde oder eines entsprechenden Gerichts für null und nichtig erklärt werden, bleiben die übrigen Bestimmungen 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 Ihnen und uns in Bezug auf den Vertragsgegenstand. Sie ersetzen jegliche zuvor mündlich oder schriftlich zwischen Ihnen und uns getroffene Vereinbarung, Zusage oder Einigung.

Sowohl Sie als auch wir erkennen an, dass wir vereinbart haben, einen Vertrag abzuschließen, der frei ist von jeglicher Erklärung oder Zusage, 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.

Weder Sie noch wir werden Ansprüche geltend machen bzw. Rechtsmittel einlegen, welcher Art auch immer, in Bezug auf eventuelle falsche schriftliche oder mündliche Erklärungen der anderen Partei vor dem Datum des Vertrags (außer wenn diese falschen Erklärungen in betrügerischer Absicht erfolgten). Der einzige Anspruch, der von der anderen Partei geltend gemacht werden könnte, ist ein Anspruch wegen Vertragsverletzung nach Maßgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

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

Wir haben jederzeit das Recht, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu überarbeiten und zu ändern.

Sie unterliegen den Richtlinien und Bedingungen, die in dem Moment gültig sind, in dem Sie diese Website direkt oder über ein in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg verfügbares elektronisches Gerät nutzen oder eine Bestellung aufgeben, außer wenn wir per Gesetz oder Entscheidung von Regierungsstellen Änderungen zu den genannten Richtlinien, Bedingungen oder der

Datenschutzerklärung rückwirkend vornehmen müssen. In diesem Fall haben die möglichen Änderungen auch Auswirkungen auf bereits von Ihnen getätigte Bestellungen.

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

Die Nutzung unserer Website sowie die Verträge über den Kauf von Artikeln auf dieser Website unterliegen dem Recht des Großherzogtums Luxemburg.

Jeder Rechtsstreit, der sich aus der Nutzung der Website oder aus besagten Verträgen ergibt oder damit zusammenhängt, unterliegt der Entscheidung durch die Gerichte des Großherzogtums Luxemburg.

## **30. BEMERKUNGEN UND ANREGUNGEN**

Ihre Anregungen und Hinweise sind uns stets willkommen. Sie können uns diese über das Kontaktformular auf unserer Website zukommen lassen.

Wenn Sie als Verbraucher 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 der Verkauf online über unsere Website abgeschlossen wurde, weisen wir Sie darauf hin, dass Sie darüber hinaus gemäß der Verordnung (EG) Nr. 524/2013 dazu berechtigt sind, eine außergerichtliche Beilegung der verbraucherrechtlichen Streitigkeit zwischen uns zu verlangen, und zwar über die Online-Streitbelegungsplattform der Europäischen Union, die Sie unter der folgenden Adresse erreichen können: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Nutzungsbedingungen zuletzt aktualisiert: 03/12/2018

## ANHANG

### Widerruf-Formular

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

ZARA Luxembourg S.A, unter folgender Adresse: Avda de la Diputacion, s/n, Edificio INDITEX Poligono de Sabon C.P. 15143, 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 ausübe:

Bestellt am / erhalten am (\*):

Name des Verbrauchers:

Anschrift des Verbrauchers:

Unterschrift des Verbrauchers (nur für Papierformulare)

Datum

(\* ) Unzutreffendes bitte streichen