

# Zusammenfassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen geben Ihnen einen Überblick über unsere Leistungen auf zalando.ch. Unsere Angebote richten sich ausschließlich an Verbraucher, die den Kauf zu privaten Zwecken tätigen. Wir bieten Ihnen ein personalisiertes Shopping- und Service-Erlebnis für Zalando-Artikel, Zalando-Partner-Artikel und Zalando Pre-owned Artikel. Zalando-Partner-Artikel werden als solche gekennzeichnet und stammen von gewerblichen Händlern, während Zalando Pre-owned Artikel gebrauchte Artikel sind und ebenfalls speziell gekennzeichnet werden.

## 1. Zum Vertragsschluss:

Durch Aufgabe einer Bestellung auf der Website von Zalando erklären Sie, dass Sie ausschließlich für private Zwecke handeln. Ihr Vertragspartner ist entweder Zalando SE oder der jeweilige Zalando-Partner, je nachdem, welche Art von Produkten Sie bestellen. Der Vertrag wird durch Anklicken des Kauf-Buttons und den Erhalt der Bestellbestätigung wirksam. Wir behalten uns das Recht vor, Bestellungen abzulehnen oder zu stornieren, die durch automatische Programme oder Dienstleistungen Dritter generiert wurden.

## 2. Zu Preisen, Versandkosten und Lieferbedingungen:

Die zum Zeitpunkt der Bestellung angegebenen Preise sind Endpreise, inklusive der gültigen Mehrwertsteuer. Die Versandkosten werden von Zalando übernommen, es sei denn, es handelt sich um bei der Bestellung ausgewiesene spezifische Versandarten, wie beispielsweise Expressversand. Daneben können für Bestellungen unterhalb des Mindestbestellwertes Versandkosten anfallen. Sie werden über die Höhe vor Abgabe der Bestellung informiert und erhalten weitere Informationen hierzu in den ausführlichen AGB.

## 3. Zu den verschiedenen Zahlungsmethoden:

Es werden unterschiedliche Zahlungsoptionen angeboten, beispielsweise Vorkasse, Kreditkarte, Rechnung oder Paypal. Die tatsächlich im konkreten Zeitpunkt der Bestellung möglichen Zahlarten können variieren und Sie werden vor Aufgabe der Bestellung über die konkret angebotenen Zahlarten informiert.

## 4. Zur Verwendung von Gutscheinen:

Aktionsgutscheine, die im Rahmen von Werbekampagnen ausgegeben werden, oder Geschenkgutscheine, die käuflich erworben werden, können ebenfalls im Rahmen des Bestellprozesses eingelöst werden. Die jeweiligen Bedingungen des Gutscheins finden dabei Anwendung.

## 5. Zum Widerrufsrecht:

Ihnen steht als Verbraucher ein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Das bedeutet: Sie können diesen Online-Vertrag innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware ohne Angabe von Gründen widerrufen, indem Sie uns 1.) mitteilen (z.B. via E-mail oder Post), dass Sie an dem Vertrag nicht mehr festhalten möchten und 2.) Ihre Bestellung an uns oder unseren Partner zurückschicken. Alle weiteren Informationen zum Widerruf finden Sie in den AGB.

## 6. Zum freiwilligen Rückgaberecht:

Wir bieten Ihnen ein freiwilliges zusätzliches Rückgaberecht an, welches wir Ihnen freiwillig und unabhängig vom 14-tägigen Widerrufsrecht einräumen. Ihr gesetzliches Widerrufsrecht bleibt hiervon unberührt. Weitere Informationen zu den Bedingungen und der Länge des freiwilligen Rückgaberechts finden Sie in den AGB.

## 7. Zu Rückzahlungen:

Etwaige Rückzahlungen erfolgen automatisch auf die Art und Weise, wie Sie ursprünglich bezahlt haben.

## 8. Zum Kundensevice:

Bei Fragen schauen Sie gerne auf [unsere Hilfeseiten](#) oder [kontaktieren Sie uns unter diesem Link](#).

## 9. Zu potentiellen Beschwerden:

Wir haben ein Melde- sowie Beschwerdeverfahren für die Überprüfung potenziell rechtswidriger Inhalte eingerichtet. Sollten Sie mit unserer Entscheidung nicht einverstanden sein, stehen Ihnen verschiedene Rechtsbehelfe zur Verfügung.

## 10. Sonstiges:

Es gelten die Ihnen gesetzlich zustehenden Gewährleistungsgrechte. Nähere Informationen hierzu finden Sie in den AGB. Sie haben auch die Möglichkeit die [AGB herunterzuladen und zu archivieren](#).

### **Melde- und Beschwerdeverfahren; Außergerichtliche Streitbeilegung**

Wir bieten Ihnen auf unserer Seite die Möglichkeit, uns Produkte oder sonstige Inhalte zu melden, die Ihrer Ansicht nach nicht im Einklang mit geltenden Gesetzen oder unseren Nutzungsbedingungen stehen (Meldung). Wir werden diese Meldungen prüfen und Sie über das Ergebnis informieren. Wenn wir uns entscheiden, keine Maßnahmen zu ergreifen, haben Sie die Möglichkeit, diese Entscheidung überprüfen zu lassen (Beschwerde). Darüber hinaus stehen Ihnen die Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung sowie der ordentliche Rechtsweg offen.

Bei missbräuchlicher Verwendung dieses Mechanismus werden wir die Bearbeitung von Meldungen und Beschwerden zeitweise oder dauerhaft aussetzen. Eine missbräuchliche Verwendung liegt vor, wenn Sie häufig offensichtlich unbegründete Meldungen oder Beschwerden einreichen. Bei der Bewertung der Missbräuchlichkeit sowie bei der Entscheidung, ob und ggf. wie lange wir die Bearbeitung von Meldungen und Beschwerden aussetzen, werden wir alle uns vorliegenden Tatsachen und Umstände berücksichtigen. Hierzu zählen die absolute Zahl der offensichtlich unbegründeten Meldungen oder Beschwerden, der relative Anteil der unbegründeten Meldungen und Beschwerden an deren Gesamtzahl, die Schwere des missbräuchlichen Verhaltens sowie - sofern feststellbar - die vom Meldenden verfolgten Absichten.

Bevor wir die Bearbeitung von Meldungen und Beschwerden aussetzen, werden wir eine Warnung aussprechen. In dieser werden wir Sie auch über die Dauer einer möglichen Aussetzung informieren.

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

[Herunterladen und Archivieren der Allgemeinen Geschäftsbedingungen als PDF](#)

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

Im Folgenden möchten wir Ihnen unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorstellen, die wir für die Bearbeitung und Abwicklung Ihres Kaufs zugrunde legen. Wir bieten Ihnen auf <https://www.zalando.ch> den Kauf von Zalando-Artikeln und Zalando-Partner-Artikeln an.

**Die Angebote auf unserer Website [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch) richten sich ausschließlich an Verbraucher, die den Kauf zu einem Zweck abschließen, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.**

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

# 1. VERTRAGSSCHLUSS UND WARENLIEFERUNGEN

**1.1** Mit Aufgabe einer Bestellung erklären Sie ausschließlich für private Zwecke zu handeln.

**1.2** Verträge über [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch) schließen wir ausschließlich in deutscher, französischer, italienischer und englischer Sprache. Bei der Bestellung von Zalando-Artikeln ist Ihr Vertragspartner die Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin. Wenn Sie Zalando-Partner-Ware bestellen, so haben Sie – je nach dem von Ihnen gewählten Produkt – entweder einen Vertrag allein mit dem jeweiligen Zalando-Partner oder sowohl mit Zalando SE als auch dem jeweiligen Zalando-Partner zusammen (gemeinsamer Verkäufer). Informationen über die jeweilige Vertragsbeziehung werden auf jeder Seite angezeigt, auf der die Produktdetails beschrieben sind.

**1.3** 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.

**1.4** Sie stimmen der Abtretung der Ansprüche des Verkäufers auf Zahlung des Kaufpreises an Dritte, insbesondere an die Zalando Payments GmbH, zu.

**1.5** 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. Voraussetzung ist, dass wir die fehlende Warenverfügbarkeit nicht zu vertreten haben und wir Sie über diesen Umstand unverzüglich informiert haben. Bei entsprechender nachträglicher Nichtverfügbarkeit der Ware werden wir Ihnen bereits geleistete Zahlungen unverzüglich erstatten.

**1.6** 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 der Schweiz aus. Werden als Fristen Werkzeuge angegeben, so verstehen wir hierunter alle Tage von Montag bis und mit Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen.

**1.7** Wir behalten uns das Recht vor, einen Auftrag abzulehnen oder den Auftrag zu stornieren, wenn dieser Auftrag per Software, einer Maschine, einem Crawler, einem Spider bzw. durch andere automatische Web-Programme oder Scripted-Behaviour-Systeme bzw. durch Inanspruchnahme von Dienstleistungen Dritter, die zur Auftragserteilung in Ihrem Namen genutzt wurden, generiert wurde.

**1.8** Wir behalten uns das Recht vor, Kunden mit auffällig hohen und ungewöhnlichen Rücksendeverhalten für einen Zeitraum von bis zu 12 Monaten vom weiteren Einkauf auszuschließen. Dies gilt insbesondere bei wiederholt unverhältnismäßigen oder missbräuchlichen Rücksendungen, die nicht dem üblichen Käuferverhalten entsprechen.

## 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 gesetzliche Mehrwertsteuer.

**2.2** Die Versandkosten, außer bei Next Day Evening Delivery oder wenn anders angegeben (siehe auch die weiteren Bestimmungen dieser Ziffer 2.3), übernehmen wir für Sie.

**2.3** Für Bestellungen ab einem Betrag von CHF 34.90 ist der Versand kostenlos. Für Bestellungen unter CHF 34.90 werden Versandkosten von CHF 5.95 einschließlich Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt. Die Versandkosten ergeben sich aus der Größe der Bestellung, unter anderem der Versand, Abwicklung und sonstigen Dienstleistungen. Die Kosten fallen bei Zalando an und werden durch Zalando erhoben.

**2.4** Wir bieten für bestimmte Bestellungen die Option Next Day Evening Delivery an. Ob diese Option für Ihre jeweilige Bestellung angeboten wird und die hierfür anfallenden Kosten, können Sie im Bestellprozess sehen. Sollte die angegebene Lieferzeit überschritten werden, so erhalten Sie die Lieferkosten natürlich zurückerstattet.

**2.5** Für den Versand besonders sperriger, schwerer oder wertvoller Artikel können abweichende Versandgebühren gelten, die wir während des Verkaufs für jedes Produkt einzeln auf der Produktdetailseite und auf der Bestellseite angeben.

**2.6** Abhängig vom Lagerstandort Ihres Artikels können Fernversandgebühren in Höhe von CHF 5.95 inkl. MWSt. anfallen, welche bei Zalando erhoben und Ihnen weiterverrechnet werden. Sie werden vor Auslösung Ihrer Bestellung informiert, wenn für den ausgewählten Artikel solche Fernversandgebühren erhoben werden. Wenn Sie einen Artikel zurücksenden, für den Fernversandgebühren erhoben wurden, erstatten wir Ihnen die Fernversandgebühren, sofern die gesamte Bestellung zurückgesendet wird. Ihre gesetzlichen Rechte bleiben hiervon unberührt.

### **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 in der Schweiz und 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** Der Kaufpreis wird bei Kauf auf Rechnung am Tag des Eingangs der Lieferung beim Kunden zur Zahlung fällig. Erfolgt die Zahlung nicht binnen 30 Tagen nach Fälligkeitseintritt, gerät der Kunde in Verzug. In diesem Fall behält die Zalando SE sich das Recht vor, den Kunden neben dem Rechnungsbetrag Mahngebühren in Rechnung zu stellen. Während für die erste Mahnung noch keine Gebühren verrechnet werden, betragen die Mahngebühren für die zweite Mahnung CHF 15.00 und für die dritte Mahnung CHF 25.00. Der offene Rechnungsbetrag (inkl. Verzugszinsen und Mahngebühren) kann zum Zwecke des Inkassos an ein externes Inkasso- oder ähnliches Institut abgegeben oder verkauft werden. Der Kunde ist neben der Begleichung des Rechnungsbetrages auch zum Ersatz sämtlicher in Zusammenhang mit der Zahlungsverzögerung entstehenden Kosten (insbesondere Verzugszinsen, Mahngebühren, Inkassokosten und Anwaltskosten) verpflichtet. Die Inkassokosten sind abhängig von der Forderungshöhe, entsprechen jedoch maximal den Empfehlungen des Verbands Inkasso Suisse. Für Inkassodienstleistungen durch ein Inkassoinstitut schulden Sie je nach Höhe der betreffenden Hauptforderung folgende Entschädigung in CHF im Falle Ihres Zahlungsverzugs und ab Beauftragungszeitpunkt des Inkassoinstituts:

- max. CHF 80 (Forderungshöhe bis 75 CHF),
- max. CHF 149.15 (Forderungshöhe bis CHF 250);
- max. CHF 195 (Forderungshöhe bis CHF 500);
- max. CHF 260 (Forderungshöhe bis CHF 1'000),
- max. CHF 355 (Forderungshöhe bis CHF 2'000);
- max. CHF 448.15 (Forderungshöhe bis CHF 3'000);
- max. CHF 634.40 (Forderungshöhe bis CHF 5'000);
- max. CHF 1'100 (Forderungshöhe bis CHF 10'000);
- max. CHF 1'920 (Forderungshöhe bis CHF 30'000);
- max. CHF 2'740 (Forderungshöhe bis CHF 50'000);
- max. 5.5% vom Forderungsbetrag (ab CHF 50'000.01).

Die Inkassokosten in Höhe dieser Angaben aus der Verzugsschadenstabelle der Inkasso Suisse gelten unabhängig von einem Schadensnachweis als vom Kunden akzeptiert. Für den Fall, dass die Angabe der Inkassokosten höher ist als die gegenüber dem Schuldner geltend zu machende Hauptforderung, gilt der Betrag der Hauptforderung als Maximalbetrag der Inkassokosten.

**3.4** Sie sind damit einverstanden, dass Sie Rechnungen, Gutschriften und Mahnungen in elektronischer oder in Papier-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 Markenprodukte können von der Gutscheinaktion 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 Aktionsgutscheins fällt.

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

**5.1** Zalando Geschenkgutscheine werden von der Zalando Payments GmbH, einem in Deutschland zugelassenen E-Geld-Institut, herausgegeben. **Es handelt sich jedoch nicht um E-Geld.**

Bei den Zalando-Geschenkgutscheinen handelt es sich nicht um E-Geld, sondern um ein nicht reguliertes Wertguthaben. Das bedeutet, dass die Geschenkkarten weder von der zuständigen Aufsichtsbehörde überwacht werden, noch der gesetzliche Schutz für E-Geld gilt. Das bedeutet insbesondere, dass Sie kein Recht haben, eine Rückzahlung gegen Bargeld zu verlangen.

**5.2** Zalando Geschenkgutscheine können auf [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch) und über die Zalando App für qualifizierte Produkte, die von der Zalando SE oder anderen Verkäufern (Zalando Partner) verkauft werden, eingelöst werden. Qualifizierte Produkte sind Produkte, die der Erscheinung einer Person dienen (z.B. Bekleidung, Schuhe). Weitere Details finden Sie unter diesem Link "Wofür kann ich meine Geschenkkarte verwenden?". Ein Zalando Geschenkgutschein kann nicht für den Kauf von weiteren Geschenkgutscheinen verwendet werden.

**5.3** Die Einlösung der Zalando Geschenkgutscheine ist zeitlich auf 5 (fünf) Jahre ab Erwerb des Zalando Geschenkgutscheins begrenzt. Barauszahlung sowie Erstattung bei Verlust oder Beschädigung sind nicht möglich.

**5.4** Zalando Geschenkgutscheine sind beschränkt auf einen maximalen Wert von CHF 200,- pro Zalando Geschenkgutschein. Pro Kauf können mehrere Zalando Geschenkgutscheine bis zu einem maximalen Wert von CHF 200,- eingelöst werden. Ein etwaig verbleibender Betrag wird für zukünftige Käufe zur Verfügung gestellt. Der maximale Wert von Zalando Geschenkgutscheinen, die pro Kalendermonat verwendet werden können, ist auf € 5.000,- begrenzt. Der Höchstwert an Zalando Geschenkgutscheinen, die pro Kalendermonat mit Ihrem Kundenkonto verbunden werden können, ist auf € 5.000,- begrenzt.

**5.5** Die Aktivierung des Zalando Geschenkgutscheins erfolgt in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach Kauf.

**5.6** Zalando Geschenkgutscheine können nur vor Abschluss des Bestellvorgangs eingelöst und nicht nachträglich auf eine Bestellung angerechnet werden.

**5.7** Sollten Sie Ihre Bestellung stornieren oder Ware retournieren, bei der ein Zalando Geschenkgutschein verwendet wurde, wird der von Ihnen bezahlte Betrag auf Ihren Zalando Geschenkgutschein zurückerstattet und für zukünftige Käufe zur Verfügung gestellt. Sollten Sie Ware retournieren, die teilweise mit einem Zalando Geschenkgutschein bezahlt wurde, wird zunächst der Kaufpreis für die bei Ihnen verbliebenen qualifizierten Produkte, die mit dem Zalando Geschenkgutschein bezahlt werden konnten, durch Einlösung des Zalando Geschenkgutscheins beglichen und ein etwaig verbleibender Restbetrag auf die andere verwendete Zahlungsmethode zurückerstattet.

## **6. RÜCKGABERECHT FÜR ZALANDO-ARTIKEL**

Für alle Einkäufe von Zalando-Artikeln unter [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch) gewährt Zalando ein freiwilliges Rückgaberecht von insgesamt 30 Tagen ab Warenerhalt. Danach können Sie sich vom Vertrag lösen, indem Sie die Ware innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Ware (Fristbeginn am Tag nach Warenerhalt) an uns zurücksenden. Die rechtzeitige Absendung reicht zur Fristwahrung aus. Voraussetzung für die Ausübung des Rückgaberechts ist jedoch, dass Sie die Ware lediglich zur Anprobe, wie in einem Ladengeschäft, getragen haben und die Ware vollständig und unversehrt zurückschicken. Außerdem bitten wir darum, die Ware in der Originalverpackung nebst etwaigen Anleitungen und – sowie vorhanden – mit unbeschädigtem Siegel (beispielsweise bei Kosmetika) an uns zurück zu senden. Sind diese Voraussetzungen nicht eingehalten, so kann die Warenrücknahme verweigert werden. Dies gilt insbesondere für Kosmetika und andere Waren, welche aus hygienischen Gründen nur in unbenutztem Zustand und mit unbeschädigtem Siegel zurückgenommen werden. Zudem können Waren, die nach Ihren Spezifikationen angefertigt wurden und/oder eindeutig personalisiert sind, nicht zurückgegeben werden. Zur kostenlosen Rücksendung ist der über Ihr Kundenkonto auf [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch) zugängliche QR-Code oder der Retourenaufkleber zu verwenden. Sollten Sie Probleme mit dem Zugriff auf den QR-Code oder den Retourenaufkleber haben oder Ihnen kein Drucker zur Verfügung stehen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice. Das Rückgaberecht besteht nicht beim Kauf von Geschenkgutscheinen, sofern dieser bereits in dem Benutzerkonto hinterlegt ist, und nicht bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind (wie z.B. geöffnete Kosmetikprodukte aus hygienischen Gründen sowie eindeutig personalisierte Waren). Bitte senden Sie Waren an: Zalando SE, CH-8509 Frauenfeld.

## **7. RÜCKGABERECHT FÜR ZALANDO-PARTNER-ARTIKEL**

**7.1** Für alle Einkäufe von Zalando-Partner-Artikeln unter [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch) gewähren Ihnen Zalando und der jeweilige Zalando-Partner ein freiwilliges Rückgaberecht von insgesamt 30 Tagen ab Warenerhalt. Danach können Sie sich vom Vertrag lösen, indem Sie die Ware innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Ware (Fristbeginn am Tag nach Warenerhalt) an den jeweiligen Zalando-Partner zurücksenden. Die rechtzeitige Absendung reicht zur Fristwahrung aus. Voraussetzung für die Ausübung des Rückgaberechts ist jedoch, dass Sie die Ware lediglich zur Anprobe, wie in einem Ladengeschäft, getragen haben und die Ware vollständig und unversehrt zurückschicken. Außerdem bitten wir darum, die Ware in der Originalverpackung nebst etwaigen Anleitungen und – sowie vorhanden – mit unbeschädigtem Siegel (bspw. bei Kosmetika) zurück zu senden. Sind diese Voraussetzungen nicht eingehalten, so kann die Warenrücknahme verweigert werden. Dies gilt insbesondere für Kosmetika und andere Waren, welche aus hygienischen Gründen nur in unbenutztem Zustand und mit unbeschädigtem Siegel zurückgenommen werden. Zudem können Waren, die nach Ihren Spezifikationen angefertigt wurden und/oder eindeutig personalisiert sind, nicht zurückgegeben werden. Das Rückgaberecht besteht nicht beim Kauf von Geschenkgutscheinen, sofern dieser bereits in dem Benutzerkonto hinterlegt ist, und nicht bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind (wie z. B. geöffnete Kosmetikprodukte aus hygienischen Gründen sowie eindeutig personalisierte Waren).

**7.2** Wenn Sie von dem freiwilligen Rückgaberecht Gebrauch machen wollen, senden Sie die Waren bitte an den jeweiligen Zalando-Partner zurück. Am einfachsten ist es dabei, wenn Sie den QR-Code oder den Retourenaufkleber verwenden, der über Ihr Kundenkonto zugänglich ist oder der Sendung beigelegt wurde. Die jeweiligen Kontaktinformationen sind ebenfalls auf jeder Produktdetailseite zu finden. Klicken Sie auf den Namen des Partners und scrollen Sie nach unten zu den Widerrufsinformationen in dem auf der Seite angezeigten Pop-up-Fenster. Zusätzlich finden Sie die Kontaktinformationen in der Widerrufsbelehrung, welche wir Ihnen mit der Bestellbestätigung als PDF-Anhang übersenden.

## **8. RÜCKZAHLUNGEN**

Etwaige Rückzahlungen per Rechnung und Vorkasse veranlassen wir auf das von Ihnen für die Rückzahlung angegebene Konto. 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.

## **9. CUSTOMER CARE**

Bei Fragen schauen Sie gerne auf [unsere Hilfeseiten oder kontaktieren Sie uns unter diesem Link](#).

## 10. GESETZLICHE MÄNGELHAFTUNG UND WEITERE INFORMATIONEN

**10.1** Es gilt die gesetzliche Mängelgewährleistung. Zalando behält sich ausdrücklich das Recht vor, bei geltend gemachten und festgestellten Mängeln der Kaufsache dem Käufer mängelfreien Ersatz zu liefern.

**10.2** Sie können diese AGB auf [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch) einsehen. Zudem können Sie dieses Dokument ausdrucken oder speichern, indem Sie die übliche Funktion Ihres Internetdienstprogramms (=Browser: dort meist "Datei" -> "Speichern unter") nutzen. **Unter diesem Link haben Sie auch die Möglichkeit die AGB herunterzuladen und zu archivieren.** 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.

**10.3** 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.

**10.4** Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages einschließlich dieser Regelungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden oder sollte der Vertrag eine nichtvorhergesehene Lücke aufweisen, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen oder Teile solcher Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen oder fehlenden Bestimmungen treten die jeweiligen gesetzlichen Regelungen.

### 10.5 Wie unser Ranking funktioniert

Unsere Empfehlungssysteme sind darauf ausgelegt, Ihnen zu helfen, die relevantesten Produkte unter den Tausenden, die auf unserer Plattform verfügbar sind, zu finden. Sie basieren auf einer Kombination von Algorithmen und Kriterien, die kontinuierlich verfeinert werden, um ein optimiertes Einkaufserlebnis zu gewährleisten.

#### 10.5.1 Wichtige Parameter, die das Ranking beeinflussen

- **Relevanz zur Suchanfrage:** Unser System priorisiert Produkte, die Ihren Suchbegriffen oder Ihrem Surfverhalten entsprechen. Dies beinhaltet die Bewertung von Produkttiteln, Beschreibungen, Produktbildern und Kategorien auf Übereinstimmung mit Ihren Eingaben, Ihren Filtern, Ihren Kategorien, Ihrer Sortierung.
- **Popularität:** Produkte, die häufig gekauft, hoch bewertet oder oft von anderen Kunden angesehen werden, können höher eingestuft werden, da diese Indikatoren Kundenzufriedenheit und Interesse signalisieren.
- **Personalisierung:** Wenn Sie in Ihrem Konto angemeldet sind, kann unser System Ihren Browserverlauf, Ihren Kaufverlauf und Ihre Präferenzen (z. B. Größe, Stil) verwenden, um das Ranking an Ihre Interessen anzupassen.
- **Preis:** Obwohl alle Preisklassen vertreten sind, kann das System Produkte hervorheben, die Ihren bisherigen Präferenzen und/oder aktuellen Sonderangeboten entsprechen.
- **Werbeaktionen und gesponserte Inhalte:** Produkte, die Teil von Sonderaktionen sind oder von Verkäufern gesponsert werden, können eine höhere Sichtbarkeit erhalten. Gesponserte Angebote sind klar als solche gekennzeichnet, um Transparenz zu gewährleisten.
- **Verfügbarkeit:** Produkte, die auf Lager und sofort lieferbar sind, werden priorisiert, um Ihr Einkaufserlebnis zu verbessern.
- **Nachhaltigkeitsindikatoren:** Produkte, die bestimmte Nachhaltigkeitskriterien erfüllen, wie z. B. umweltfreundliche Materialien oder Produktionsmethoden, können bevorzugt werden, wenn Sie Interesse an solchen Eigenschaften gezeigt haben.

- **Land:** Welche Version des Zalando Shops Sie besuchen, kann einen Einfluss darauf haben, welche Produkte für Sie verfügbar sind.

### 10.5.2 Wie Parameter interagieren

Die relative Bedeutung dieser Parameter kann je nach Kontext Ihrer Such- oder Browsing-Sitzung variieren. Die relevantesten Parameter sind das Land, Artikelinformationen, die Auswahl von Filtern und Sortierungen, z.B. bevorzugte Größen und die Popularität von Artikeln sowie Präferenzen, Käufe und Surfaktivitäten. Im Folgenden geben wir einen Überblick darüber, wie unser Ranking funktioniert, einschließlich der wichtigsten Parameter und ihres Zusammenspiels, die die Reihenfolge beeinflussen, in der Ihnen Produkte angezeigt werden:

- **Suchrelevanz zuerst:** Wenn Sie eine bestimmte Suchanfrage durchführen, wird die Relevanz für diese Anfrage am stärksten gewichtet, während andere Parameter wie Popularität oder Personalisierung eine untergeordnete Rolle spielen.
- **Personalisierungspriorität:** Wenn Sie ohne eine bestimmte Anfrage browsen, beeinflussen Ihre vorherigen Interaktionen mit der Plattform das Ranking, zusammen mit der Produktpopularität und -verfügbarkeit.
- **Werbbeeinfluss:** Gesponserte Inhalte und Werbeaktionen werden mit einem ausgewogenen Ansatz in das Ranking integriert, um sicherzustellen, dass sie organische Ergebnisse, die Ihren Interessen entsprechen, nicht überschatten.

### 10.5.3 Transparenz und Benutzerkontrolle

Wir sind bestrebt, Ihnen ein transparentes Einkaufserlebnis zu bieten. Zu diesem Zweck:

- **Kennzeichnung gesponserter Inhalte:** Gesponserte Produkte werden deutlich mit einem Label gekennzeichnet, um sie von organisch gerankten Artikeln zu unterscheiden.
- **Sortieroptionen:** Sie können das Standardranking überschreiben, indem Sie Sortieroptionen wie „Preis: Niedrig bis Hoch“, „Kundenbewertungen“ oder „Neueste zuerst“ verwenden, um die Produktreihenfolge an Ihre Präferenzen anzupassen.
- **Personalisierungseinstellungen:** Sie können Ihre Personalisierungseinstellungen verwalten oder anonym browsen, indem Sie Ihre Kontoeinstellungen anpassen.

### 10.5.4 Algorithmische Überwachung und Aktualisierungen

Um Fairness und Relevanz zu gewährleisten, wird unser Empfehlungssystem regelmäßig überwacht und aktualisiert. Wir führen strenge Tests durch, um potenzielle Verzerrungen zu erkennen und den Algorithmus kontinuierlich zu verbessern, um ihn an Ihre Bedürfnisse und Erwartungen anzupassen.

### 10.5.5 Verwaltung Ihrer Präferenzen

Die jeweiligen Parameter für ein individuelles Empfehlungssystem können über das „Info-i“-Symbol auf dem Empfehlungssystem, beispielsweise auf der Katalogseite, abgerufen werden. Der folgende Link bietet Ihnen weitere Informationen zu den von uns verwendeten Profildaten und der Möglichkeit, deren Verwendung für die Empfehlungssysteme auf der gesamten Plattform zu beeinflussen:

Link zu den Empfehlungseinstellungen:

<https://www.zalando.ch/myaccount/recommendation-preferences/>.

## 11. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

**11.1** Für sämtliche Rechtsgeschäfte oder andere rechtliche Beziehungen mit uns gilt das Schweizer Recht. Das UN-Kaufrecht (CISG) sowie etwaige sonstige zwischenstaatliche Übereinkommen finden keine Anwendung. Bei Verträgen zu einem Zweck, der nicht der beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit des Berechtigten zugerechnet werden kann (Vertrag mit Konsumenten), gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Konsument seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

**11.2** In Bezug auf Konsumenten gilt der Gerichtsstand am schweizerischen Wohnsitz des Konsumenten. Im Geschäftsverkehr mit Kaufleuten wird als Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten über diese

Geschäftsbedingungen und unter deren Geltung geschlossenen Einzelverträge, einschließlich Wechsel- und Scheckklagen, unser Geschäftssitz vereinbart. Wir sind in diesem Fall auch berechtigt, am (Wohn-)Sitz des Kunden zu klagen.

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

## **IHRE ZALANDO SE**

### **Zalando SE**

Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlin

Vorstand: Robert Gentz & David Schröder (beide Co-Vorstandsvorsitzende), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Kelly Bennett

Eingetragen beim Amtsgericht Charlottenburg Berlin,

HRB 158855 B

Umsatzsteuer-ID: DE 260543043

Stand 27.04.2026