

## **1 EINLEITUNG**

Dieses Dokument (zusammen mit den hierin genannten Dokumenten) legt die Bedingungen fest, die die Nutzung dieser Website ([www.zara.com](http://www.zara.com)) und den Erwerb von körperlichen Produkten im Sinne des § 1 Abs 1 VGG (nachstehend „Produkte“) über diese Website (nachstehend „Bedingungen“) regeln.

Sie sollten diese Bedingungen sowie unsere Datenschutz- und Cookie-Richtlinie (nachstehend zusammen „Datenschutzbestimmungen“) vor Nutzung der Website sorgfältig lesen. Durch Ihre Nutzung der Website bzw. durch Aufgabe einer Bestellung über diese Website stimmen Sie diesen Bedingungen und unseren Datenschutzbestimmungen zu. Wenn Sie nicht mit den Bedingungen und den Datenschutzbestimmungen einverstanden sind, können Sie diese Website nicht nutzen.

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

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

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

## **2 UNSERE ANGABEN**

Der Verkauf von Produkten über diese Website erfolgt unter den Markennamen ZARA und/oder Zara Home durch die Inditex Österreich GmbH (im Folgenden „wir“), einem österreichischen Unternehmen mit eingetragenem Firmensitz in der Kärntner Straße 11 / Top 6, 1010 Wien, eingetragen im Firmenbuch des Handelsgerichtes in Wien unter der Nummer FN 176276 f, mit der Umsatzsteuer-identifikationsnummer ATU 464 002 01.

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

Die von Ihnen übermittelten Informationen und personenbezogenen Daten werden gemäß den Datenschutzbestimmungen verarbeitet. Durch Nutzung dieser Website stimmen Sie der Verarbeitung der Informationen und Angaben zu und versichern, dass alle übermittelten Informationen und Angaben richtig, vollständig und zutreffend sind.

## **4 NUTZUNG UNSERER WEBSITE**

Mit Nutzung dieser Website und Aufgabe einer Bestellung über diese Website stimmen Sie zu:

- i. Die Website ausschließlich für rechtmäßige Anfragen und Bestellungen zu nutzen.
- ii. Keine falschen oder betrügerischen Bestellungen aufzugeben. Sollten wir auf einer vernünftigen Grundlage der Annahme sein, dass eine derartige Bestellung aufgegeben wurde, haben wir das Recht die Bestellung zu stornieren und die zuständigen Behörden darüber in Kenntnis zu setzen.

- iii. Uns Ihre richtige und vollständige E-Mail-Adresse, Postanschrift und/oder sonstige Kontaktdaten zu übermitteln und Sie erklären sich darüber hinaus damit einverstanden, dass wir diese Informationen verwenden dürfen, um uns mit Ihnen, falls erforderlich, im Rahmen Ihrer Bestellung in Verbindung zu setzen (siehe unsere Datenschutzbestimmungen).

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

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

## **5 SERVICE-VERFÜGBARKEIT**

Die auf dieser Website angebotenen Produkte sind nur für Lieferungen innerhalb von Österreich verfügbar.

Sollten Sie außerhalb Österreichs aus einem anderen EU-Mitgliedstaat Produkte über diese Website bestellen wollen, können Sie dies selbstverständlich gern tun; die Lieferung der bestellten Produkte kann jedoch nur an einen ZARA- und/oder Zara Home-Shop (im letzten Fall aber nur für Zara Home Produkte, NICHT für ZARA Produkte) oder eine Lieferadresse innerhalb Österreichs erfolgen.

## **6 VERTRAGSABSCHLUSS**

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

Um eine Bestellung aufzugeben, müssen Sie den Online-Kaufvorgang durchführen und den Button „Zahlung durchführen“ anklicken. Danach erhalten Sie eine E-Mail von uns, in der wir den Erhalt Ihrer Bestellung bestätigen („Auftragsbestätigung“). Beachten Sie dabei, dass dies nicht bedeutet, dass Ihre Bestellung angenommen wurde, da Ihre Bestellung Ihr Angebot darstellt ein oder mehrere Produkte von uns zu kaufen. Alle Bestellungen erfordern eine Annahme unsererseits, die durch das Senden einer E-Mail an Sie erfolgt, worin bestätigt wird, dass die Bestellung versandt wurde („Versandbestätigung“); lesen Sie auch die Bestimmungen in Klausel 12.2 (Bestellung mit Hilfe von elektronischen Geräten). Eine Zusammenfassung der Details Ihrer Bestellung wird der Versandbestätigung beigefügt („e-Ticket“).

Der Vertrag über den Kauf eines Produktes („Vertrag“) kommt erst dann zustande, wenn wir Ihnen die Versandbestätigung zugesandt haben.

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

Wir verwenden elektronische Rechnungen. Hiermit stimmen Sie zu, dass Sie Rechnungen elektronisch erhalten. Elektronische Rechnungen werden Ihnen im PDF-Format „Mein Konto“ zur Verfügung gestellt. Wir werden Sie in der Versandbestätigung darüber informieren, ob eine elektronische Rechnung verfügbar ist.

## **7 ABLEHNUNGSVORBEHALT**

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

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

## **8 LIEFERBARKEIT DER PRODUKTE**

Alle Bestellungen von Produkten unterliegen deren Lieferbarkeit. Im Falle von Lieferschwierigkeiten oder wenn ein Produkt nicht mehr auf Lager sein sollte, behalten wir uns das Recht vor Ihnen Informationen über Ersatzprodukte gleicher oder höherer Qualität und Preises zukommen zu lassen, die Sie bestellen können. Sollten Sie keine Bestellung dieser Ersatzprodukte wünschen, werden wir Ihnen sämtliche Beträge zurückstatten, die Sie ggf. bereits an uns bezahlt haben.

## **9 LIEFERUNG**

Vorbehaltlich der Bedingungen in obiger Klausel 8 bezüglich der Lieferbarkeit der Produkte und sofern keine außergewöhnlichen Umstände vorliegen, werden wir uns bemühen, die in der Versandbestätigung aufgeführten Produkte vor dem darin genannten Liefertermin oder, wenn kein Liefertermin angegeben wurde, in dem bei Auswahl der Versandart angezeigten voraussichtlichen Zeitraum und in jedem Fall innerhalb einer Frist von maximal 30 Tagen ab Datum der Auftragsbestätigung zu liefern.

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

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

Sollten wir aus irgendwelchen Gründen den Liefertermin nicht einhalten können, werden wir Sie darüber informieren und Ihnen die Möglichkeit einräumen, entweder durch Festlegung eines neuen Lieferdatums mit dem Kauf fortzufahren oder die Bestellung bei voller Rückerstattung des bereits bezahlten Betrags zu annullieren. Beachten Sie dabei, dass wir generell weder samstags noch sonntags nach Hause liefern. Nur die eCard stellt hiervon eine Ausnahme dar, da sie an dem von Ihnen angegebenen Datum geliefert wird.

Im Sinne dieser Bedingungen gilt die „Lieferung“ als ausgeführt bzw. die Bestellung als „geliefert“, sobald das Produkt Ihnen oder einem von Ihnen benannten Dritten übergeben worden ist. Dies wird durch Unterzeichnung der Empfangsbestätigung der Bestellung an der von Ihnen angegebenen Lieferanschrift, oder wenn Sie einer Hinterlegung durch den Lieferdienst zugestimmt haben, durch die Hinterlegung belegt.

Die eCard gilt in Übereinstimmung mit den Nutzungsbedingungen für die Gutscheinkarten zum Zeitpunkt des Versands an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse als zugestellt.

Die folgende Funktion "Schnelllieferung" ist nur für ZARA-Produkte und NICHT für Zara Home-Produkte verfügbar: Wenn Sie als Liefermethode "in die Filiale liefern" gewählt haben, werden wir Sie im Anschluss an Ihre Bestellung informieren, sofern „Schnelllieferung“ für die Produkte in Ihrer Bestellung verfügbar ist. Da dieser Service vom Warenbestand und anderen Faktoren abhängt, kann er nicht bei jeder Bestellung gewährleistet werden. Wenn wir Sie informiert haben, dass „Schnelllieferung“ verfügbar ist, wird Ihre Bestellung zu einem früheren Zeitpunkt, als zu dem voraussichtlichen Lieferungstermin, der in unserem Einkaufsleitfaden auf unserer Webseite genannt ist, zur Abholung in der von Ihnen gewählten ZARA-Filiale bereit sein. In diesem Fall werden wir Ihnen den Zeitpunkt der frühestmöglichen Abholung mitteilen, sobald Ihre Bestellung in der ZARA-Filiale vorbereitet wurde. Sie können die Bestellung entweder selbst abholen (indem Sie die Bestellnummer und einen Nachweis Ihrer Identität vorweisen) oder eine andere Person dazu bevollmächtigen, die Bestellung in Ihrem Namen abzuholen. In diesem Fall muss die bevollmächtigte Person die Bestellnummer sowie einen Nachweis seiner oder ihrer Identität vorweisen.

## **10 UNZUSTELLBARE LIEFERUNG**

Sollten wir eine Bestellung auch nach 2 Versuchen nicht übergeben können, werden wir versuchen einen sicheren Ort für die Übergabe durch Hinterlegung ausfindig zu machen. Wenn wir keinen sicheren Ort ausfindig machen können, wird Ihre Bestellung an unser Lager zurückgesendet. Darüber hinaus werden wir Ihnen eine Mitteilung mit Informationen zukommen lassen, wo sich Ihre Bestellung befindet und wie Ihnen diese übergeben werden kann. Sollten Sie sich zum vereinbarten Zeitpunkt nicht am Übergabeort aufhalten, bitten wir Sie, sich mit uns in Verbindung zu setzen, um die Übergabe für einen anderen Tag zu vereinbaren.

Sollte Ihre Bestellung 30 Tage nachdem sie zur Übergabe bereitstand, aus nicht von uns zu vertretenden Gründen, nicht übergeben werden können, gehen wir davon aus, dass Sie vom Vertrag zurücktreten möchten, der sich dann automatisch in ein Rückgewährschuldverhältnis umwandelt. Als Konsequenz hieraus werden wir unverzüglich, spätestens jedoch 14 Tage nach Rücktritt, alle von Ihnen erhaltenen Zahlungen, einschließlich der Versandkosten, erstatten (mit Ausnahme von zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Versandart als die von uns angebotene Standard-Versandart gewählt haben).

Diese Klausel gilt nicht für die eCard, deren Lieferung den Bestimmungen in den Nutzungsbedingungen für die Gutscheinkarten und den Bestimmungen in obiger Klausel 9 unterliegt.

## **11 GEFahr- und Eigentumsübergang der Produkte**

Ab Zeitpunkt der Übergabe geht die Gefahr für Verlust oder Beschädigung der Produkte auf Sie über.

Das Eigentum an den Produkten geht erst nach vollständiger Bezahlung aller fälligen Beträge (einschließlich der Versandkosten) oder mit der Übergabe (siehe hierzu obige Klausel 9), sollte diese zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen, auf Sie über.

## **12 PREIS UND ZAHLUNG**

### **12.1 Allgemeines**

Der Kaufpreis der Produkte entspricht dem auf unserer Website jederzeit angegebenen Preis, es sei denn, es handelt sich um einen offensichtlichen Fehler. Auch wenn wir uns bemühen, sicherzustellen, dass alle auf der Website angegebenen Preise richtig sind, können Fehler auftreten. Sollten wir bei einem von Ihnen bestellten Produkt eine fehlerhafte Preisangabe feststellen, werden wir Sie schnellstmöglich informieren und Ihnen die Möglichkeit einräumen, die Bestellung zum richtigen Preis nochmals zu bestätigen oder sie zu annulieren. Sollte es uns nicht möglich sein, Sie zu kontaktieren, wird die Bestellung als annuliert betrachtet und Sie erhalten eine volle Rückerstattung aller bereits bezahlten Beträge.

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

Die auf der Website angegebenen Preise verstehen sich einschließlich USt., jedoch ausschließlich Versandkosten. Diese werden entsprechend der Angaben zu den Versandkosten im Einkaufsleitfaden zu dem fälligen Gesamtbetrag hinzugerechnet. Der Gesamtpreis einschließlich Kaufpreis der Produkte, Versandkosten und USt. wird vor endgültiger, kostenpflichtiger Aufgabe Ihrer Bestellung angezeigt.

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

Sobald Sie ein oder mehrere Produkte, die Sie erwerben möchten, dem Einkaufskorb hinzugefügt haben, können Sie mit der Bestellung fortfahren. In einem nächsten Schritt wird der kostenpflichtige Bestellvorgang bearbeitet und die Zahlung vorgenommen. Befolgen Sie hierzu die Schritte des Kaufvorgangs und vervollständigen bzw. überprüfen Sie dabei die für jeden Schritt erforderlichen Angaben. Darüber hinaus können Sie während des Kaufvorgangs vor der Zahlung die Angaben zu Ihrer Bestellung ändern. Eine detaillierte Beschreibung des Kaufvorgangs finden Sie im Einkaufsleitfaden. Wenn Sie als Nutzer angemeldet sind, können Sie eine Auflistung aller von Ihnen aufgegebenen Bestellungen unter „Mein Konto“ finden.

Die Zahlung kann mit Visa, MasterCard, American Express, Apple Pay, Klarna und PayPal erfolgen. Darüber hinaus können Sie den gesamten Betrag oder einen Teilbetrag mit einer durch die Inditex Österreich GmbH für Österreich ausgegebenen Gutscheinkarte, eCard oder Gutschriftkarte zahlen.

Wir weisen Sie darauf hin, dass die Möglichkeit der Größenänderung nur für ZARA-Produkte (NICHT für Zara Home-Produkte) und nur bei Nutzung der folgenden Zahlungsmethoden besteht: American Express, MasterCard und VISA.

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

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

Durch Anklicken des Buttons „Zahlung durchführen“ bestätigen Sie, dass Sie der rechtmäßige Inhaber der Kreditkarte bzw. der Gutscheinkarte / eCard oder Gutschriftkarte sind.

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

Mit der Abwicklung aller Zahlungen, die über diese Website getätigten werden, und Erstattungen hat die Inditex Österreich GmbH die Fashion Retail, S.A. mit Sitz in der Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Spanien), eingetragen im Handelsregister von A Coruña, Bd. 3425, Seite 49, C-47731, 1. Eintrag und Steueridentifikationsnummer A-70301981, beauftragt.

## **12.2 Bestellung mit Hilfe von elektronischen Geräten**

Sofern Sie die Bestellung mit Hilfe eines von uns bereitgestellten elektronischen Gerätes innerhalb einer Filiale tätigen möchten, müssen Sie den Schritten, die auf dem Gerät während des Kaufvorgangs erscheinen, folgen. Sie können während des Bestellvorgangs sämtliche Details Ihrer Bestellung anpassen. In diesem Zusammenhang können Sie beispielsweise die Zahlungsmethode wählen, bevor Sie Ihre Bestellung abschließen. Bitte beachten Sie, dass Sie sich mit dem Drücken des Buttons „Zahlung durchführen“ zur Zahlung Ihrer Bestellung verpflichten.

## **13 EINKAUF ALS GAST**

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

## **14 SCHNELLKAUF**

Die Funktion Schnellkauf (nachstehend „Schnellkauf“), erleichtert Ihnen Einkäufe über diese Website, da Sie keine Daten zu Versand, Rechnung und Zahlung für jeden Einkauf eingeben müssen.

Sie finden „Schnellkauf“ im Bereich „Einkaufskorb“.

Um Schnellkauf zu nutzen, müssen Sie sich für ein Kundenkonto anmelden und Ihre Kartendaten speichern. Dies können Sie bei einer Zahlung mit allen von dieser Website akzeptierten Kreditkarten durchführen, indem Sie „Meine Kartendaten speichern“ anklicken. Die folgenden Kartendaten werden dann gespeichert: Kartennummer, Name des Karteninhabers (genau wie auf der Karte angegeben) und Ablaufdatum. Wenn Sie Schnellkauf nutzen, muss die Zahlung per Kreditkarte erfolgen.

Um Ihre Kartendaten zu speichern und um Schnellkauf zu nutzen, müssen Sie die geltende Datenschutzbestimmungen akzeptieren.

Durch Zustimmung zur Nutzung der Funktion Schnellkauf erteilen Sie die Genehmigung, dass Einkäufe über das Tool auf der entsprechenden Karte belastet werden, die mit dem Tool verlinkt ist. Die Nutzung der Karte unterliegt in allen Fällen den zwischen Ihnen und dem Kartenherausgeber schriftlich vereinbarten Bedingungen.

Sie können die Daten von maximal 15 Karten unter Schnellkauf speichern. Hierzu müssen Sie mit jeder Karte mindestens einmal zahlen. Wenn Sie Daten von mehr als einer Karte speichern möchten, gilt die Karte, deren Daten zuletzt gespeichert wurden, als die von Ihnen „bevorzugte Karte“ und wird bei Einkäufen über Schnellkauf standardmäßig belastet. Sie können jedoch Ihre „bevorzugte Karte“, die mit Schnellkauf verknüpft ist, unter „Mein Konto“ auf dieser Website ändern.

Um Schnellkauf zu nutzen, brauchen Sie nur den Button „Schnellkauf“ anzuklicken, der im Einkaufskorb angezeigt wird. Sodann erscheint ein Fenster mit den Versand-, Rechnungs- und Zahlungsdaten Ihres Einkaufs. Die in diesem Fenster enthaltenen Daten können nicht bearbeitet werden. Bei unrichtigen Daten schließen Sie keinen Einkauf ab. Wenn Sie Einkäufe unter Verwendung verschiedener Angaben durchführen, nutzen Sie den Schnellkauf-Service bitte nicht.

## **15 UMSATZSTEUER**

Entsprechend den geltenden Regelungen und Vorschriften unterliegen alle Online-Einkäufe der Umsatzsteuer (USt.).

## **16 WIDERRUFS- UND RÜCKGABERECHT**

## 16.1 Gesetzliches Widerrufsrecht

### **WIDERRUFSBELEHRUNG**

#### Widerrufsrecht

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

Der Zeitraum für den Widerruf endet 14 Tage nach dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, das Produkt in Besitz genommen haben bzw. hat oder im Falle von mehreren Produkten in einer separat gelieferten Bestellung 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, das letzte Produkt in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns auf eine der folgenden Weisen mitteilen, dass Sie den Vertrag widerrufen möchten:

i. Per Post:

Inditex Österreich GmbH  
Kärntner Straße 11 / Top 6  
1010 Wien

ii. Per E-Mail:

info-at@zara.com

iii. Per Webformular

Optional können Sie hierfür auch unser Muster-Widerrufsformular verwenden.

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

Sie haben kein Recht auf Widerruf, wenn es sich um die Lieferung eines der folgenden Produkte handelt:

- i. An Kundenwünsche angepasste Produkte.
- ii. Musik-CDs/-DVDs, deren ursprüngliche Versiegelung entfernt wurde.
- iii. Separate Teile eines Sets oder Packs.
- iv. Versiegelte Produkte, die aus hygienischen Gründen nicht für die Rückgabe geeignet sind und nach der Lieferung entsiegelt wurden.

Folgen des Widerrufs

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

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

Die Rückgabe/-sendung von Produkten kann auf eine der folgenden Arten erfolgen:

I. ZARA Produkte:

i. Rückgaben in einem beliebigen ZARA-Shop:

Sie können alle ZARA-Produkte in jedem beliebigen ZARA-Shop in Österreich zurückgeben, der über den gleichen Bereich verfügt, zu dem das Produkt, das Sie zurückgeben möchten, gehört. Wir bitten Sie, in der Filiale neben dem zu retournierenden Produkt das e-Ticket vorzuzeigen, welches der für das jeweilige Produkt erhaltenen Versandbestätigung angehängt war und zusätzlich unter „Mein Konto“ auf der Website oder der ZARA App gespeichert ist. Das e-Ticket können Sie entweder in digitaler Form auf dem Handy oder in ausgedruckter Form vorzeigen. Diese Option ist für Sie immer kostenlos.

ii. Rückgaben in Annahmestellen:

Des Weiteren können Sie eine Rückgabe in einer Annahmestelle in Österreich (Abgabe bei der Post oder in einer Packstation) beantragen. Folgen Sie dazu bitte den Anweisungen unter "Mein Konto > Einkäufe". Wenn Sie kein Kundenkonto haben, verwenden Sie bitte den Link in der Versandbestätigung. Nach erfolgter Prüfung Ihres Antrags erhalten Sie von uns eine Bestätigungs-E-Mail und das frankierte Rücksendeformular zum Ausdrucken und Aufkleben auf das Paket. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass Sie die Kosten für die auf diese Weise organisierte Rücksendung übernehmen; wir berechnen hierfür einen Pauschalbetrag von EUR 3,95, den wir sofort von dem Ihnen zu erstattenden Betrag abziehen

Ferner können Sie ZARA-Produkte auf eigene Kosten an folgende Adresse senden:

Spedimex Sp. z o.o.  
Sosnowiec 15A  
95-010 Stryków k/Łodzi  
Polen

Wenn Sie die Produkte „per Nachnahme“ an uns zusenden, beachten Sie bitte, dass wir berechtigt sind, Sie mit den uns evtl. entstehenden Kosten zu belasten.

Sollten Sie sich dazu entscheiden uns das Produkt auf eigene Kosten beziehungsweise „per Nachnahme“ zurückzusenden, bitten wir Sie das e-Ticket, welches der für das jeweilige Produkt erhaltenen Versandbestätigung angehängt war und zusätzlich unter „Mein Konto“ auf der Website oder der ZARA App gespeichert ist, der Rücksendung in ausgedruckter Form beizulegen.

II. Zara Home Produkte:

i. Rückgaben in einem beliebigen ZARA- oder Zara Home-Shop:

Sie können alle Zara Home Produkte in jedem ZARA- oder Zara Home-Shop in Österreich zurückgeben. Wir bitten Sie, in der Filiale neben dem zu retournierenden Produkt das e-Ticket vorzuzeigen, welches der für das jeweilige Produkt erhaltenen

Versandbestätigung angehängt war und zusätzlich unter „Mein Konto“ auf der Website oder der App gespeichert ist. Das e-Ticket können Sie in digitaler Form auf dem Handy oder in ausgedruckter Form vorzeigen. Diese Option ist für Sie immer kostenlos.

ii. Rückgaben in Annahmestellen:

Des Weiteren können Sie eine Rückgabe in einer Annahmestelle in Österreich (Abgabe bei der Post oder in einer Packstation) beantragen. Folgen Sie dazu bitte den Anweisungen unter "Mein Konto > Einkäufe". Wenn Sie kein Kundenkonto haben, verwenden Sie bitte den Link in der Versandbestätigung. Nach erfolgter Prüfung Ihres Antrags erhalten Sie von uns eine Bestätigungs-E-Mail und das frankierte Rücksendeformular zum Ausdrucken und Aufkleben auf das Paket. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass Sie die Kosten für die auf diese Weise organisierte Rücksendung übernehmen; wir berechnen hierfür einen Pauschalbetrag von EUR 3,95, den wir sofort von dem Ihnen zu erstattenden Betrag abziehen. Für sperrige Produkte / Artikel ist diese Rückgabemöglichkeit leider ausgeschlossen (siehe nächster untenstehend iii.).

iii. Rückgabe per Kurier (nur für sperrige Zara Home Produkte):

Bei sperrigen Zara Home Produkten, die nicht an den Annahmestellen zurückgegeben werden können, können Sie die Rückgabe durch einen von uns beauftragten Kurier beantragen. In diesem Fall müssen Sie uns über unser Webformular oder telefonisch unter 0800 401 090 kontaktieren, um die Abholung des sperrigen Produkts zu vereinbaren. Wir bieten Ihnen an, die Abholung durch einen Kurierdienst bei Ihnen zu Hause kostenlos zu organisieren. Folgen Sie den Anweisungen, die Sie unter "Einkäufe" unter "Mein Konto" auf unserer Website finden.

Ferner können Sie Zara Home Produkte auf eigene Kosten an folgende Adresse senden:

ZARA HOME, ARVATO  
Panattoni Park,  
ul. Diamentowa 1, 62-052 Komorniki  
Polen

Wenn Sie die Produkte „per Nachnahme“ an uns zusenden, beachten Sie bitte, dass wir berechtigt sind, Sie mit den uns evtl. entstehenden Kosten zu belasten.

Sollten Sie sich dazu entscheiden uns das Produkt auf eigene Kosten beziehungsweise „per Nachnahme“ zurückzusenden, bitten wir Sie das e-Ticket, welches der für das jeweilige Produkt erhaltenen Versandbestätigung angehängt war und zusätzlich unter „Mein Konto“ auf der Website oder der App gespeichert ist, der Rücksendung in ausgedruckter Form beizulegen.

Wir werden die zurückgegebenen Produkte überprüfen und Sie über Ihr Recht auf Erstattung der gezahlten Beträge informieren. Die Erstattung wird so schnell wie möglich erfolgen, in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum, an dem uns die Mitteilung über Ihren Widerruf zugegangen ist. Ungeachtet des Vorstehenden können wir die Rückerstattung verweigern, bis wir das Produkt zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie das Produkt zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Die Rückerstattung erfolgt, ggf. abzüglich der Rücksendepauschale (siehe oben), mit demselben Zahlungsmittel, das Sie beim Kauf für die Bezahlung genutzt haben.

Für einen etwaigen Wertverlust der Produkte müssen Sie nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise des Produkts nicht notwendigen Umgang mit dieser zurückzuführen ist.

#### **ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG**

### **16.2 Freiwilliges vertragliches Rückgaberecht**

Zusätzlich zu dem gesetzlichen Widerrufsrecht für Verbraucher und Nutzer gemäß obiger Klausel 16.1 gewähren wir, die Inditex Österreich GmbH, Ihnen ein vertragliches Rückgaberecht. Dieses ermöglicht Ihnen Produkte innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen nach Erhalt der Versandbestätigung für das jeweilige Produkt und unter Vorlage des e-Tickets an uns zurückzugeben (d.h. Erhalt des Produkts durch uns bzw. Eingang des Produkts bei uns). Ihre Gewährleistungsansprüche, die Ihnen gesetzlich zustehen, werden durch das vertraglich eingeräumte Rückgaberecht nicht eingeschränkt.

Die Rückgabe der Gutscheinkarte/eCard unterliegt den Nutzungsbedingungen für die Gutscheinkarten.

Um Ihr Rückgaberecht auszuüben genügt es, wenn Sie die Produkte auf eine der folgenden Weisen an uns zurückzugeben:

I. ZARA Produkte:

i. Rückgaben in einem beliebigen ZARA-Shop:

Sie können alle ZARA-Produkte innerhalb von 30 Tagen ab Empfang der Versandbestätigung in jedem beliebigen ZARA-Shop in Österreich zurückgeben, der über die gleiche Abteilung verfügt, zu dem das Produkt, das Sie zurückgeben möchten, gehört. In diesem Fall müssen Sie in der Filiale neben dem zu retournierenden Produkt das e-Ticket vorzeigen, welches der für das jeweilige Produkt erhaltenen Versandbestätigung angehängt war und zusätzlich unter „Mein Konto“ auf unserer Webseite oder der ZARA App gespeichert ist. Das e-Ticket können Sie entweder in digitaler Form auf Ihrem Handy oder in ausgedruckter Form vorzeigen. Diese Option ist für Sie kostenlos.

ii. Rückgaben in Annahmestellen:

Des Weiteren können Sie eine Rückgabe in einer Annahmestelle in Österreich (Abgabe bei der Post oder in einer Packstation) beantragen. Folgen Sie dazu bitte den Anweisungen unter "Mein Konto > Einkäufe". Wenn Sie kein Kundenkonto haben, verwenden Sie bitte den Link in der Versandbestätigung. Nach erfolgter Prüfung Ihres Antrags erhalten Sie von uns eine Bestätigungs-E-Mail und das frankierte Rücksendeformular zum Ausdrucken und Aufkleben auf das Paket. Wir weisen Sie darauf hin, dass Sie die Kosten für die auf diese Weise organisierte Rücksendung übernehmen; wir berechnen hierfür einen Pauschalbetrag von EUR 3,95, den wir sofort von dem Ihnen zu erstattenden Betrag abziehen. Die Produkte müssen auch in diesem Falle innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen ab Empfang der Versandbestätigung für das jeweilige Produkt bei uns eingegangen sein.

Sie können uns die ZARA-Produkte auch auf eigene Kosten an die unter Klausel 16.1 l. angegebene Adresse zurücksenden. Die Produkte müssen auch in diesem Falle innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen ab Empfang der Versandbestätigung für das jeweilige Produkt bei uns eingegangen sein.

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

Sollten Sie sich dazu entscheiden uns die Produkte auf eigene Kosten beziehungsweise „per Nachnahme“ zurückzusenden, bitten wir Sie das e-Ticket, welches der für das jeweilige Produkt erhaltenen Versandbestätigungs-E-Mail angehängt wird und zusätzlich unter „Mein Konto“ auf der Website oder der ZARA App gespeichert ist, der Rücksendung in ausgedruckter Form beizulegen. Bitte beachten Sie, dass wenn Sie von dem vertraglichen Rückgaberecht Gebrauch machen und Sie den Transport selbst organisieren, also keine der vorgenannten Rückgabealternativen nutzen, Sie das Rücksenderisiko selbst tragen.

II. Zara Home Produkte:

i. Rückgaben in einem beliebigen ZARA- oder Zara Home-Shop:

Sie können alle Zara Home Produkte in jedem ZARA- oder Zara Home-Shop in Österreich zurückgeben. Wir bitten Sie, in der Filiale neben dem zu retournierenden Produkt das e-Ticket vorzuzeigen, welches der für das jeweilige Produkt erhaltenen Versandbestätigung angehängt war und zusätzlich unter „Mein Konto“ auf der Website oder der App gespeichert ist. Das e-Ticket können Sie in digitaler Form auf dem Handy oder in ausgedruckter Form vorzeigen. Diese Option ist für Sie immer kostenlos.

ii. Rückgaben in Annahmestellen:

Des Weiteren können Sie eine Rückgabe in einer Annahmestelle in Österreich (Abgabe bei der Post oder in einer Packstation) beantragen. Folgen Sie dazu bitte den Anweisungen unter "Mein Konto > Einkäufe". Wenn Sie kein Kundenkonto haben, verwenden Sie bitte den Link in der Versandbestätigung. Nach erfolgter Prüfung Ihres Antrags erhalten Sie von uns eine Bestätigungs-E-Mail und das frankierte Rücksendeformular zum Ausdrucken und Aufkleben auf das Paket. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass Sie die Kosten für die auf diese Weise organisierte Rücksendung übernehmen; wir berechnen hierfür einen Pauschalbetrag von EUR 3,95, den wir sofort von dem Ihnen zu erstattenden Betrag abziehen. Für sperrige Produkte ist diese Rückgabemöglichkeit leider ausgeschlossen (siehe untenstehend iii.).

iii. Rückgabe per Kurier (nur für sperrige Zara Home Produkte):

Bei sperrigen Zara Home Produkten, die nicht an den Annahmestellen zurückgegeben werden können, können Sie die Rückgabe durch einen von uns beauftragten Kurier beantragen. In diesem Fall müssen Sie uns über unser Webformular oder telefonisch unter 0800 401 090 kontaktieren, um die Abholung des sperrigen Produkts zu vereinbaren. Wir bieten Ihnen an, die Abholung durch einen Kurierdienst bei Ihnen zu Hause kostenlos zu organisieren. Folgen Sie den Anweisungen, die Sie unter "Einkäufe" unter "Mein Konto" auf unserer Website finden.

Ferner können Sie Zara Home Produkte auf eigene Kosten an folgende Adresse senden:

ZARA HOME, ARVATO  
Panattoni Park,  
ul. Diamentowa 1, 62-052 Komorniki  
Polen

Wenn Sie die Produkte „per Nachnahme“ an uns zusenden, beachten Sie bitte, dass wir berechtigt sind, Sie mit den uns evtl. entstehenden Kosten zu belasten.

Sollten Sie sich dazu entscheiden uns das Produkt auf eigene Kosten beziehungsweise „per Nachnahme“ zurückzusenden, bitten wir Sie das e-Ticket, welches der für das jeweilige Produkt erhaltenen Versandbestätigung angehängt war und zusätzlich unter „Mein Konto“ auf der Website oder der App gespeichert ist, der Rücksendung in ausgedruckter Form beizulegen.

Die Rückgabe hat möglichst unter Nutzung der Originalverpackung zu erfolgen.

Die Frist des vertraglichen Rückgaberechts ist nur dann gewahrt, wenn wir das jeweilige Produkt innerhalb von 30 Tagen ab Empfang der Versandbestätigung erhalten haben. Erhalten wir Produkte erst nach Ablauf dieser 30-tägigen Frist, besteht das Rückgaberecht nicht mehr und wir werden das jeweilige Produkt an Sie zurücksenden/-geben. Ihre gesetzlichen Rechte bleiben hiervon auf jeden Fall unberührt.

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

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

Darüber hinaus können Sie keine der nachfolgenden Produkte zurückgeben:

- i. An Kundenwünsche angepasste Produkte.
- ii. Musik-CDs/-DVDs, deren ursprüngliche Versiegelung entfernt wurde.
- iii. Separate Teile eines Sets oder Packs.
- iv. Versiegelte Produkte, die aus hygienischen Gründen nicht für die Rückgabe geeignet sind und nach der Lieferung entsiegelt wurden.

Bei Fragen können Sie uns über unser Webformular oder unseren Chat kontaktieren.

### **16.3 Rückgabe mangelhafter Produkte**

Falls Sie der Meinung sind, dass ein Produkt nicht den zum Zeitpunkt der Lieferung gültigen Vertragsbedingungen entspricht, also mangelhaft ist, sollten Sie sich über unser Webformular unverzüglich mit uns in Verbindung setzen und uns Einzelheiten zu dem Produkt sowie zu der Mängelhaftigkeit mitteilen. Sie können uns aber auch über unseren Chat kontaktieren, wo wir Sie über das weitere Vorgehen informieren.

Sie können das ZARA-Produkt an die unter Klausel 16.1 I. angegebene Adresse zurücksenden oder in einem beliebigen ZARA-Shop in Österreich zurückgeben. Sie können das Zara Home Produkt an die unter Klausel 16.1. II angegebene Adresse zurücksenden oder in einem beliebigen ZARA-Shop oder Zara-Home-Shop in Österreich zurückgeben.

Unsere Mitarbeiter in der Filiale sind berechtigt, einen Kaufnachweis zu verlangen, welcher durch Vorzeigen des der erhaltenen Versandbestätigung angehängten und zusätzlich unter „Mein Konto“ auf der Webseite oder der App gespeicherten e-Tickets, erbracht werden kann. Das e-Ticket können Sie entweder in digitaler oder in ausgedruckter Form vorzeigen.

Sie haben zunächst das Recht, entweder eine Verbesserung oder ein Austausch des Produktes zu verlangen, sofern die Verbesserung oder der Austausch des Produkts zumutbar ist. Die Verbesserung oder der Austausch wird so schnell wie möglich erfolgen, in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum, an dem wir Ihnen per E-Mail mitgeteilt haben, dass Sie Anspruch auf Verbesserung oder Austausch des Produkts haben. Sollte eine Verbesserung oder ein Austausch mit unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden sein, werden wir Sie verständigen, und Ihnen den Betrag ersetzen. Das Recht, den Preis zu mindern oder den Vertrag aufzulösen, steht Ihnen nur unter den in § 12 Abs 4 VGG genannten Voraussetzungen zu. Sie können den Vertrag keinesfalls auflösen, wenn es sich um einen geringfügigen Mangel handelt.

Die für die aufgrund von Mängeln - falls vorliegend - zurückgegebenen Produkte bezahlten Beträge werden einschließlich der mit der Sendung von den Produkten verbundenen Versandkosten und der Kosten, die Ihnen durch die Rücksendung an uns entstanden sind, vollständig zurückerstattet. Die Rückerstattung erfolgt über das gleiche Zahlungsmittel, das Sie beim Kauf für die Bezahlung genutzt haben.

Sollten Ihnen weitere gesetzliche Rechte außerhalb des VGG zustehen, bleiben diese hiervon auf jeden Fall unberührt.

#### **16.4 Größenänderung** (diese Funktion ist nur für ZARA-Produkte verfügbar)

Sind Sie der Ansicht, dass das gekaufte ZARA-Produkt für Sie die falsche Größe hat, können Sie unter der Voraussetzung, dass Sie das ursprünglich gekaufte Produkt retournieren, eine Größenänderung beantragen, ohne dass Sie die Lieferkosten für die Zusendung des neuen Produktes zahlen müssen. Diese Möglichkeit besteht unabhängig von Ihrem gesetzlichen Widerrufsrecht und vom vertraglichen Rückgaberecht, die auch weiterhin bestehen. Sie können die Größenänderung auf dieser Website unter "Einkauf" in "Mein Konto" beantragen. Hierzu müssen Sie die neue Größe des Produktes auswählen und eine Größenänderung beantragen, vorausgesetzt, (i) es handelt sich um das gleiche Produkt, (ii) der Kaufpreis des Produktes ist gleich oder höher als der Preis, den Sie für das ursprünglich erworbene Produkt gezahlt haben (bitte beachten Sie, dass wir nur in einem solchen Fall die Differenz nicht berechnen werden) und (iii) nur die in obiger Klausel 12 aufgeführten Zahlungsmittel sind beim Kauf des ursprünglichen Produktes verwendet worden (bitte lesen Sie für weitere Informationen Klausel 12). Bitte beachten Sie, dass die Möglichkeit der Größenänderung nur dann angeboten wird, wenn alle vorstehenden Voraussetzungen erfüllt sind.

Sobald Sie die Änderung beantragt und die Art der Rückgabe gewählt haben, müssen Sie das ursprünglich erworbene Produkt in einem beliebigen ZARA-Shop in Österreich (der über den gleichen Bereich verfügt, zu dem das Produkt, das Sie zurückgeben möchten, gehört) oder mittels Abgabe bei einer Annahmestelle in Österreich (siehe hierzu 16.2 I. ii)), retournieren. Sie müssen das Produkt ohne unnötige Verzögerung retournieren - in jedem Fall aber innerhalb von max. 14 Tagen nach Beantragung der Änderung. Keine der o.g. Rückgabemöglichkeiten verursacht (mit Ausnahme des letzten Absatzes dieser Klausel) zusätzliche Kosten.

Im Fall der Rückgabe in einem beliebigen ZARA-Shop in Österreich, der über den gleichen Bereich verfügt, zu dem das Produkt, das Sie zurückgeben möchten, gehört, müssen Sie in der Filiale neben dem zu retournierenden Produkt das e-Ticket vorzeigen, welches der für das jeweilige Produkt erhaltenen Versandbestätigung angehängt war und zusätzlich unter „Mein Konto“ auf unserer Webseite oder der ZARA App gespeichert ist. Das e-Ticket können Sie entweder in digitaler oder in ausgedruckter Form vorzeigen.

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

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

Ihre Gewährleistungsansprüche, die Ihnen gesetzlich zustehen, werden durch die vertraglich eingeräumte Größenänderung nicht eingeschränkt.

#### **16.5 Widerrufs- und Rückgaberecht bei Bestellungen aus dem Ausland**

Wir möchten Sie darüber informieren, dass wir keinesfalls (mit Ausnahme von Fällen des gesetzlichen Gewährleistungsrechtes, auf die diese Regelung keine Anwendung findet) verpflichtet sind, Versandkosten an andere Orte als die ursprüngliche Lieferadresse und / oder Rücksendekosten von außerhalb Österreichs zu erstatten.

## **17 HAFTUNG UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS**

Soweit in diesen Bedingungen nicht ausdrücklich angegeben, beschränkt sich unsere Haftung in Zusammenhang mit Produkten, die über unsere Website gekauft werden, nur auf den Kaufpreis dieser Produkte.

Ungeachtet vorstehender Bedingungen kann unsere Haftung in folgenden Fällen weder eingeschränkt noch aufgehoben werden:

- i. Bei Todesfolge oder Personenschäden, die durch Fahrlässigkeit unsererseits verursacht wurden
- ii. Bei Betrug oder arglistiger Täuschung oder
- iii. In einem Fall, in dem es ungesetzlich oder rechtswidrig wäre, unsere Haftung auszuschließen oder zu beschränken oder ausschließen oder beschränken zu wollen.

Vorbehaltlich des vorstehenden Abschnitts und soweit gesetzlich zulässig und wenn in diesen Bedingungen nicht anderweitig festgelegt, übernehmen wir keine Haftung für folgende Verluste, gleich welche Ursache zugrunde liegt:

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

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

Alle auf diese Website gestellten Produktbeschreibungen, Informationen und Materialien werden „so wie sie sind“ und ohne ausdrückliche oder stillschweigende Garantien darauf zur Verfügung gestellt, es sei denn, diese sind gesetzlich festgelegt. Schließen Sie in diesem Sinne als Verbraucher oder Kunde einen Vertrag ab, sind wir verpflichtet, Produkte vertragskonform zu liefern, wobei wir Ihnen gegenüber bei Vertragswidrigkeiten zum Zeitpunkt der Lieferung haftbar sind. Das Produkt gilt als vertragskonform, wenn es: (i) Unserer Beschreibung und der Qualität entspricht, wie auf unserer Website dargestellt, (ii) für die Zwecke geeignet ist, für die Produkte dieser Art üblicherweise verwendet werden und (iii) Qualität und Leistung aufweist, wie bei dieser Art von Produkten üblich und vernünftigerweise zu erwarten ist.

Soweit gesetzlich zulässig, schließen wir alle Gewährleistungen mit Ausnahme derjenigen aus, die rechtmäßig zugunsten von Verbrauchern und Kunden nicht ausgeschlossen werden.

Die von uns verkauften Produkte - insbesondere handwerkliche Produkte - weisen häufig die Eigenschaften der bei der Herstellung verwendeten natürlichen Materialien auf. Diese Eigenschaften - wie Schwankungen bei Fasern, Textur, Knoten und Farben - gelten nicht als Fehler oder Beschädigung

im Sinne der Gewährleistung. Vielmehr sollten Sie damit rechnen und diese würdigen. Wir wählen nur die qualitativ hochwertigsten Produkte aus. Diese Eigenschaften natürlicher Materialien sind jedoch unvermeidbar und müssen als Teil der individuellen Beschaffenheit des Produktes akzeptiert werden.

Die in der Klausel enthaltenen Bestimmungen beeinträchtigen die Ihnen als Verbraucher zustehenden Rechte gemäß dem VGG, insbesondere das Recht den Vertrag aufzulösen, nicht.

## **18 GEISTIGES EIGENTUM**

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

## **19 VIREN, PIRATERIE UND COMPUTERANGRIFFE**

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

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

Wir haften nicht für Schäden oder Verluste infolge eines Denial-of-Service-Angriffs, Virus oder sonstiger Software oder Materialien, die schädlich oder technisch schädigend für Ihren Computer, Ihre Ausrüstung, Ihre Daten oder Ihre Materialien sind, die bei der Nutzung dieser Website oder beim Herunterladen von Inhalten dieser Website oder aller verlinkten Websites verursacht werden.

## **20 LINKS AUF UNSERER WEBSITE**

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

## **21 SCHRIFTLICHE MITTEILUNGEN**

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

## **22 MITTEILUNGEN**

Alle Mitteilungen, die Sie an uns senden, sollten vorzugsweise über unser Webformular an uns übermittelt werden. Vorbehaltlich der Bestimmungen in obiger Klausel 21 und sofern nicht anders festgelegt, können wir Ihnen Mitteilungen entweder per E-Mail oder durch Zustellung an Ihre Postanschrift, die Sie uns bei Aufgabe einer Bestellung übermittelt haben, zukommen lassen.

Eine Mitteilung gilt als erhalten und ordnungsgemäß erfolgt, sobald sie auf unserer Website gepostet wird, innerhalb von 24 Stunden, nachdem eine E-Mail geschickt wurde oder drei Tage nach dem Versanddatum eines Briefes. Um den Erhalt von gesendeten Mitteilungen nachzuweisen, genügt ein Beleg, dass - im Fall eines Briefes - dieser Brief ordnungsgemäß adressiert, frankiert und abgeschickt wurde, und - im Fall einer E-Mail - dass diese E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse des Empfängers gesendet wurde.

## **23 ÜBERTRAGUNG VON RECHTEN UND PFLICHTEN**

Der Vertrag zwischen Ihnen und uns ist sowohl für Sie als auch für uns und für unsere jeweiligen Nachfolger, Abtretungsempfänger und Erbenverbindlich.

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

Während der Laufzeit des Vertrages können wir zu jeder Zeit den Vertrag sowie alle unsere Rechte oder Pflichten im Rahmen des Vertrages übertragen, abtreten, erheben, weitervergeben oder anderweitig darüber verfügen. Zur Vermeidung etwaiger Missverständnisse wird festgehalten, dass eine solche Übertragung, Abtretung, Erhebung oder sonstige Verfügung Ihre gesetzlichen Rechte als Verbraucher je nach Anwendbarkeit nicht beeinträchtigt und die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche oder Ihnen gegenüber ausdrücklich oder stillschweigend abgegebene Gewährleistungen nicht aufzuheben, zu verringern oder auf sonstige Weise einzuschränken vermag.

## **24 EREIGNISSE HÖHERER GEWALT**

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

Höhere Gewalt umfasst alle Handlungen, Ereignisse, nicht eingetretene Ereignisse, Unterlassungen oder Unfälle, die sich unserer Kontrolle entziehen, einschließlich u.a. folgende Fälle:

- i. Streiks, Aussperrungen oder andere Arbeitskampfmaßnahmen
- ii. Unruhen, Aufstände, Invasionen, terroristische Anschläge oder die Androhung terroristischer Anschläge, Krieg (ob erklärt oder nicht) oder die Androhung von oder Vorbereitung auf einen Krieg
- iii. Brände, Explosionen, Stürme, Überschwemmungen, Erdbeben, Einstürze, Epidemien oder andere Naturkatastrophen
- iv. Unmöglichkeit der Verwendung von Eisenbahnen, Schiffen, Flugzeugen, Kraftverkehr oder von anderen öffentlichen oder privaten Transportmitteln
- v. Unmöglichkeit der Verwendung von öffentlichen oder privaten Telekommunikationssystemen
- vi. Einführung oder Änderung von Rechtsvorschriften, Erlassen, Gesetzen, Verordnungen von Regierungen oder Behörden.
- vii. Alle Streiks, Ausfälle oder Unfälle im See- oder Binnentransportwesen, der Post oder sonstiger Art von Transport

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

## **25 VERZICHT**

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

Ein Verzicht unsererseits auf ein bestimmtes Recht oder Rechtsmittel stellt keinen Verzicht auf andere aus diesem Vertrag oder diesen Bedingungen hervorgehenden Rechte oder Rechtsmittel dar.

Ein Verzicht unsererseits in Bezug auf Ihre Verpflichtungen laut dieses Vertrags oder dieser Bedingungen wird erst dann wirksam, wenn Ihnen ausdrücklich mitgeteilt wird, dass es sich um einen Verzicht unsererseits handelt und diese Mitteilung in schriftlicher Form erfolgt, wie oben im Punkt Mitteilungen angegeben.

## **26 VERTRAGSUMFANG**

Diese Bedingungen und alle Dokumente, auf die darin Bezug genommen wird, stellen den gesamten Vertrag zwischen Ihnen und uns in Bezug auf den Vertragszweck dar und ersetzen alle vorherigen Vereinbarungen, Abmachungen oder Absprachen zwischen Ihnen und uns, gleichgültig, ob diese mündlich oder schriftlich erfolgt sind.

Sie und wir bestätigen, dass weder Sie sich, noch wir uns bei Abschluss eines Vertrages auf irgendeine Erklärung oder Absprache berufen werden, die von der anderen Partei abgegeben wurde oder sich aus irgendwelchen Angaben oder Dokumenten der Verhandlungen, die zwischen Ihnen und uns vor Abschluss des Vertrages stattgefunden haben, ableiten lässt, es sei denn, dies ist ausdrücklich in diesen Bedingungen angegeben.

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

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

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

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

## **28 RECHT UND GERICHTSBARKEIT**

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

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

Wenn Sie einen Vertrag als Verbraucher abschließen, beeinträchtigt diese Klausel nicht Ihre gesetzlich festgelegten Rechte, wie in den geltenden anwendbaren Rechtsvorschriften anerkannt.

## **29 KOMMENTARE UND ANREGUNGEN**

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

Darüber hinaus stehen den Verbrauchern und Kunden offizielle Schadenformulare zur Verfügung. Sie können diese über unseren Chat oder über unser Webformular beantragen.

### **30 Online-Streitbeilegung**

Wenn Sie sich als Käufer in Ihren Rechten verletzt sehen, können Sie Ihre Beschwerde per E-Mail unter der Adresse info-at@zara.com an uns richten, um eine außergerichtliche Einigung anzustreben.

Verbraucher haben ferner die Möglichkeit, Beschwerden an die österreichische Online-Streitbeilegungsplattform zu richten: <https://www.ombudsstelle.at/>. Sie können allfällige Beschwerde direkt über folgenden Link dort einbringen: <https://www.ombudsstelle.at/beschwerde-einreichen/>.

Letzte Aktualisierung am 28.01.2026