

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

PDF Download

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Bestellungen über [www.zalando.de](http://www.zalando.de)

Im Folgenden möchten wir Ihnen unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorstellen, die wir für die Erbringung aller auf [Zalando.de](http://Zalando.de) erbrachten Leistungen zugrunde legen. Wir bieten Ihnen auf [www.zalando.de](http://www.zalando.de) personalisiertes, an Ihre Interessen und Bedürfnisse angepasstes Shopping- und Service-Erlebnis. Auf [www.zalando.de](http://www.zalando.de) verkaufen wir Zalando-Artikeln und Zalando-Partner-Artikel.

**Zalando-Artikel** sind alle Artikel, die wir Ihnen auf [www.zalando.de](http://www.zalando.de) anbieten, solange wir Sie nicht darauf hinweisen, dass es sich um einen Zalando-Partner-Artikel handelt.

**Zalando-Partner-Artikel** sind Artikel, die wir Ihnen auf [www.zalando.de](http://www.zalando.de) anbieten und durch einen Hinweis als Partner-Artikel kennzeichnen.

### 1. VERTRAGSSCHLUSS UND WARENLIEFERUNGEN

**1.1** Verträge über [www.zalando.de](http://www.zalando.de) schließen wir ausschließlich in deutscher Sprache. Bei der Bestellung von Zalando-Artikeln ist Ihr Vertragspartner die Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, bei der Bestellung von Zalando-Partner-Artikeln zusätzlich der jeweilige Zalando-Partner, über dessen Identität wir Sie auf der jeweiligen Produktdetailseite individuell informieren.

**1.2** Durch Anklicken des Buttons "jetzt kaufen" geben Sie eine verbindliche Bestellung über die Artikel im Warenkorb ab. Den Eingang Ihrer Bestellung bestätigen wir Ihnen unmittelbar per Email nach dem Absenden der Bestellung. Ein verbindlicher Vertrag kommt mit Zugang der Bestellbestätigung zustande. Bitte beachten Sie, dass die Auslieferung der bestellten Ware bei Vorkasse (Reservierung) erfolgt, sobald die Zahlung des vollständigen Kaufpreises sowie etwaiger Versandkosten bei uns eingegangen ist. Daher bitten wir Sie um Überweisung des Kaufpreises unmittelbar nach Zugang der Bestellbestätigung, spätestens jedoch innerhalb von 7 Tagen.

**1.3** Bitte beachten Sie, dass wir ausnahmsweise nicht zur Lieferung der bestellten Ware verpflichtet sind, wenn wir die Ware unsererseits ordnungsgemäß bestellt haben, jedoch nicht richtig oder rechtzeitig beliefert worden sind (kongruentes Deckungsgeschäft). Voraussetzung ist weiterhin, dass wir die fehlende Warenverfügbarkeit nicht zu vertreten haben und Sie über diesen Umstand unverzüglich informiert haben. Zudem dürfen wir nicht das Risiko der Beschaffung der bestellten Ware übernommen haben. Bei entsprechender Nichtverfügbarkeit der Ware werden wir Ihnen bereits geleistete Zahlungen unverzüglich erstatten.

**1.4** Das Risiko, eine bestellte Ware besorgen zu müssen (Beschaffungsrisiko), übernehmen wir nicht. Dies gilt auch bei der Bestellung von Waren, die nur ihrer Art und ihren Merkmalen nach beschrieben ist (Gattungswaren). Wir sind nur zur Lieferung aus unserem Warenvorrat und der von uns bei unseren Lieferanten bestellten Waren verpflichtet. Bei Bestellungen von Zalando-Partner-Artikeln schließt unser Warenvorrat den Warenvorrat des Zalando-Partners mit ein. Bestellungen liefern wir Ihnen innerhalb Deutschlands aus. Werden als Fristen Werkzeuge angegeben, so verstehen wir hierunter alle Tage von Montag bis einschließlich Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen.

1.5 Über die Lieferzeit werden Sie auf der jeweiligen Produktdetailseite sowie vor Abgabe der Bestellung informiert.

## **2. PREISE, VERSANDKOSTEN UND EXPRESSVERSAND**

2.1 Es gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung im Angebot aufgeführten Preise. Die angegebenen Preise sind Endpreise, das heißt, sie beinhalten die jeweils gültige deutsche gesetzliche Mehrwertsteuer. Bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises bleibt die Ware unser Eigentum bzw. bei Zalando-Partner-Artikeln Eigentum des Partners.

2.2 Die Versandkosten, außer bei Expressversand, übernehmen wir für Sie.

2.3 Wir bieten für bestimmte Bestellungen einen Expressversand an. Ob diese Option für Ihre jeweilige Bestellung angeboten wird und die hierfür anfallenden Kosten, können Sie im Bestellprozess sehen. Die Ware wird spätestens innerhalb von 2 Werktagen geliefert. Sollte diese Lieferzeit überschritten werden, so erhalten Sie die Lieferkosten natürlich zurückerstattet.

## **3. ZAHLUNG**

3.1 Grundsätzlich bieten wir die Zahlarten Vorkasse, Kreditkarte, Rechnung und Paypal an. Wir behalten uns bei jeder Bestellung vor, bestimmte Zahlarten nicht anzubieten und auf andere Zahlarten zu verweisen. Bitte beachten Sie, dass wir Zahlungen lediglich von Konten innerhalb der Europäischen Union (EU) akzeptieren. Etwaige Kosten einer Geld-Transaktion sind von Ihnen zu tragen.

3.2 Im Falle des Kaufs mittels Kreditkarte erfolgt die Belastung Ihres Kreditkartenkontos mit Versendung der Bestellung durch uns.

3.3 Bei Kauf auf Rechnung werden Sie vor Vertragsschluss auf der Bestellübersichtsseite über die Fälligkeit des Kaufpreises informiert.

3.4 Sie sind damit einverstanden, dass Sie Rechnungen und Gutschriften ausschließlich in elektronischer Form erhalten.

## **4. AKTIONSGUTSCHEINE UND DEREN EINLÖSUNG**

4.1 Aktionsgutscheine sind Gutscheine, die nicht käuflich erworben werden können, sondern die wir im Rahmen von Werbekampagnen mit einer bestimmten Gültigkeitsdauer ausgeben.

4.2 Aktionsgutscheine sind nur im angegebenen Zeitraum und nur einmal im Rahmen eines Bestellvorgangs einlösbar. Einzelne Marken können von der Gutscheinkampagne ausgeschlossen sein. Aktionsgutscheine können nicht für den Kauf von Geschenkgutscheinen verwendet werden. Bitte beachten Sie, dass Aktionsgutscheine an einen Mindestbestellwert gebunden sein können.

**4.3** Der Warenwert muss mindestens dem Betrag des Aktionsgutscheins entsprechen. Eine Differenz zu einem höheren Warenwert kann mit den angebotenen Zahlungsmöglichkeiten ausgeglichen werden. Der Wert eines Aktionsgutscheins wird weder in Bargeld ausgezahlt noch verzinst. Der Aktionsgutschein wird nicht erstattet, wenn Ware ganz oder teilweise retourniert wird.

**4.4** Aktionsgutscheine können nur vor Abschluss des Bestellvorgangs eingelöst werden. Eine nachträgliche Anrechnung ist nicht möglich. Der Aktionsgutschein kann nicht auf Dritte übertragen werden. Mehrere Aktionsgutscheine können nicht miteinander kombiniert werden, es sei denn wir haben etwas anderes vereinbart.

**4.5** Sollten Sie bei Ihrem Kauf einen Aktionsgutschein benutzt haben, so behalten wir uns vor, Ihnen den ursprünglichen Preis der Ware, die Sie behalten, zu berechnen, falls – aufgrund Ihres Widerrufs – der Gesamtwert der Bestellung unter den jeweiligen Wert des Aktionsgutscheines fällt oder diesem entspricht.

## **5. GESCHENKGUTSCHEINE UND DEREN EINLÖSUNG**

**5.1** Geschenkgutscheine sind Gutscheine, die Sie käuflich erwerben können. Diese können nur für den Kauf von Zalando-Artikeln und Zalando-Partner-Artikeln eingelöst werden, nicht jedoch für den Kauf von weiteren Geschenkgutscheinen. Reicht das Guthaben eines Geschenkgutscheins für die Bestellung nicht aus, kann die Differenz mit den angebotenen Zahlungsmöglichkeiten ausgeglichen werden.

**5.2** Geschenkgutscheine und Guthaben können nur vor Abschluss des Bestellvorgangs eingelöst werden. Das Guthaben eines Geschenkgutscheins wird weder in Bargeld ausgezahlt, noch verzinst. Um Geschenkgutscheine auf Ihrem Kundenkonto einzulösen oder ein bestehendes Guthaben einzusehen, besuchen Sie bitte "Meine Gutscheine und mein Guthaben" auf [www.zalando.de](http://www.zalando.de).

## **6. GESETZLICHES WIDERRUFSRECHT FÜR ZALANDO-ARTIKEL**

### **BEI DEM KAUF VON ZALANDO-ARTIKELN STEHT IHNEN EIN GESETZLICHES WIDERRUFSRECHT ZU:**

Vorab möchten wir Sie darüber informieren, dass Sie im Fall einer Warenrücksendung das Retouren-Etikett verwenden können, welches entweder Ihrer Bestellung beigelegt ist oder welches Sie sich über Ihr Kundenkonto ausdrucken können. Sollte Ihnen kein Drucker zur Verfügung stehen, Sie Schwierigkeiten mit dem Herunterladen des Retouren-Etiketts haben oder ein neues Retouren-Etikett benötigen, können Sie dieses auch über unseren Customer Care (Kontaktdaten weiter unten) anfordern. Bitte helfen Sie uns, unnötige Kosten zu vermeiden und senden Sie die Ware nicht ohne Retouren-Etikett zurück.

### **WIDERRUFSBELEHRUNG:**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Ware bzw. bei Teillieferungen die letzte Lieferung in Besitz genommen hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie die Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Telefon: 030 20 21 98 00, Telefax: 030 2759 46 93, E-Mail: [widerruf@zalando.de](mailto:widerruf@zalando.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigelegte Muster-Widerrufsformular verwenden. Dies ist jedoch nicht vorgeschrieben. Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch über das Kontaktformular auf unserer Webseite elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z.B. per Email) eine Bestätigung über den Eingang Ihres Widerrufs

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

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Ware wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren, wenn Sie für eine innerhalb Deutschlands veranlasste Rücksendung das von uns zur Verfügung gestellte Retouren-Etikett verwenden. Anderenfalls sind die Rücksendekosten von Ihnen zu tragen. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit diesen zurückzuführen ist.

### **Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)  
An Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Telefon: 030 20 21 98 00, Telefax: 030 20 21 98 00, E-Mail: [widerruf@zalando.de](mailto:widerruf@zalando.de)

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/

- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Datum (\*) Unzutreffendes streichen

### **Ende der Widerrufsbelehrung**

**Achtung:** Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig bei Verträgen über die Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

## **7. GESETZLICHES WIDERRUFSRECHT FÜR ZALANDO-PARTNER-ARTIKEL**

### **BEI DEM KAUF VON ZALANDO-PARTNER-ARTIKELN STEHT IHNEN EIN GESETZLICHES WIDERRUFSRECHT ZU:**

Vorab möchten wir Sie darüber informieren, dass Sie im Fall einer Warenrücksendung das Ihrer Bestellung beigelegte Retouren-Etikett verwenden können. Falls Sie ein neues Retouren-Etikett benötigen, können Sie dieses auch über unseren Kundenservice Customer Care (Kontaktdaten weiter unten) anfordern. Bitte helfen Sie uns, unnötige Kosten zu vermeiden und senden Sie die Ware nicht ohne Retouren-Etikett zurück.

### **WIDERRUFSBELEHRUNG:**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Ware bzw. bei Teillieferungen die letzte Lieferung in Besitz genommen hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie die Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Telefon: 030 20 21 98 00, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, E-Mail: [widerruf@zalando.de](mailto:widerruf@zalando.de) oder den jeweiligen Zalando-Partner mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden. Dies ist jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns oder unserem Partner eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir oder unser Partner die Ware wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns oder den jeweiligen Zalando-Partner über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an den Partner zurückzusenden oder zu übergeben. Informationen über die Identität des jeweiligen Zalando-Partners einschließlich Kontaktinformationen, sind auf der jeweiligen Artikelseite verlinkt. Zusätzlich finden Sie die Kontaktinformationen in der Widerrufsbelehrung, welche wir Ihnen mit der Bestellbestätigung als PDF-Anhang übersenden. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren, wenn Sie für eine innerhalb Deutschlands veranlasste Rücksendung das von uns zur Verfügung gestellte Retouren-Etikett verwenden. Anderenfalls sind die Rücksendekosten von Ihnen zu tragen. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit diesen zurückzuführen ist.

### **Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)  
An Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Telefon: 030 20 21 98 00, Telefax: 030 2759 46 93, E-Mail: [widerruf@zalando.de](mailto:widerruf@zalando.de) (oder den jeweiligen Partner).

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/

- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Datum (\*) Unzutreffendes streichen

### **Ende der Widerrufsbelehrung**

**Achtung:** Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig bei Verträgen über die Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde. Das Widerrufsrecht steht Ihnen ferner nicht zu bei Verträgen über die Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder

Bestimmung durch den Kunden maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind.

## **8. FREIWILLIGES RÜCKGABERECHT BIS ZU 100 TAGE NACH WARENERHALT**

**8.1** Wir gewähren Ihnen unbeschadet Ihres gesetzlichen Widerrufsrechts ein freiwilliges Rückgaberecht von 100 Tagen ab Warenerhalt. Mit diesem Rückgaberecht können Sie sich auch nach Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist (siehe Widerrufsbelehrung oben) vom Vertrag lösen, indem Sie die Ware innerhalb von 100 Tagen nach deren Erhalt (Fristbeginn am Tag nach Warenerhalt) an uns oder, im Fall eines Zalando-Partner-Artikels, an den Partner zurücksenden.

**8.2** Im Fall der Rücksendung von Zalando-Artikeln können Sie das der Bestellung beigelegte oder über Ihr Kundenkonto selbst ausdruckbare Retouren-Etikett verwenden. Sollten Sie Schwierigkeiten mit dem Herunterladen des Rücksendeaufklebers haben oder Ihnen kein Drucker zur Verfügung stehen, wenden Sie sich bitte an unseren Customer Care.

**8.3** Im Fall der Rücksendung von Zalando-Partner-Artikeln können Sie das der Bestellung beigelegte Retouren-Etikett verwenden. Im Übrigen sind die Rücksendedaten des Zalando-Partners auf der jeweiligen Artikelseite verlinkt; zusätzlich finden Sie die Rücksendedaten in der Widerrufsbelehrung, welche wir Ihnen mit der Bestellbestätigung als PDF-Anhang übersenden.

**8.4** Bitte senden Sie nur Artikel in der vollständigen Originalverpackung zurück. Ersatz für verloren gegangene Originalverpackungen ist von Ihnen zu beschaffen, wenn Sie von Ihrem Rückgaberecht Gebrauch machen wollen; dies gilt insbesondere für die Rücksendung von Kosmetik-Produkten, welche aus rechtlichen Gründen einer speziell geeigneten Transportverpackung bedürfen.

**8.5** Die rechtzeitige Absendung reicht zur Fristwahrung aus. Voraussetzung für die Ausübung des freiwilligen Rückgaberechts ist jedoch, dass Sie die Ware – soweit möglich – lediglich zur Anprobe, wie in einem Ladengeschäft ausprobiert haben und die Ware vollständig, in ihrem ursprünglichen Zustand unversehrt und ohne Beschädigung in der Originalverkaufsverpackung nebst etwaigen Anleitungen und – soweit vorhanden - mit unbeschädigtem Siegel zurückschicken. Sind diese Voraussetzungen nicht eingehalten, so kann die Warenrücknahme verweigert werden. Alternativ kann wie im Fall des gesetzlichen Rücktrittsrechts auch im Fall des freiwilligen 100-tägigen Rückgaberechts Wertersatz für einen eingetretenen Wertverlust verlangt werden, soweit der Wertverlust auf einen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist, der zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendig war.

**8.6** Das freiwillige Rückgaberecht besteht nicht bei Verträgen über: die Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde; und/oder die Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Kunden maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind. Ferner besteht das 100-tägige Rückgaberecht nicht bei versiegelt gelieferten Produkten, wenn das Siegel nach der Lieferung entfernt bzw. beschädigt wurde. Dies unberührt bestehen Ihre gesetzlichen Rechte, einschließlich Ihrer gesetzlichen Gewährleistungsrechte unbeschränkt fort.

**8.7** Bis zum Ablauf der Frist für das gesetzliche Widerrufsrecht gelten ausschließlich die dort aufgeführten gesetzlichen Bedingungen. Das freiwillige Rückgaberecht beschränkt nicht Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte. Das freiwillige Rückgaberecht besteht nicht für den Kauf von Geschenkgutscheinen.

## **9. RÜCKZAHLUNGEN**

Etwaige Rückzahlungen veranlassen wir automatisch auf das von Ihnen zur Zahlung verwendete Konto. Bei Zahlung per Rechnung und Vorkasse, wird die Rücküberweisung an das Konto angewiesen, von dem die Überweisung getätigt wurde. Haben Sie per Paypal oder Kreditkarte gezahlt, erfolgt die Rückerstattung auf das damit verbundene Paypal- bzw. Kreditkartenkonto. Sollten Sie bei Ihrem Kauf einen Geschenkgutschein benutzt haben, so schreiben wir Ihnen den entsprechenden Betrag auf Ihrem Geschenkgutscheinkonto gut.

### **10. CUSTOMER CARE**

Bei Fragen schauen Sie gerne auf unsere Hilfeseiten oder kontaktieren Sie uns.

## **11. GESETZLICHE MÄNGELHAFTUNG UND WEITERE INFORMATIONEN**

### **GESETZLICHE MÄNGELHAFTUNG UND WEITERE INFORMATIONEN**

**11.1** Es gilt die gesetzliche Mängelhaftung.

**11.2** Die Nutzung der auf [www.zalando.de](http://www.zalando.de) verfügbaren Angebote ist möglich für Personen, die mindestens 18 Jahre alt sind.

**11.3** Jeder Kunde ist lediglich berechtigt, ein Kunden-Konto bei Zalando gleichzeitig zu unterhalten. Wir behalten uns vor, Mehrfachanmeldungen zu löschen.

**11.4** Sie können diese AGB auf [www.zalando.de](http://www.zalando.de) einsehen. Zudem können Sie dieses Dokument ausdrucken oder speichern, indem Sie die übliche Funktion Ihres Internetdiensteprogramms (=Browser: dort meist "Datei" -> "Speichern unter") nutzen. Sie können sich dieses Dokument auch in PDF-Form herunterladen und archivieren, indem Sie hier klicken. Zum Öffnen der PDF-Datei benötigen Sie das kostenfreie Programm Adobe Reader (unter [www.adobe.de](http://www.adobe.de)) oder vergleichbare Programme, die das PDF-Format beherrschen.

**11.5** Sie können auch zusätzlich die AGB sowie die Daten Ihrer Bestellung einfach archivieren, indem Sie entweder die AGB herunterladen und die auf der letzten Seite des Bestellablaufs im Internetshop zusammengefassten Daten mit Hilfe der Funktionen Ihres Browsers speichern oder Sie warten die automatische Bestellbestätigung ab, die wir Ihnen zusätzlich per E-Mail nach Abschluss Ihrer Bestellung an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse zukommen lassen. Diese Bestellbestätigungs-E-Mail enthält noch einmal die Daten Ihrer Bestellung und unsere AGB und lässt sich leicht ausdrucken bzw. mit Ihrem E-Mail-Programm abspeichern.

**11.6** Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit, die Sie unter dem Link zur Plattform der Europäischen Kommission finden. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet und nicht bereit.

### **IHRE ZALANDO SE**

**Zalando SE**

Tamara-Danz-Str. 1  
10243 Berlin  
Vorstand: Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter  
Vorsitzender des Aufsichtsrates: Lothar Lanz  
Eingetragen beim Amtsgericht Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B  
Umsatzsteuer-ID: DE 260543043

Stand: 13.02.2019