

## **ALLGEMEINE NUTZUNGS- UND EINKAUFSBEDINGUNGEN**

### **1. EINLEITUNG**

Das vorliegende Dokument (und jedes nachstehend erwähnte Dokument) enthält die allgemeinen Nutzungsbedingungen für alle Webseiten unter der Domain [www.zara.com](http://www.zara.com) und den jeweiligen Unterverzeichnissen, die für das Großherzogtum Luxemburg entworfen und an dieses gerichtet sind, und zwar unabhängig davon, welche Anwendung, welches digitale Medium, welcher Träger oder welches Gerät für den Zugriff auf diese Webseiten (nachfolgend gemeinsam die „Plattformen“) genutzt wird, sowie die allgemeinen Einkaufsbedingungen für den Kauf von Produkten über diese Plattformen (nachstehend als die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ bezeichnet).

Wir bitten Sie dringend darum, sich vor Nutzung der Plattformen die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, unsere Richtlinien zu Cookies sowie unsere Datenschutzerklärung (nachstehend zusammen als die „Datenschutzrichtlinien“ bezeichnet) aufmerksam durchzulesen. Durch die Nutzung der Plattformen oder durch die Aufgabe einer Bestellung über die Plattformen akzeptieren Sie die Verbindlichkeit der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen und unserer Datenschutzrichtlinien. Wenn Sie nicht mit der Gesamtheit dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutzrichtlinien einverstanden sind, dürfen Sie die Plattformen nicht nutzen.

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen können abgeändert werden. Es liegt in Ihrer Verantwortung, sie regelmäßig einzusehen, denn es gelten immer die Bedingungen, die zum Zeitpunkt der Nutzung der Plattformen oder des Abschlusses des Vertrags (wie nachstehend beschrieben) gültig sind.

Bei Fragen betreffend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder die Datenschutzrichtlinien wenden Sie sich bitte an uns, indem Sie einen der auf den Plattformen verfügbaren Kontaktwege nutzen.

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

### **2. UNSERE KONTAKTDATEN**

Der Verkauf von Waren über die Plattformen erfolgt unter dem Handelsnamen „ZARA“ durch ITX Luxembourg SA, einer Gesellschaft nach luxemburgischem Recht, eingetragen im Handelsregister unter der Nr. B196834, mit USt-IdNr. LU 277 54 139 und mit Sitz im Centre Commercial 'Cloche d'Or', (Box 105), 25, Boulevard FW Raiffeisen, 2411 Luxemburg (Großherzogtum Luxemburg), (nachstehend „ZARA“).

Sie können uns wie folgt kontaktieren:

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

Telefonnummer: 800 211 04

### **3. IHRE DATEN UND BESUCHE AUF DEN PLATTFORMEN**

Die von Ihnen übermittelten Informationen oder persönlichen Daten werden gemäß den Datenschutzrichtlinien verarbeitet. Durch die Nutzung der Plattformen akzeptieren Sie die Verarbeitung dieser Informationen und Daten und erklären, dass alle von Ihnen angegebenen Informationen wahrheitsgemäß und richtig sind.

### **4. NUTZUNG UNSERER PLATTFORMEN**

Durch die Nutzung der Plattformen und die Aufgabe von Bestellungen über die Plattformen verpflichten Sie sich:

- i. Die Plattformen nur für rechtmäßige Anfragen oder Bestellungen zu nutzen.
- ii. Keine falschen oder betrügerischen Bestellungen vorzunehmen. Wenn davon auszugehen ist, dass eine derartige Bestellung aufgegeben wurde, behalten wir uns das Recht vor, diese zu stornieren und die zuständigen Behörden zu informieren.
- iii. Es wird kein Verhalten geduldet, das die von uns angebotenen Funktionen zu dem Nachteil von uns, anderen Kunden und der Umwelt ausnutzt, insbesondere, ohne dass diese Liste abschließend ist, der Kauf und die Rückgabe mehrerer identischer Artikel (auch in verschiedenen Farben und Größen), das Vortäuschen, ein Verbraucher zu sein, um unsere Waren kommerziell weiterzuverkaufen, das Durchführen von übermäßigen und abnormalen Käufen und Rückgaben, die darauf hinweisen, dass Sie ursprünglich nicht die Absicht hatten, die bestellten Produkte zu behalten. Obwohl große Schwankungen im Rückgabeprozentsatz akzeptiert werden, behalten wir uns das Recht vor, Sie am Kauf auf unserer Website zu hindern und Ihr Konto vorübergehend zu sperren oder endgültig zu löschen, wenn wir ausreichende Hinweise darauf haben, dass Sie wiederholt ein missbräuchliches Verhalten an den Tag gelegt haben. Kunden werden jedoch niemals daran gehindert, ihr Widerrufsrecht auszuüben.
- iv. Ihre E-Mail-Adresse, Postanschrift und/oder andere Informationen korrekt und exakt anzugeben. Außerdem erteilen Sie uns die Erlaubnis, diese Informationen dazu zu nutzen, Sie bei Bedarf zu kontaktieren (siehe unsere Datenschutzerklärung).

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

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

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

Die auf den Plattformen angebotenen Artikel sind ausschließlich zur Lieferung in Luxemburg verfügbar.

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

## **6. ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGS**

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

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

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

Beachten Sie, dass die Versendung der Bestellbestätigung nicht bedeutet, dass Ihre Bestellung angenommen wurde. Ihre Bestellung stellt ein Angebot dar, bei uns einen oder mehrere Artikel zu kaufen. Alle Bestellungen bedürfen der Annahme unsererseits. Wir erklären diese Annahme, indem wir Ihnen eine E-Mail mit der Bestätigung zusenden, dass die Bestellung versandt wurde („Versandbestätigung“). Wenn Sie als nicht registrierter Benutzer eine Bestellung über ein von ZARA zur Verfügung gestelltes Gerät aufgeben, wird Ihnen die Versandbestätigung per SMS zugesendet.

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

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

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

## **7. VERFÜGBARKEIT DER ARTIKEL**

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

## **8. ABLEHNUNG EINER BESTELLUNG**

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

Wir haften weder Ihnen noch Dritten gegenüber für unsere Entscheidung, einen Artikel von den Plattformen zu entfernen oder irgendwelche Inhalte oder Angaben auf den Plattformen zu ersetzen oder zu ändern, oder für unsere Weigerung, eine Bestellung nach dem Versand der Bestellbestätigung zu bearbeiten.

## **9. LIEFERUNG**

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

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

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

Bitte beachten Sie, dass samstags, sonntags und an Feiertagen keine Heimlieferungen erfolgen können – mit Ausnahme der virtuellen Geschenkkarten, die an dem Datum ausgeliefert werden, das Sie angegeben haben.

Für die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt die „Lieferung“ als erfolgt oder gilt die Bestellung als „geliefert“, wenn Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter die Artikel physisch in Empfang nimmt, was durch die Unterzeichnung der Empfangsbestätigung an der vereinbarten Lieferadresse bestätigt wird.

Die Lieferung von virtuellen Geschenkkarten gilt gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschenkkarten als erfolgt, und in jedem Fall am Datum des Versands der virtuellen Geschenkkarte an die E-Mail-Adresse, die Sie uns mitgeteilt haben.

## **10. UNZUSTELLBARE SENDUNG**

Falls wir Ihre Bestellung nicht zustellen können, bemühen wir uns, einen sicheren Ort zu finden, an dem wir Ihr Paket hinterlegen können. Falls wir keinen sicheren Ort finden, wird Ihre Bestellung in

unser Lager zurückgebracht. Wir benachrichtigen Sie schriftlich über den Ort, an dem sich Ihr Paket befindet, und teilen Ihnen die Vorgehensweise für eine erneute Zustellung mit. Wenn Sie zum vereinbarten Zeitpunkt nicht am Lieferort anwesend sind, bitten wir Sie, uns zu benachrichtigen, um einen neuen Liefertermin zu vereinbaren.

Falls Ihre Bestellung aus Gründen, die wir nicht zu verantworten haben, nach Verstreichen einer Frist von 30 Tagen nach Verfügbarkeit noch immer nicht zugestellt werden konnte, gehen wir davon aus, dass Sie vom Vertrag zurücktreten möchten und er damit beendet wird. So bald wie möglich nach der Beendigung des Vertrags erstatten wir Ihnen die gezahlten Beträge einschließlich der Versandkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die aufgrund der Wahl einer anderen Liefermethode als der günstigsten von uns angebotenen normalen Liefermethode anfallen), und dies in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem der Vertrag als beendet gilt.

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

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

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

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

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

## **12. PREIS UND ZAHLUNG**

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

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

Die auf unseren Plattformen genannten Preise beinhalten die Mehrwertsteuer, aber nicht die im Bereich „Hilfe – Arten und Kosten der Lieferung“ angegebenen Versandkosten, die zum Gesamtpreis hinzugerechnet werden.

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

Wenn Sie Ihre Bestellung online aufgeben, werden die von Ihnen zum Kauf ausgewählten Artikel in Ihren Einkaufskorb gelegt. Die darauffolgenden Schritte bestehen aus der Bearbeitung der Bestellung und der Durchführung der Zahlung. Hierzu müssen Sie den Schritten des Kaufprozesses folgen, wobei Sie die im Rahmen der einzelnen Schritte angeforderten Angaben eingeben oder überprüfen müssen. Im Laufe des Einkaufs haben Sie die Möglichkeit, die Ihre Bestellung betreffenden Daten zu ändern, bevor Sie die Zahlung vornehmen. Der Kaufprozess wird detailliert im Bereich „Hilfe“ erklärt. Falls Sie als Nutzer in unserem System registriert sind, stehen außerdem alle Daten betreffend die von Ihnen bei uns aufgegebenen Bestellungen in der Rubrik „Ihr ZARA-Konto“ zur Verfügung.

Zahlungen können mit einer der folgenden Kreditkarten: Visa, Mastercard, American Express, IN Card oder per PayPal erfolgen. Alternativ können Sie den Preis Ihrer Bestellung vollständig oder teilweise mit einer -Geschenkkarte oder mit einem von ITX Luxembourg SA für Luxemburg ausgestellten Geschenkgutschein bezahlen.

Bitte beachten Sie, dass Fashion Retail, S.A. mit Sitz in Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Spanien), eingetragen im Handelsregister von A Coruña, Band 3425, Seite 49, C47731, erster Eintrag, und Steueridentifikationsnummer A-70301981, für ITX Luxembourg S.A. im Hinblick auf alle Zahlungen über die Plattformen Forderungen einzieht und Erstattungen leistet.

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

Um die Gefahr eines nicht autorisierten Zugangs zu verringern, werden die Daten Ihrer Kreditkarte verschlüsselt. Nach Eingang Ihrer Bestellung nehmen wir eine Vorabprüfung Ihrer Karte vor, um sicherzustellen, dass ein ausreichendes Guthaben vorhanden ist, um die Transaktion durchzuführen.

Der Betrag Ihrer Bestellung wird erst abgebucht, wenn die in Ihrer Bestellung genannten Artikel unser Lager verlassen.

Wenn die Zahlung per Paypal, mit einer Geschenkkarte oder einem von ITX Luxembourg S.A. für Luxemburg ausgestellten Geschenkgutschein erfolgt, wird der Betrag zum Zeitpunkt der Bestellbestätigung abgebucht.

Durch Klicken auf „ZAHLUNG DURCHFÜHREN“ bestätigen Sie, dass Sie der Inhaber der Kreditkarte sind oder dass Sie der legitime Inhaber der Geschenkkarte oder des Geschenkgutscheins sind.

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

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

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

Die Plattformen bieten Ihnen ebenfalls die Möglichkeit, als Gast Artikel einzukaufen. Bei Wahl dieser Einkaufsart brauchen Sie nur die für die Bearbeitung Ihrer Bestellung benötigten Daten einzugeben. Bei Abschluss des Einkaufsvorgangs steht Ihnen die Möglichkeit offen, sich als Nutzer zu registrieren oder den Vorgang als nicht registrierter Nutzer fortzusetzen.

### **14. EXPRESSEINKAUF**

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

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

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

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

Im Abschnitt Expresseinkauf können Sie beliebig viele Karten speichern. Hierzu müssen Sie mindestens einmal mit der entsprechenden Karte bezahlen. Falls Sie die Daten von mehreren Karten speichern möchten, wird die Karte, deren Daten zuletzt abgespeichert wurden, als Ihre „Bevorzugte Karte“ behandelt, über die Ihre Expresseinkäufe standardmäßig abgerechnet werden. Sie können Ihre Bevorzugte Karte in der Rubrik „Ihr ZARA-Konto“ auf den Plattformen allerdings auch wieder ändern.

Um den Expresseinkauf zu nutzen, brauchen Sie nur auf die Schaltfläche „Expresseinkauf“ zu klicken, die im Abschnitt „Einkaufskorb“ erscheint. Sofort werden die Angaben zu Versand, Rechnungsstellung und Zahlungsart für Ihren Einkauf angezeigt. Diese Angaben können nicht verändert werden. Falls eine Angabe nicht korrekt ist, sollten Sie den Einkauf daher nicht bestätigen. Verwenden Sie bitte nicht den Expresseinkauf, wenn Sie einen Einkauf mit anderen Angaben durchführen möchten.

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

### **15. MEHRWERTSTEUER**

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

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

Gemäß den in jedem Land anwendbaren Vorschriften kann das Reverse-Charge-Verfahren (Artikel 194 der Richtlinie 2006/112/EG des Rates) auf Waren, die in bestimmten Mitgliedstaaten geliefert werden, angewendet werden, wenn der Verbraucher Steuersubjekt der Mehrwertsteuer ist bzw. sein sollte. Wenn dies der Fall ist, berechnen wir Ihnen keine Mehrwertsteuer, sofern der Empfänger der Lieferung uns zusichert, dass die Mehrwertsteuer auf die gelieferten Artikel gemäß den Bestimmungen des vorgenannten Reverse-Charge-Verfahrens vom Kunden entrichtet wird.

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

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

### **16.1 Gesetzliches Widerrufsrecht**

#### Widerrufsrecht

Als Verbraucher haben Sie (mit Ausnahme der in Ziffer 16.3 erwähnten Waren, für die das Widerrufsrecht ausgeschlossen ist) das Recht, innerhalb einer Frist von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten.

Die Widerrufsfrist endet nach 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter – eine andere Person als der Spediteur – die Waren physisch in Besitz nimmt, oder – falls mehrere Artikel Teil einer einzigen Bestellung sind, aber separat geliefert werden – nach 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter – eine andere Person als der Spediteur – den letzten gelieferten Artikel physisch in Besitz nimmt.

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

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

#### Auswirkungen des Widerrufs

Falls Sie vom Vertrag zurücktreten, erstatten wir Ihnen unverzüglich sämtliche gezahlten Beträge, einschließlich der Kosten für den Transport an den ursprünglichen Lieferort innerhalb Luxemburgs (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die aufgrund der Wahl einer anderen Liefermethode als der günstigsten von uns angebotenen normalen Liefermethode anfallen) und dies in jedem Fall innerhalb von 14 Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem wir von Ihrer Entscheidung, vom Vertrag zurückzutreten, in Kenntnis gesetzt worden sind. Bei der Rückerstattung wird dasselbe Zahlungsmittel verwendet, das



Sie bei der anfänglichen Transaktion verwendet haben. In keinem Fall ist diese Rückerstattung mit irgendwelchen Kosten zu Ihren Lasten verbunden. Unbeschadet des Obenstehenden können wir die Rückerstattung aufschieben, bis wir die zurückgesandten Waren erhalten haben oder bis Sie einen Beweis für die Rücksendung dieser Waren an uns übermittelt haben, wobei das frühere Datum berücksichtigt wird.

Sie können die Waren zurückgeben, indem Sie sie an die folgende Adresse versenden: Arvato Magazyn Centrum logistyczne, Sosnowiec-Pienki 8, 95-010 Strykow, Polen, sie in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg abgeben oder sie an einer Abgabestelle (Drop-Off Point) in Luxemburg übergeben. Die Rückgabe an uns muss unverzüglich erfolgen, auf jeden Fall innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Datum, an dem Sie uns von Ihrer Entscheidung, vom Vertrag zurückzutreten, in Kenntnis gesetzt haben. Die Frist ist eingehalten, wenn Sie die Waren vor Verstreichen der Frist von 14 Tagen an uns zurücksenden.

Sofern Sie die Waren nicht in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg abgeben, gehen die direkten Kosten, die bei der Rückgabe der Waren an uns entstehen, und ebenso die Gefahr, wenn sie die Waren selbst versenden, zu Ihren Lasten.

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

## **16.2 Vertragliches Widerrufsrecht**

Zusätzlich zu dem in obenstehender Ziffer 16.1 genannten gesetzlichen Widerrufsrecht, das den Verbrauchern gewährt wird, und unbeschadet dieses Rechts, haben Sie das Recht, alle Waren (mit Ausnahme der weiter unten in Ziffer 16.3 erwähnten Waren, die vom Widerrufsrecht ausgeschlossen sind) innerhalb einer Frist von einem Monat ab dem Datum der Versandbestätigung an uns zurückzusenden.

Die Rücksendung von Geschenkkarten unterliegt den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Geschenkkarten.

Im Falle einer Rücksendung von Waren auf der Grundlage des vertraglichen Widerrufsrechts nach Verstreichen der gesetzlichen Widerrufsfrist wird Ihnen nur der für diese Waren gezahlte Preis erstattet. Die Transportkosten werden Ihnen nicht erstattet. Sofern die Rückgabe der Waren nicht in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg erfolgt, gehen die direkten Kosten, die bei der Rückgabe der Waren entstehen, und ebenso die Gefahr, wenn sie die Waren selbst versenden, zu Ihren Lasten.

Bei Ausübung des vertraglichen Widerrufsrechts müssen die Produkte zwingend im gleichen Zustand, in dem Sie sie erhalten haben, mit Originaletiketten, Verpackung, Anweisungen und anderen Begleitdokumenten, sofern vorhanden, zurückgegeben werden. Andernfalls behalten wir uns das Recht vor, Ihnen keine Rückerstattung zu leisten.

Falls Sie uns von Ihrer Entscheidung, Ihr Widerrufsrecht gemäß den in Ziffer 16.1 vorgesehenen Bestimmungen auszuüben, erst nach Verstreichen der gesetzlichen Widerrufsfrist in Kenntnis setzen, sind Sie auf jeden Fall verpflichtet, die Waren innerhalb einer Frist von einem Monat ab dem Datum der Versandbestätigung an uns zurückzusenden.

### 16.3 Allgemeine Bestimmungen

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

- i. personalisierte Artikel (an Kundenwünsche angepasste Artikel);
- ii. Musik-CDs / DVDs, bei denen die Originalverpackung entfernt wurde;
- iii. Versiegelte Artikel die zur Rücksendung aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht geeignet sind, soweit sie nach der Lieferung geöffnet wurden.

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

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

(i) Rückgabe in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg

Sie können die Artikel in jedem ZARA-Geschäft in Luxemburg zusammen mit dem der Versandbestätigung beigefügten E-Ticket, das auch in Ihrem Konto auf den Plattformen gespeichert ist, abgeben. Sie können das E-Ticket auf Ihrem Mobilgerät vorzeigen oder es ausgedruckt vorlegen. Sie müssen gegebenenfalls die Karte vorlegen, mit der die Produkte bezahlt wurden.

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

Der für die zurückgesendeten Artikel bezahlte Betrag wird über das Zahlungsmittel zurückerstattet, das für den Kauf verwendet wurde.

Diese Option ist kostenlos.

(ii) Rückgabe an einer Abgabestelle (Drop-Off Point) in Luxemburg

Sie können die Artikel auch zurückgeben, indem Sie sie an einer Abgabestelle (Drop-Off Point) in Luxemburg abgeben. Befolgen Sie dazu bitte die Anweisungen im Abschnitt „RÜCKGABEN“ der Plattformen. Wenn Sie Artikel als Gast gekauft haben, können Sie die Rückgabe über eine Abgabestelle verlangen, indem Sie den in der E-Mail zur Bestätigung Ihrer Bestellung angegebenen Link verwenden. Wir senden Ihnen dann eine E-Mail mit einem Etikett zum Aufkleben auf das Paket mit den zurückzusendenden Artikeln, das Sie

dann an einer Abgabestelle Ihrer Wahl in Luxemburg abgeben. Es ist nicht erforderlich, dem Paket einen Kaufbeleg beizufügen.

Wenn Sie diese Art der Rückgabe der Artikel an uns wählen, wird Ihnen ein fester Betrag in Rechnung gestellt. Dieser Festbetrag wird direkt vom Gesamtbetrag abgezogen, der Ihnen erstattet wird.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Hilfe“ unter „Umtausch, Rückgabe und Rückerstattung“ unserer Plattformen.

Sie können die Ware auch selbst auf eigene Gefahr und auf eigene Kosten an die folgende Adresse an uns zurücksenden: Arvato Magazyn Centrum logistyczne, Sosnowiec-Pienki 8, 95-010 Strykow, Polen. Denken Sie in diesem Fall bitte daran, zusammen mit der Rücksendung einen Ausdruck des der Versandbestätigung beigefügten E-Tickets einzusenden.

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

Bei Fragen kontaktieren Sie uns bitte über einen der auf den Plattformen verfügbaren Kommunikationswege.

#### **16.4 Rückgabe von mangelhaften Artikeln**

Wenn Sie der Ansicht sind, dass bei Lieferung ein Artikel nicht der vertraglichen Vereinbarung entspricht, müssen Sie uns umgehend kontaktieren und uns Einzelheiten zu dem Artikel und dem Mangel mitteilen. Sie können uns über einen der auf den Plattformen verfügbaren Kommunikationswege erreichen; wir teilen Ihnen dann mit, wie weiter verfahren wird.

Sie können den Artikel auf den in Ziffer 16.3 oben genannten Wegen zurückgeben. Wir sind berechtigt, einen Kaufnachweis zu verlangen, etwa eine Kopie des der Versandbestätigung beigefügten E-Tickets.

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

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

Ihre weiteren Rechtsansprüche bleiben hiervon unbeschadet.

### **16.5 Änderung der Größe**

Falls Sie der Ansicht sind, dass die Größe des von Ihnen erworbenen Artikels nicht Ihren Erwartungen entspricht, weil er Ihnen nicht passt, können Sie ungeachtet des gesetzlichen und des Ihnen zugesicherten vertraglichen Rechts auf Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 30 Tagen nach dem Versand Ihrer Bestellung die Änderung der Größe des Artikels verlangen, ohne dass Ihnen für die Zusendung des neuen Artikels zusätzliche Versandkosten entstehen, sofern Sie den ursprünglichen Artikel zurücksenden. Sie können die Änderung der Größe im Abschnitt „UMTAUSCH UND RÜCKGABE“ im Bereich „Ihr ZARA Konto“ auf den Plattformen beantragen. Sie müssen dort die neue Größe des Artikels wählen und können dann die Änderung der Größe beantragen, unter der Bedingung, (i) dass es sich um den gleichen Artikel handelt, (ii) dass der auf den Plattformen angegebene Preis dem für den ursprünglichen Artikel gezahlten Preis entspricht oder diesen übersteigt, und (iii) dass beim Einkauf nur bestimmte Zahlungsmittel verwendet wurden (weitere Informationen hierzu finden Sie in Ziffer 12 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

Bitte beachten Sie, dass die Möglichkeit einer Änderung der Größe des ursprünglichen Artikels nur angezeigt wird, wenn alle obenstehenden Bedingungen erfüllt sind.

Nachdem die Änderung der Größe beantragt und die Methode der Rücksendung des ursprünglichen Artikels ausgewählt wurde, müssen Sie den ursprünglichen Artikel im gleichen Zustand, in dem Sie ihn erhalten haben, und mit den Originaletiketten in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg oder an einer Abgabestelle (Drop-Off Point) in Luxemburg abgeben.

Sie müssen den ursprünglichen Artikel ohne unangemessene Verzögerung und in jedem Fall innerhalb einer Frist von höchstens 14 Kalendertagen ab dem Datum der Beantragung der Größenänderung auf den Plattformen zurücksenden.

Sofern Sie die Ware nicht in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg abgeben, tragen Sie die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware. Falls Sie den Artikel in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg abgeben, müssen Sie neben dem ursprünglichen Artikel auch das der Versandbestätigung beiliegende E-Ticket vorzeigen, entweder in elektronischer Form auf Ihrem Mobilgerät oder in ausgedruckter Form.

Nachdem Sie die Rücksendemöglichkeit gewählt haben, versenden wir die neue Bestellung mit dem Artikel in der neuen gewünschten Größe innerhalb einer Frist von 2 bis 3 Arbeitstagen ab dem Datum der Anfrage zur Änderung der Größe und in jedem Fall innerhalb von 30 Tagen von diesem Datum an.

Die neue Bestellung unterliegt den Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einschließlich des Widerrufsrechts.

Wir akzeptieren den Umtausch der neuen Artikel innerhalb einer zusätzlichen Frist von 30 Tagen ab dem Datum des Umtauschs.

Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen die mit Ihrer neuen Bestellung verbundenen Kosten nach Maßgabe dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Rechnung stellen können, falls Sie den ursprünglichen Artikel nicht innerhalb der Frist von 14 Kalendertagen ab dem Datum der Anfrage einer Änderung der Größe in den Plattformen an uns zurückgesandt haben.

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

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

Wenn Sie Waren von außerhalb Luxemburgs aus einem anderen EU-Mitgliedsstaat über die Plattformen bestellt haben, gelten die obigen Ziffern 16.1, 16.2, 16.3 und 16.5.

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

#### **17. HAFTUNG UND HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE**

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

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

- i. Tod oder körperlichen Schäden, die durch unser fahrlässiges Handeln verursacht worden sind;
- ii. Betrug oder arglistiger Täuschung; oder
- iii. allen Fällen, in denen es ungesetzlich oder rechtswidrig wäre, unsere Haftung auszuschließen oder zu beschränken oder zu versuchen, sie auszuschließen oder zu beschränken.

Ungeachtet der Bestimmungen des vorigen Absatzes, soweit dies gesetzlich zulässig ist und vorbehaltlich gegenteiliger Bestimmungen in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, übernehmen wir keinerlei Haftung für die folgenden Schäden bzw. Verluste, ungeachtet ihres Ursprungs:

- i. Entgangene Einkünfte oder Umsätze,
- ii. Geschäftseinbußen,
- iii. Entgangener Gewinn oder entgangene Verträge,
- iv. Verlust von erwarteten Einsparungen,

- v. Verlust von Daten, und
- vi. Verlust aufgrund zusätzlichen Arbeitsaufwands.

In Anbetracht des offenen Charakters der Plattformen und der Möglichkeit, dass bei der Speicherung und der Übertragung von digitalen Informationen Fehler auftreten, garantieren wir nicht die Genauigkeit und die Sicherheit der über die Plattformen übermittelten oder erhaltenen Informationen, sofern dies nicht ausdrücklich anders geregelt ist.

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

Die von uns verkauften Waren, insbesondere die handwerklich hergestellten Waren, weisen häufig Merkmale auf, die den bei der Herstellung verwendeten natürlichen Materialien eigen sind. Diese Merkmale, wie z.B. Schwankungen hinsichtlich der Fasern, der Textur, der Knoten oder der Farbe, können in keinem Fall als Mängel oder Schäden angesehen werden. Im Gegenteil: Sie sollten sich des Vorhandenseins dieser Schwankungen bewusst sein und sie zu schätzen wissen. Wir wählen ausschließlich Produkte von höchster Qualität aus, doch die natürlichen Eigenschaften wohnen unseren Artikeln inne und sollten als fester Bestandteil dieser Waren angenommen werden.

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

## **18. GEISTIGES EIGENTUM**

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

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

Sie dürfen die Plattformen nicht rechtswidrig nutzen und absichtlich einen Virus, Trojaner, Wurm, eine Logikbombe oder andere Malware oder anderes technologisch schädigendes oder schädliches Material einschleusen. Sie dürfen sich keinen unberechtigten Zugang zu den Plattformen, auf den Server, auf dem die Plattformen gehostet sind, oder auf einen Server, einen Computer oder eine

Datenbank, der bzw. die mit den Plattformen verbunden sind, verschaffen. Sie verpflichten sich, die Plattformen nicht durch einen Denial-of-Service-Angriff (DoS) oder einen Distributed-Denial-of-Service-Angriff (DDoS) anzugreifen.

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

Wir sind nicht haftbar für Verluste oder Schäden, die durch einen Denial-of-Service-Angriff, einen Virus oder anderweitige Malware oder technologisch schädigende oder schädliche Materialien verursacht wurde und der Ihren Computer, Ihre IT-Ausrüstung, Ihre Daten oder Ihre Informationen infolge der Nutzung der Plattformen oder nach dem Download von Dateien von den Plattformen oder von anderen Websites, auf die Sie von den Plattformen weitergeleitet wurden, beeinträchtigen kann.

## **20. LINKS AUF DIE PLATTFORMEN**

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

## **21. SCHRIFTLICHE MITTEILUNGEN**

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

## **22. MITTEILUNGEN**

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

Mitteilungen gelten als empfangen und korrekt übermittelt, sobald sie auf den Plattformen abgegeben wurden, 24 Stunden nach Versand einer E-Mail oder drei Tage nach dem Datum des Poststempels auf Briefen bzw. sobald eine SMS ohne Fehlermeldung versendet wurde. Um den Erhalt von Mitteilungen nachzuweisen, genügt es, zu belegen, dass, im Fall eines Briefes, dieser Brief ordnungsgemäß adressiert, frankiert und bei der Post aufgegeben oder in ein Postfach eingeworfen wurde, im Falle einer SMS, dass die SMS an die korrekte Mobiltelefonnummer gesendet wurde, die von einem nicht registrierten Benutzer bereitgestellt wurde und, im Fall einer E-Mail, dass diese EMail an die vom Empfänger angegebene E-Mail-Adresse verschickt wurde.

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

Der Vertrag ist sowohl für Sie als auch für uns verbindlich, sowie für unsere jeweiligen Rechtsnachfolger, Übernehmer und Erben.

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

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

### **24. HÖHERE GEWALT**

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

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

- i. Streik, Aussperrung oder andere unangekündigte Arbeitskämpfe.
- ii. Aufruhr, Aufstand, Invasion, Terroranschlag oder Terrordrohungen, Krieg (erklärt oder nicht erklärt), Kriegsgefahr oder -vorbereitung.
- iii. Feuer, Explosion, Sturm, Überschwemmung, Erdbeben, Erdbeben, Epidemie und jede andere Naturkatastrophe.
- iv. Unmöglichkeit der Nutzung von Zügen, Schiffen, Flugzeugen, motorisierten Transportfahrzeugen oder anderen privaten oder öffentlichen Verkehrsmitteln.
- v. Unmöglichkeit der Nutzung der öffentlichen und privaten Telekommunikationssysteme.



- vi. Rechtsakte, Erlasse, Gesetze, Vorschriften oder Einschränkungen seitens einer Regierung oder einer Behörde.
- vii. Streik, Zwischenfälle oder Unfälle im See- oder Binnenschiffsverkehr, Posttransport oder bei anderen Transportmitteln.

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

## **25. RECHTSVERZICHT**

Sollten wir unsererseits keine Forderungen mit Bezug auf die strikte Erfüllung der Ihnen aufgrund eines Vertrages oder der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen obliegenden Verpflichtungen geltend machen, oder sollten wir die uns nach dem Vertrag oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustehenden Rechte oder Ansprüche bzw. Rechtsmittel nicht ausüben, bedeutet das auf keinen Fall einen Verzicht auf diese Rechte oder Ansprüche oder eine Einschränkung dieser Rechte und Ansprüche und entbindet Sie nicht von der Erfüllung Ihrer Verpflichtungen.

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

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

## **26. SALVATORISCHE KLAUSEL**

Sollte eine der Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder eine der Bestimmungen des Vertrags kraft einer unwiderruflichen Entscheidung einer entsprechenden Behörde oder eines entsprechenden Gerichts für null und nichtig erklärt werden, bleiben die übrigen Bestimmungen von dieser Entscheidung unberührt und weiterhin wirksam.

## **27. GESAMTHEIT DES VERTRAGS**

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

Sowohl Sie als auch wir erkennen an, dass wir vereinbart haben, einen Vertrag abzuschließen, der frei ist von jeglicher Erklärung oder Zusage, welche von der anderen Partei gegeben wurde oder welche eventuell aus irgendeiner schriftlichen oder mündlichen Erklärung im Laufe der vor dem

Vertragsabschluss geführten Verhandlungen hervorgeht, mit Ausnahme der ausdrücklich in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Bestimmungen.

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

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

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

Sie unterliegen den Richtlinien und Bedingungen, die in dem Moment gültig sind, in dem Sie die Plattformen direkt oder über ein in einem ZARA-Geschäft in Luxemburg verfügbares elektronisches Gerät nutzen oder eine Bestellung aufgeben, außer wenn wir per Gesetz oder Entscheidung von Regierungsstellen Änderungen zu den genannten Richtlinien, Bedingungen oder der Datenschutzerklärung rückwirkend vornehmen müssen. In diesem Fall haben die möglichen Änderungen auch Auswirkungen auf bereits von Ihnen getätigte Bestellungen.

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

Die Nutzung der Plattformen sowie die Verträge über den Kauf von Artikeln auf den Plattformen unterliegen dem Recht des Großherzogtums Luxemburg.

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

## **30. BEMERKUNGEN UND ANREGUNGEN**

Ihre Anregungen und Hinweise sind uns stets willkommen. Sie können uns diese über einen der auf den Plattformen verfügbaren Kommunikationswege zukommen lassen.

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

Sie können auch die folgende Stelle kontaktieren:

Nationaler Dienst des Mediators für Verbrauchergeschäfte  
(Service national du Médiateur de la consommation)  
Ancien Hôtel de la Monnaie  
6, rue du Palais de Justice

L-1841 Luxembourg

Tel. +352 46 13 11

Fax + 352 46 36 03

[info@mediateurconsommation.lu](mailto:info@mediateurconsommation.lu)

Nutzungsbedingungen zuletzt aktualisiert: 07/03/2025

## **ANHANG**

### **Widerruf-Formular**

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

ITX Luxembourg S.A., unter folgender Adresse: Avda de la Diputacion, s/n, Edificio INDITEX Poligono de Sabon C.P. 15143, Arteixo, A Coruña (Spanien)

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

Bestellt am / erhalten am (\*):

Name des Verbrauchers:

Anschrift des Verbrauchers:

Unterschrift des Verbrauchers (nur für Papierformulare)

Datum

(\* ) Unzutreffendes bitte streichen

## **NUTZUNGSBEDINGUNGEN DER FUNKTIONEN DER ZARA APP**

Diese Nutzungsbedingungen (die "Bedingungen") regeln speziell den Zugang zu und die Nutzung von Diensten und verschiedenen Funktionen, die in der ZARA App (wie unten definiert) verfügbar sind. Diese Bedingungen gelten zusätzlich zu den und unbeschadet der Kauf- und Nutzungsbedingungen von [www.zara.com](http://www.zara.com).

Zu den Funktionen, die in der ZARA App verfügbar sind, gehören: (i) Die Möglichkeit, Produkte über die ZARA App zu kaufen, wobei solche Käufe als Käufe im Online-Shop (der „Online-Shop“) angesehen werden und daher den Kauf- und Nutzungsbedingungen von [www.zara.com](http://www.zara.com) unterliegen, (ii) die Möglichkeit, Belege für Käufe im Online-Shop von ZARA zu verwalten, und (iii) die Möglichkeit, einen elektronischen Beleg oder einen elektronischen Kaufnachweis durch Vorlage des ausschließlich zu diesem Zweck erstellten QR-Codes in den Geschäften von ZARA vor Ort (die „Geschäfte vor Ort“) zu erhalten. Sowohl das Geschäft vor Ort als auch der Online-Shop werden in Luxemburg von ITX Luxembourg SA betrieben, einer Gesellschaft nach luxemburgischem Recht, eingetragen im Handelsregister unter der Nr. B196834, mit USt-IdNr. LU 277 54 139 und mit Sitz im Centre Commercial 'Cloche d'Or', (Box 105), 25, Boulevard FW Raiffeisen, 2411 Luxemburg (Großherzogtum Luxemburg).

### **1. ALLGEMEINE BESCHREIBUNG DES DIENSTES**

#### **1.1. Kauf von Produkten auf [www.zara.com](http://www.zara.com) über die ZARA App**

Kunden können Produkte auf [www.zara.com](http://www.zara.com) über die ZARA App kaufen. Daher gelten Käufe mit der ZARA App als Käufe im Online-Shop und unterliegen als solche den Kauf- und Nutzungsbedingungen von [www.zara.com](http://www.zara.com), die Kunden beim Kauf eines Produkts akzeptieren müssen.

#### **1.2. Verwaltung der Belege für Käufe im Online-Shop**

Die Belege für Käufe im Online-Shop von ZARA werden in der ZARA App gespeichert, und zwar im Abschnitt "Meine Einkäufe".

#### **1.3. Erhalt einer elektronischen Quittung**

Wenn Sie für einen Kauf in Geschäften vor Ort bezahlen, können Sie eine Quittung in elektronischer Form anfordern. Dazu müssen Sie den QR-Code vorlegen, der zu diesem Zweck in der ZARA App angezeigt wird. Die Quittung wird automatisch an die ZARA App gesendet.

Von diesem Moment an können Sie mit dieser Quittung Waren in Geschäften vor Ort zu den Bedingungen umtauschen oder zurückgeben, die jeweils gemäß unserer Geschäftspolitik gelten, und jedenfalls gemäß den geltenden Gesetzen.

In diesem Fall erhalten Sie keine Papierquittung. Daher ist es von größter Bedeutung, dass Sie verstehen, dass Sie durch die Verwendung dieses QR-Codes ausdrücklich einen Kaufbeleg oder einen Kaufnachweis in elektronischer Form anfordern und sich daher gegen den Erhalt in Papierform entscheiden. In jedem Fall können Sie jederzeit eine Quittung in Papierform anfordern, indem Sie sich über einen der auf den ZARA – Plattformen angegebenen Kommunikationswege an unseren Kundendienst wenden.

In jedem Fall hat immer die maßgebliche Regelung für elektronische Belege oder eine andere anwendbare Regelung, an die diese Bedingungen gebunden sind, Vorrang.

Wenn Sie sich als Nutzer abmelden möchten, können Sie während der Abmeldung verlangen, dass alle in der ZARA App gespeicherten Belege an eine E-Mail-Adresse gesendet werden, die Sie uns zu diesem Zweck zur Verfügung gestellt haben.

#### **1.4. Belege scannen**

Wenn Ihre Originalquittung in Papierform vorliegt, können Sie eine digitale Version dieser Quittung erstellen, indem Sie den darauf gedruckten QR-Code scannen. Von da an können Sie diese elektronische Quittung verwenden, um Waren in Geschäften vor Ort zu den Bedingungen zurückzugeben, die jeweils gemäß unserer Geschäftspolitik gelten, und jedenfalls gemäß den geltenden Gesetzen.

### **2. VERFÜGBARKEIT DER ÜBER DIE ZARA APP ANGEBOTENEN LEISTUNGEN**

Entsprechend den geltenden Gesetzen behalten wir uns das Recht vor, jederzeit nach eigenem Ermessen und ohne vorherige Ankündigung, sei es allgemein oder speziell für einen oder mehrere Nutzer, einige oder alle Funktionen der ZARA App zu ändern, auszusetzen oder zu entfernen, und die Verfügbarkeit des gesamten oder eines Teils des Dienstes unter denselben Bedingungen zu ändern, auszusetzen oder zu löschen.

### **3. HAFTUNG**

Außer in den Fällen, in denen der Haftungsausschluss gesetzlich beschränkt ist, haften wir nicht für Schäden, die durch die Verwendung der ZARA App in ihren verschiedenen Funktionen entstehen können. Sie erklären sich damit einverstanden, die ZARA App ausschließlich für die Zwecke zu verwenden, für die sie bestimmt ist, und sie daher nicht missbräuchlich oder betrügerisch zu verwenden, und Sie haften ITX Luxembourg SA und / oder Dritten gegenüber für Schäden, die durch eine missbräuchliche Verwendung der ZARA App entstehen können.

Sie haften in folgenden Fällen:

- a) wenn gegebenenfalls Ihre mit der ZARA App verbundenen Geräte oder Terminals, SIM-Karten, E-Mail-Adressen und / oder Passwörter von einem von Ihnen dazu berechtigten Dritten ohne unser Wissen verwendet werden;
- b) wenn bei der Nutzung der verschiedenen Funktionen der App Fehler oder Fehlfunktionen aufgrund defekter Hardware, Software, Geräte oder Terminals auftreten, oder aufgrund fehlender Installation von Sicherheitsmaßnahmen auf dem Gerät, auf dem Sie die ZARA App verwenden.

### **4. GEISTIGES UND GEWERBLICHES EIGENTUM UND ANDERE RECHTE, DIE MIT DER ZARA APP VERBUNDEN SIND**

Alle Elemente, die Teil der ZARA App oder in dieser enthalten sind, sind Eigentum oder stehen unter der Kontrolle von ITX Luxembourg SA oder Dritten, die ihrer Verwendung zugestimmt haben. Alle oben genannten Elemente werden im Folgenden als „Eigentum“ bezeichnet.

Nutzer erklären sich damit einverstanden, Folgendes nicht zu entfernen, zu löschen, zu ändern, zu manipulieren oder auf andere Weise zu verändern:

- Die Hinweise, Legenden, Zeichen oder Symbole, die entweder ITX Luxembourg SA oder die rechtmäßigen Rechteinhaber in Bezug auf geistiges oder gewerbliches Eigentum in ihr Eigentum aufnehmen (z. B. "Copyright", ©, ® und ™ usw.).
- Technische Schutz- oder Identifikationsvorrichtungen, die das Eigentum enthalten kann (z. B. Wasserzeichen, Fingerabdrücke usw.). Nutzer erkennen an, dass ITX Luxembourg SA aufgrund dieser Bedingungen keine Rechte an eigenem Eigentum oder an Eigentum Dritter auf Nutzer überträgt.

ITX Luxembourg SA erlaubt Nutzern nur Zugriff auf und Nutzung von Eigentum gemäß diesen Bedingungen.

Nutzer sind ohne die ausdrückliche schriftliche Zustimmung des gesetzlichen Inhabers der Verwertungsrechte nicht berechtigt, Eigentum ganz oder teilweise zu kopieren, zu verteilen, (auch per E-Mail oder im Internet), auszustrahlen, zu verbreiten, zu verändern, umzuwandeln oder abzutreten, oder sonst Tätigkeiten auszuüben, die die gewerbliche Nutzung des Eigentums einschließen.

Der Zugang zu und die Nutzung von Eigentum erfolgt immer und in jedem Fall zu rein persönlichen und nicht gewerblichen Zwecken.

ITX Luxembourg SA behält sich alle Rechte vor, die für das Eigentum gelten, unter anderem alle daran gehaltenen Rechte an geistigem und gewerblichem Eigentum.

ITX Luxembourg SA gewährt Nutzern keine Lizenzen oder Berechtigungen zur Nutzung des Eigentums, die nicht ausdrücklich in dieser Regelung aufgeführt sind. ITX Luxembourg SA behält sich das Recht vor, Lizenzen, die gemäß diesen Bedingungen gewährt werden, jederzeit und aus beliebigen Gründen zu kündigen oder zu ändern.

Ungeachtet des Vorstehenden kann ITX Luxembourg SA rechtliche Schritte gegen jede andere Verwendung durch Nutzer einleiten, die:

- nicht den hierin festgelegten Bedingungen entspricht;
- die Rechte an geistigem und gewerblichem Eigentum oder andere gleichwertige Rechte von ITX Luxembourg SA oder einem anderen rechtmäßigen Rechteinhaber verletzt oder gegen andere geltende Gesetze verstößt.

Letzte Aktualisierung am 07/03/2025