

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1 EINLEITUNG

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

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

Diese Bedingungen können von uns geändert werden. Sie sind dazu verpflichtet, die Bedingungen regelmäßig durchzulesen, denn es sind jeweils diejenigen Bedingungen anwendbar, die zum Zeitpunkt eines Vertragsabschlusses (siehe 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 deutscher und englischer Sprache abgeschlossen werden.

2 UNSERE ANGABEN

Der Verkauf von ZARA Produkten über diese Website erfolgt durch die Kommanditgesellschaft ZARA Deutschland B.V. & Co., einem deutschen Unternehmen mit eingetragenem Firmensitz in der Mönckebergstraße 11, 20095 Hamburg, eingetragen im Handelsregister des Amtsgericht Hamburg unter HRA 111616, mit der Umsatzsteueridentifikationsnummer DE 815 218 175; während der Verkauf von ZARA HOME Produkten über diese Website durch die ITX Deutschland B.V. & Co. KG erfolgt, einem deutschen Unternehmen mit eingetragenem Firmensitz in der Mönckebergstraße 11, 20095 Hamburg, eingetragen im Handelsregister des Amtsgericht Hamburg unter HRA 112559, mit der Umsatzsteueridentifikationsnummer DE 275531309. Beide und jedes der Unternehmen wird im Folgenden, soweit zutreffend, als "wir"/"uns"/"unserer"/"ZARA" bezeichnet.

3 IHRE ANGABEN UND NUTZUNG DIESER WEBSITE

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

4 NUTZUNG UNSERER WEBSITE

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

- i. Die Website ausschließlich für rechtmäßige Anfragen und Bestellungen zu nutzen. 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.
- ii. Uns Ihre richtige und vollständige E-Mail-Adresse, Postanschrift und/oder sonstige Kontaktdaten zu übermitteln und Sie erklären sich darüber hinaus damit einverstanden, dass wir diese Informationen verwenden dürfen, um uns mit Ihnen, falls erforderlich, im Rahmen Ihrer Bestellung in Verbindung zu setzen (siehe unsere Datenschutzerklärung).

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

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

5 SERVICE-VERFÜGBARKEIT

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

Wenn Sie über diese Website Produkte aus einem anderen EU-Mitgliedstaat außerhalb Deutschlands bestellen möchten, dürfen Sie dies natürlich gerne tun; die bestellten Produkte können jedoch nur an eine ZARA-Filiale in Deutschland oder eine Lieferadresse innerhalb Deutschlands (mit Ausnahme von Helgoland und Büsingen) geliefert werden.

6 VERTRAGSABSCHLUSS

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

Um eine Bestellung aufzugeben, müssen Sie den Online-Kaufvorgang durchführen. Eine detaillierte Beschreibung des Kaufvorgangs finden Sie im Einkaufsführer. Sobald Sie einen oder mehrere Artikel, die Sie erwerben möchten, dem Einkaufskorb hinzugefügt haben, können Sie mit der Bestellung fortfahren. Befolgen Sie hierzu die Schritte des Kaufvorgangs und vervollständigen bzw. überprüfen Sie dabei die für jeden Schritt erforderlichen Angaben. Darüber hinaus können Sie während des Kaufvorgangs vor der Zahlung die Angaben zu Ihrer Bestellung ändern und ggf. aufgetretene Fehler korrigieren. In einem

nächsten Schritt wird der Bestellvorgang bearbeitet und die Zahlung vorgenommen. Der Bestellvorgang wird abgeschlossen, indem Sie den Button „Zahlungspflichtig bestellen“ anklicken. Danach erhalten Sie eine E-Mail von uns, in der wir den Erhalt Ihrer Bestellung bestätigen („Bestellbestätigung“). Beachten Sie dabei, dass dies nicht bedeutet, dass Ihre Bestellung angenommen wurde, da Ihre Bestellung Ihr Angebot darstellt ein oder mehrere Produkte von uns zu kaufen. Alle Bestellungen erfordern eine Annahme unsererseits, die durch das Senden einer E-Mail an Sie erfolgt, worin bestätigt wird, dass die Bestellung versandt wurde („Versandbestätigung“). Der Vertrag über den Kauf eines Produktes („Vertrag“) kommt erst dann zustande, wenn wir Ihnen die Versandbestätigung zugesandt haben.

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

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

7 ABLEHNUNGSVORBEHALT

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

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

8 LIEFERUNG

Alle Bestellungen von Produkten unterliegen deren Lieferbarkeit. Sofern keine außergewöhnlichen Umstände vorliegen, werden wir uns bemühen, die in der Versandbestätigung aufgeführten Produkte vor dem darin genannten Liefertermin oder, wenn kein Liefertermin angegeben wurde, in dem bei Auswahl der Versandart angezeigten voraussichtlichen Zeitraum und in jedem Fall innerhalb einer Frist von maximal 30 Tagen ab Datum der Versandbestätigung zu liefern.

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

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

Sollten wir aus irgendwelchen Gründen den Liefertermin nicht einhalten können, werden wir Sie darüber informieren und Ihnen die Möglichkeit einräumen, entweder durch Festlegung eines neuen Lieferdatums

mit dem Kauf fortzufahren oder die Bestellung bei voller Rückerstattung des bereits bezahlten Betrags zu annullieren. Beachten Sie dabei, dass wir sonntags nicht nach Hause liefern. Nur die eCard stellt hiervon eine Ausnahme dar. Diese wird an dem von Ihnen auf unserer Website ausgewählten Datum an die von Ihnen angegebene E-Mail Adresse versandt.

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

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

9 UNZUSTELLBARE LIEFERUNG

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

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

10 GEFAHR- UND EIGENTUMSÜBERGANG DER PRODUKTE

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

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

11 PREIS UND ZAHLUNG

11.1 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 annullieren. Sollte es uns nicht möglich sein, Sie zu kontaktieren, wird die Bestellung

als annulliert betrachtet und Sie erhalten eine volle Rückerstattung aller bereits gezahlten Beträge.

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

Die auf der Website angegebenen Preise verstehen sich einschließlich MwSt., jedoch ausschließlich Versandkosten. Diese werden entsprechend der Angaben zu den Versandkosten in unserem [Einkaufsführer](#) zu dem fälligen Gesamtbetrag hinzugerechnet. Der Gesamtpreis einschließlich Kaufpreis der Produkte, Versandkosten und MwSt. werden vor der endgültigen Aufgabe Ihrer Bestellung angezeigt. Für die kostenlose Versandoption sind nur die nicht reduzierten Artikel in mindestens dem auf www.zara.com/de angegebenen Wert qualifiziert.

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

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

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

Kreditkarten unterliegen Gültigkeitsprüfungen und Genehmigungsabfragen durch das jeweilige Kreditkarteninstitut. Sollte dieses die Zahlung an uns oder an den gem. Nr. 11.2 mit der Zahlungsabwicklung betrauten Dienstleister nicht genehmigen, haften wir nicht für Verzögerungen oder Nichtlieferungen und können ggf. keinen Vertrag mit Ihnen eingehen.

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

11.2 ZAHLUNGSABWICKLUNG

Mit der Abwicklung der Zahlungen und Erstattungen haben die Kommanditgesellschaft ZARA Deutschland B.V. & Co. sowie die ITX Deutschland B.V. & Co. KG die Fashion Retail S.A. mit Sitz in A Coruña (Spanien), Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, eingetragen im Handelsregister von A Coruña, Nummer 3425, Seite 49, C-47731, 1. Eintrag, Steueridentifikationsnummer A-70301981 beauftragt.

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

Um das Risiko eines unbefugten Zugriffs zu minimieren, werden die Daten Ihrer Kreditkarte verschlüsselt. Sobald wir Ihre Bestellung erhalten haben, werden wir bzw. der von uns betraute

Dienstleister 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.

11.3 BESTELLUNG MIT HILFE VON ELEKTRONISCHEN GERÄTEN

Sofern Sie die Bestellung mit Hilfe eines von uns bereitgestellten elektronischen Gerätes innerhalb einer ZARA-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 oder ob Sie die ausgewählten Artikel als Geschenk, sofern verfügbar, bestellen möchten, bevor Sie Ihre Bestellung abschließen. Bitte beachten Sie, dass Sie sich mit dem Drücken des Buttons „Zahlungspflichtig bestellen“ zur Zahlung Ihrer Bestellung verpflichten.

Die Zahlung kann mit Visa, MasterCard, American Express, Klarna, Sofort, Apple Pay und PayPal erfolgen. Darüber hinaus können Sie den gesamten Betrag oder einen Teilbetrag mit einer Gutscheinkarte beziehungsweise mit einer eCard zahlen. Sie können Ihre Bestellung auch an der Kasse in der jeweiligen ZARA-Filiale bezahlen. In diesem Fall haben Sie die Möglichkeit sämtliche in der jeweiligen Filiale angebotenen Zahlungsmöglichkeiten zu nutzen, mit Ausnahme von Gutscheinkarten.

12 EINKAUF ALS GAST

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

13 SCHNELLLIEFERUNG

Wenn Sie ausschließlich ZARA Artikel bestellt und als Liefermethode die Option „in die Filiale liefern“ gewählt haben, werden wir Sie im Anschluss an Ihre Bestellung darüber informieren, sofern unser Service „Schnelllieferung“ für die Artikel in Ihrer Bestellung verfügbar ist. Da dieser Service von dem Warenbestand und anderen Faktoren abhängig ist, kann diese Option nicht bei jeder Ihrer Bestellungen gewährleistet werden. Wenn wir Sie darüber informiert haben, dass die „Schnelllieferung“ verfügbar ist, wird Ihre Bestellung zu einem früheren Zeitpunkt als zu dem voraussichtlichen Lieferungsstermin, der in unserem Einkaufsführer auf unserer Webseite genannt ist, zur Abholung in der von Ihnen ausgewählten ZARA-Filiale bereit sein. In diesem Fall werden wir Ihnen den Zeitpunkt der frühestmöglichen Abholung mitteilen, sobald Ihre Bestellung in der 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.

Diese Bedingungen gelten, ebenso wie die weiteren Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen, für Sie, wenn Sie einen Kauf tätigen und den Service „Schnelllieferung“ in Anspruch nehmen konnten.

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: Kartenummer, 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 Datenschutzerklärung und Bedingungen 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 VORVERKAUF VON ARTIKELN

Beim Kauf von Artikeln im Vorverkauf werden diese an die von Ihnen gewählte Adresse zu den auf unserer Website angegebenen Bedingungen geliefert.

Bitte beachten Sie, dass diese Artikel möglicherweise längeren Lieferzeiten unterliegen, die auf der Website angezeigt werden. In jedem Fall aber werden diese Artikel innerhalb von 30 Tagen nach dem

Datum der Auftragsbestätigung geliefert werden.

Bei gemischten Bestellungen, in denen Artikel enthalten sind, die dem üblichen Einkaufsprozess entsprechen, und Vorverkaufsprodukten ("gemischte Bestellungen"), werden die Artikel von Ihnen in einer einzigen Bestellung bestellt, können aber separat und in unterschiedlichen Zeiträumen geliefert werden.

Sobald die Vorverkaufsprodukte vorbereitet sind, werden wir Sie kontaktieren, um Sie darüber zu informieren, dass sie versandt werden ("Versandbestätigung").

Wenn Sie einen Kauf eines Vorverkaufsprodukts tätigen, gelten im Übrigen alle in diesen Bedingungen enthaltenen Regelungen auch für Sie.

16 ZARA EDITED

Diese Website enthält eine spezielle Kategorie mit der Bezeichnung „ZARA EDITED“, in der Sie gemäß den Bedingungen dieser Kategorie bestimmte Artikel durch die Auswahl eigener Texte und Zeichen anpassen können. Weitere Informationen über diesen Service finden Sie in der entsprechenden Kategorie.

Bitte bedenken Sie, dass aufgrund technischer Probleme oder anderer Faktoren, die sich unserer Kontrolle entziehen, die Farben, Texturen und tatsächlichen Größen von den auf dem Bildschirm angezeigten abweichen können. Bitte beachten Sie auch, dass diese Kleidungsstücke nicht zurückgegeben oder umgetauscht werden können, da es sich um für Sie individuell angepasste Artikel handelt.

Sie sichern zu, dass Sie berechtigt sind, die Texte und anderen Zeichen zu verwenden, die Teil der individuellen Anpassung der Produkte sind. Wir behalten uns das Recht vor, Ihre individuelle Anpassung abzulehnen oder Bestellungen von individuell angepassten Produkten zu stornieren, wenn diese Bedingungen nicht eingehalten werden. Gleichwohl sind Sie allein für die gewünschte individuelle Anpassung verantwortlich. Wir können Ihre Anpassung nach eigenem Ermessen ablehnen oder Bestellungen von individuell angepassten Produkten stornieren, wenn die Anpassung unangemessene oder rechtswidrige Inhalte enthält oder daraus besteht und / oder Eigentumsrechte Dritter berührt oder verletzt.

Wir übernehmen keine Verantwortung für die Texte oder anderen Zeichen, die in den von den Benutzern dieses Dienstes erstellten individuellen Anpassungen enthalten sind und wir sind nicht verpflichtet, diese zu überprüfen. Wir garantieren nicht für die Rechtmäßigkeit der genannten Texte oder anderen Zeichen und übernehmen daher keine Verantwortung für Verluste und/oder Schäden, die den Nutzern und/oder Dritten (seien es Einzelpersonen oder öffentliche oder private Einrichtungen) direkt oder indirekt aus der Nutzung des ZARA EDITED-Bereichs entstehen oder die in direktem oder indirektem Zusammenhang mit dem Bereich und/oder seinen Produkten stehen.

17 WIDERRUFS- UND RÜCKGABERECHT

17.1 GESETZLICHES WIDERRUFSRECHT

WIDERRUFSBELEHRUNG

Widerrufsrecht

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

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

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

i. Per Post:

für ZARA Artikel:

Kommanditgesellschaft ZARA Deutschland B.V. & Co.
Mönckebergstr. 11
20095 Hamburg Deutschland

für ZARA HOME Artikel:

ITX Deutschland B.V. & Co. KG Mönckebergstr. 11
20095 Hamburg
Deutschland

ii. Per Email:

für ZARA Artikel: info-de@zara.com)

für ZARA HOME Artikel: info@zarahome.com

iii. Per Telefon:

für ZARA Artikel: 0800 589 1603

für ZARA HOME Artikel: 0800 0001157

- iv. Per Webformular:
Webformular

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei:

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

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, werden wir Ihnen alle von Ihnen erhaltenen Zahlungen, einschließlich der Versandkosten zum 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 dieselbe Zahlungsform, welche Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben. In keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückerstattung Kosten berechnet. Ungeachtet des Vorstehenden können wir die Rückerstattung verweigern, bis wir die Ware wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Ware zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

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

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Dazu können Sie folgende Optionen nutzen:

i. Rückgaben in Annahmestellen:

Sie können eine Rückgabe in einer Annahmestelle in Deutschland (Abgabe bei der Post oder in einer Packstation) beantragen. Nachdem der Antrag überprüft wurde, erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail mit einem QR-Code und den frankierten Rücksendeschein zum Ausdrucken und zum Bekleben des Pakets. Die Kosten der Rücksendung betragen 2,95 € je Paket und werden vor der Rückerstattung unmittelbar von dem an Sie zu erstattenden Betrag abgezogen. Zur Beantragung des frankierten Rücksendescheins gehen Sie wie folgt vor:

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

ii. Eigene Rücksendung :

Sie können Ware auch auf eigene Kosten an folgende Adresse zurücksenden:

für ZARA Artikel:

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

für ZARA HOME Artikel:

ZARA HOME
ARVATO
Panattoni Park V Ul. Skladowa 3,
62-064 Plewiska
POLAND

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

Sollten Sie sich dazu entscheiden uns die Ware auf eigene Kosten beziehungsweise „per Nachnahme“ zurückzusenden, bitten wir Sie das e-Ticket, welches der für den jeweiligen Artikel erhaltenen Versandbestätigungs-E-Mail angehängt wird und zusätzlich in Ihrem 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 der Artikel selbst organisieren, also nicht die Rückgabealternativen Rückgaben in Annahmestellen oder Rückgaben in der Filiale nutzen, Sie das Rücksenderisiko selbst tragen.

iii. Rücksendung per Kurier (nur für ZARA HOME-Sperrgut):

Wenn Sie die Artikel über einen von uns beauftragten Kurier zurücksenden möchten, müssen Sie uns über unser Webformular oder telefonisch unter der Nummer 0800 0001157 kontaktieren. Wir werden Ihnen anbieten die Artikel von einem Kurier bei Ihnen zu Hause abholen zu lassen. Die Kosten der Rücksendung betragen 3,95 € je Paket und werden vor der Rückerstattung unmittelbar von dem an Sie zu erstattenden Betrag abgezogen. Folgen Sie dabei den Anweisungen, die Sie unter „MY ACCOUNT > RÜCKGABEN“ auf unserer Website finden.

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

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

iv. Rückgaben in der Filiale:

Sie können Artikel kostenlos in jeder beliebigen ZARA-Filiale in Deutschland kostenlos zurückgeben, vorausgesetzt, die Filiale verfügt über den gleichen Bereich, zu dem der Artikel, die Sie zurückgeben möchten, gehört.

Wir bitten Sie, in der Filiale neben dem zu retournierenden Artikel das e-Ticket vorzuzeigen, welches der für den jeweiligen Artikel erhaltenen Versandbestätigungs-E-Mail angehängt wird und zusätzlich in Ihrem Konto auf der Website oder der ZARA App gespeichert ist. Das e-Ticket können Sie entweder in digitaler Form auf Ihrem Handy oder in ausgedruckter Form vorzeigen.

ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG

17.2 VERTRAGLICHES RÜCKGABERECHT

Zusätzlich zu dem gesetzlichen Widerrufsrecht für Verbraucher und Nutzer gemäß obiger Klausel 17.1 gewähren wir Ihnen ein vertragliches Rückgaberecht. Dieses ermöglicht Ihnen die Artikel innerhalb eines

Zeitraums von 30 Tagen ab Empfang der Versandbestätigungs-E-Mail für den jeweiligen Artikel und unter Vorlage des e-Tickets an uns zurückzugeben. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

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

i. Rückgaben in Annahmestellen:

Sie können eine Rückgabe in einer Annahmestelle in Deutschland (Abgabe bei der Post oder bei einem Paketdienstleister) beantragen. Nachdem Sie die Rückgabe beantragt haben, erhalten Sie eine E-Mail mit einem QR-Code und den frankierten Rücksendeschein zum Ausdrucken und zum Bekleben des Pakets. Die Kosten der Rücksendung betragen 2,95 € je Paket und werden vor der Rückerstattung unmittelbar von dem an Sie zu erstattenden Betrag abgezogen. Zur Beantragung des frankierten Rücksendescheins gehen Sie wie folgt vor:

Bitte loggen Sie sich ein und folgen Sie den Anweisungen in „Mein Konto > Einkäufe“. Sollten Sie nicht über ein ZARA.com Kundenkonto verfügen, verwenden Sie bitte den Link, welchen Sie in der Bestellbestätigungs- sowie in der Versandbestätigungs-E-Mail erhalten haben. Die Artikel müssen auch in diesem Falle innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen ab Empfang der Versandbestätigungs-E-Mail für den jeweiligen Artikel bei uns eingegangen sein.

ii. Eigene Rücksendung

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

für ZARA Artikel:

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

für ZARA HOME Artikel:

ZARA HOME
ARVATO
Panattoni Park V Ul. Składowa 3,
62-064 Plewiska

POLAND

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

Sollten Sie sich dazu entscheiden uns die Ware auf eigene Kosten beziehungsweise „per Nachnahme“ zurückzusenden, bitten wir Sie das e-Ticket, welches der für den jeweiligen Artikel erhaltenen Versandbestätigungs-E-Mail angehängt wird und zusätzlich in Ihrem 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 der Artikel selbst organisieren, also nicht die Rückgabealternativen Rückgaben in Annahmestellen oder Rückgaben in der Filiale nutzen, Sie das Rücksenderisiko selbst tragen.

iii. Rücksendung per Kurier (nur für ZARA HOME-Sperrgut)

Bei sperrigen Sendungen, die nicht mittels einer Annahmestelle in Deutschland (Post oder Paketdienstleister) zurückgeschickt werden können, können Sie die Rücksendung durch einen Kurierdienst beantragen. Diese Rücksendung wird durch uns für Sie organisiert. Sie müssen uns über unser Web-Formular oder telefonisch unter 0800 0001157 kontaktieren, um die Abholung der Ware bei Ihnen zu Hause zu vereinbaren. Die Rücksendung des Produktes sollte in dessen Original-Verpackung erfolgen, die Anweisungen dieses Abschnitts "vertragliches Rückgaberecht" sollten befolgt werden. Die Kosten der Rücksendung betragen 3,95 € je Paket und werden vor der Rückerstattung unmittelbar von dem an Sie zu erstattenden Betrag abgezogen. Wenn Sie Waren als Gast gekauft haben, können Sie die Rückgabe per Kurierdienst telefonisch unter der Nummer 0800 0001157 anfordern. ~~Diese Option wird Ihnen keine zusätzliche Kosten verursachen.~~

Bitte denken Sie daran, dass Sie für den Inhalt des Rückgabepaketes verantwortlich sind. Dies gilt auch dann, wenn Sie eine der von ZARA bzw. ZARA HOME angebotenen Rückgabemöglichkeiten nutzen. Sollten sich in dem Rücksendepaket irrtümlicherweise Artikel befinden, die nicht ZARA bzw. ZARA HOME zuzuordnen sind, sind wir berechtigt, Ihnen die entsprechenden Kosten der Rücksendung zu belasten, soweit die Rücksendung des Paketes an Sie möglich ist.

iv. Rückgaben in der Filiale:

Sie können alle Artikel in jeder beliebigen ZARA-Filiale in Deutschland kostenlos zurückgeben, vorausgesetzt, die Filiale verfügt über den gleichen Bereich, zu dem der Artikel, den Sie zurückgeben möchten, gehört. In diesem Fall müssen Sie in der Filiale neben dem zu retournierenden Artikel das e-Ticket vorzeigen, welches der für den jeweiligen Artikel erhaltenen Versandbestätigungs-E-Mail angehängt und zusätzlich in Ihrem Konto auf unserer Webseite oder der ZARA App) gespeichert ist. Das e-Ticket können Sie entweder in digitaler Form auf Ihrem Handy oder in ausgedruckter Form vorzeigen.

Ihre gesetzlichen Ansprüche bleiben von dem vertraglichen Rückgaberecht unberührt.

Die Kleidungsstücke müssen sich in unbenutztem Originalzustand befinden und mit den ursprünglichen, intakten Innenetikettenversehen sein.

Wir werden die zurückgegebenen Artikel überprüfen und Sie über Ihr Anrecht auf Erstattung der für die zurückgegebenen Artikel gezahlten Beträge informieren. Die Erstattung wird so schnell wie möglich erfolgen, in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie uns die Ware zurückgegeben haben. Der Kaufpreis wird in derselben Weise wie beim Kauf zurückerstattet. Daher wird bei EC- oder Kreditkartenzahlung die dazugehörige Karte benötigt. Wird ein Geschenkbond vorgelegt, erhalten Sie eine Gutschriftkarte, die ausschließlich in Deutschland für unbestimmte Zeit gültig ist, um Waren in allen ZARA Filialen oder auf www.zara.com zu erwerben. Das Guthaben der Gutschriftkarte kann weder erstattet noch ausgezahlt werden.

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

Unterwäsche und Bademode ohne Hygieneschutzaufkleber, Ohrringe, Strümpfe, Accessoires ohne Originalverpackung, an Kundenwünsche angepasste Artikel, Düfte, deren ursprüngliche Versiegelung entfernt wurde sowie im Ausland erworbene Waren können leider nicht zurückgegeben oder umgetauscht werden.

Handelt es sich bei dem von Ihnen gekauften Artikel um eine Gutscheinkarte, beziehungsweise um eine eCard, kommen die Allgemeinen Nutzungsbedingungen der Gutscheinkarten zur Anwendung.

Dieses von uns gewährte mangelunabhängige Umtausch- und Rückgaberecht gilt zusätzlich zu Ihren gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen.

Bei Fragen können Sie uns über unser Webformular kontaktieren oder uns unter der Nummer 0800 5891603 anrufen.

17.3 GRÖSSENÄNDERUNG

Sind Sie der Ansicht, dass der gekaufte Artikel für Sie die falsche Größe hat, können Sie unter der Voraussetzung, dass Sie den ursprünglich gekauften Artikel retournieren, eine Größenänderung beantragen, ohne dass Sie die Lieferkosten für die Zusendung des neuen Artikels zahlen müssen. Diese Möglichkeit besteht unabhängig von Ihrem gesetzlichen Widerrufsrecht und vom vertraglichen Rückgaberecht, die auch weiterhin bestehen. Sie können die Größenänderung auf dieser Website unter "BESTELLUNGEN UND RÜCKGABEN" in "MEIN KONTO" beantragen. Hierzu müssen Sie die neue Größe des Artikels auswählen und eine Größenänderung beantragen, vorausgesetzt, (i) es handelt sich um den gleichen Artikel, (ii) der Kaufpreis des Artikels ist gleich oder höher als der Preis, den Sie für den

ursprünglich erworbenen Artikel gezahlt haben (bitte beachten Sie, dass wir nur in einem solchen Fall die Differenz nicht berechnen werden) und (iii) nur die in obiger Klausel 11 aufgeführten Zahlungsmittel sind beim Kauf des ursprünglichen Artikels verwendet worden (bitte lesen Sie für weitere Informationen Klausel 11). Bitte beachten Sie, dass die Möglichkeit der Größenänderung nur dann angeboten wird, wenn alle vorstehenden Voraussetzungen erfüllt sind. Diese Option ist für ZARA HOME-Produkte, die über die Website gekauft werden, nicht verfügbar.

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

Im Fall der Rückgabe in einer beliebigen ZARA-Filiale in Deutschland, die über den gleichen Bereich verfügt, zu dem der Artikel, den Sie zurückgeben möchten, gehört, müssen Sie in der Filiale neben dem zu retournierenden Artikel das e-Ticket vorzeigen, welches der für den jeweiligen Artikel erhaltenen Versandbestätigungs-E-Mail angehängt und zusätzlich in Ihrem Konto auf unserer Webseite oder der ZARA App gespeichert ist. Das e-Ticket können Sie entweder in digitaler Form auf Ihrem Handy oder in ausgedruckter Form vorzeigen.

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

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

17.4 WIDERRUFS- UND RÜCKGABERECHT BEI BESTELLUNGEN AUS DEM AUSLAND

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

17.5 WIDERRUFS- UND RÜCKGABERECHT BEIM KAUF ALS GESCHENK

Die vorgenannten Widerrufs- und Rückgaberechte gelten für Sie als Käufer auch bei einem Geschenkauf. Zusätzlich räumen wir dem Beschenkten das Recht ein, die Ware gegen Vorlage des der Lieferung beiliegenden Geschenkebeleges entweder gegen verfügbare Produkte auf unserer Website oder in einer ZARA-Filiale in Deutschland einzutauschen, oder gegen Rückgabe der Ware einen Gutschein in Höhe des Einkaufswertes zu erhalten.

18. HAFTUNG UND HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Ansprüche Ihrerseits auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Davon ausgenommen sind:

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

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

Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

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

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

Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit wir den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Sache übernommen haben. Das gleiche gilt, soweit wir mit Ihnen eine Vereinbarung über die Beschaffenheit der Sache getroffen haben.

Die in der Klausel enthaltenen Bestimmungen beeinträchtigen weder Ihre Rechte als Verbraucher und Kunde, noch Ihr Recht, vom Vertrag zurückzutreten.

19. GEWÄHRLEISTUNG

Alle auf diese Website gestellten Produktbeschreibungen, Informationen und Materialien werden „so wie sie sind“ und ohne ausdrückliche oder stillschweigende Garantien darauf zur Verfügung gestellt, es sei denn, diese sind gesetzlich festgelegt. Schließen Sie in diesem Sinne als Verbraucher oder Kunde einen

Vertrag ab, sind wir verpflichtet, Waren vertragskonform zu liefern. Die Ware ist vertragskonform, wenn sie (i) unserer Beschreibung und der Qualität entspricht, wie auf unserer Website dargestellt, (ii) für die Zwecke geeignet ist, für die Artikel dieser Art üblicherweise verwendet werden und (iii) die Qualität aufweist, wie bei dieser Art von Artikeln üblich und vernünftigerweise zu erwarten ist.

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

20. 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.

21. VIREN, PIRATERIE UND COMPUTERANGRIFFE

Sie dürfen diese Website nicht wissentlich durch Einführung von Viren, Trojanern, Würmern, Logikbomben oder sonstige Software oder Materialien, die schädlich oder technisch schädigend sind, missbrauchen. Sie werden nicht versuchen sich unbefugten Zugang zu dieser Website, dem Server, auf dem diese Website zur Verfügung gestellt wird, oder einem anderen Server, Computer oder Datenbank, die mit dieser Website zusammenhängen, zu erschleichen. Sie verpflichten sich diese Website nicht mittels eines Denial-of-Service-Angriffs oder eines Distributed-Denial-of-Service-Angriffs anzugreifen. Die Nichtbefolgung dieser Klausel kann gemäß den geltenden Vorschriften die Begehung einer Straftat darstellen. Wir teilen jeden solchen Verstoß gegen diese gesetzlichen Bestimmungen den zuständigen Behörden mit und arbeiten mit diesen zusammen, um Angreifer ausfindig zu machen. Falls Sie gegen diese Klausel verstoßen, wird Ihnen unverzüglich die Befugnis zur Nutzung dieser Website entzogen. Wir haften nicht für Schäden oder Verluste infolge eines Denial-of-Service-Angriffs, Virus oder sonstiger Software oder Materialien, die schädlich oder technisch schädigend für Ihren Computer, Ihre Ausrüstung, Ihre Daten oder Ihre Materialien sind, die bei der Nutzung dieser Website oder beim Herunterladen von Inhalten dieser Website oder aller verlinkten Websites verursacht werden.

22. LINKS AUF UNSERER WEBSITE

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

der Inhalte der verlinkten Websites. Zum Zeitpunkt der Verlinkung durch uns waren keine rechtswidrigen Inhalte auf den verlinkten Webseiten erkennbar.

23. SCHRIFTLICHE MITTEILUNGEN

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

24. MITTEILUNGEN

Alle Mitteilungen, die Sie an uns senden, sollten vorzugsweise über unser Webformular an uns übermittelt werden. Vorbehaltlich der Bestimmungen in obiger Klausel 22 und sofern nicht anders festgelegt, können wir Ihnen Mitteilungen entweder per E-Mail oder durch Zustellung an Ihre Postanschrift, die Sie uns bei Aufgabe einer Bestellung übermittelt haben, zukommen lassen.

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

25. 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 oder anderweitig darüber zu verfügen.

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

stillschweigend abgegebene Gewährleistungen nicht aufzuheben, zu verringern oder auf sonstige Weise einzuschränken vermag.

26. 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.

27. 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.

28. VERTRAGSUMFANG

Diese Bedingungen und alle Dokumente, auf die darin Bezug genommen wird (Datenschutzerklärung, Cookies-Policy), 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.

29. UNSER RECHT ZUR ÄNDERUNG DIESER BEDINGUNGEN

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

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

30. RECHT UND GERICHTSBARKEIT

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

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

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

31. KOMMENTARE UND ANREGUNGEN

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

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

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

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

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

Letzte Aktualisierung am 06.03.2025.