

# Zusammenfassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen geben Ihnen einen Überblick über unsere Leistungen auf Zalando.de. 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 unseren [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 Gewährleistungsrechte. Nähere Informationen hierzu finden Sie in den AGB. Unter diesem Link haben Sie 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.de](http://www.zalando.de)

Im Folgenden möchten wir Ihnen unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorstellen, die wir für die Erbringung aller auf Zalando.de erbrachten Leistungen zugrunde legen.

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

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-Artikel, Zalando-Partner-Artikel und Zalando Pre-owned 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. Alle Zalando-Partner sind gewerbliche Händler.

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

## 1. VERTRAGSSCHLUSS UND WARENLIEFERUNGEN

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

**1.2** Verträge über [www.zalando.de](http://www.zalando.de) schließen wir ausschließlich in deutscher oder englischer Sprache. Sie können Ihre bevorzugte Sprache über die Sprachauswahl oben in der Kopfzeile der Website oder in den Einstellungen in Ihrem Kundenkonto bei Nutzung der App auswählen. Bei der Bestellung von Zalando-Artikeln und Zalando-Pre-owned 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 (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.

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

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

**1.8** 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.

**1.9** 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 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, 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 29,90 € ist der Versand kostenlos. Für Bestellungen unter 29,90 € werden Versandkosten von 4,90 € 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 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 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 Aktionsgutscheines fällt oder diesem entspricht.

## **5. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR ZALANDO GESCHENKGUTSCHEINE**

**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.de](http://www.zalando.de) 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 € 200,- pro Zalando Geschenkgutschein. Pro Kauf können mehrere Zalando Geschenkgutscheine bis zu einem maximalen Wert von € 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. 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 den QR-Code oder das Retouren-Etikett verwenden können, welches über Ihr Kundenkonto zugänglich und ausdrückbar ist. Sollte Ihnen kein Drucker zur Verfügung stehen, Sie Schwierigkeiten mit dem Herunterladen des Retouren-Etiketts oder dem Zugriff auf den QR-Code haben, können Sie unseren Customer Care (Kontakt Daten weiter unten) kontaktieren, um ein neues anzufordern. Bitte helfen Sie uns, unnötige Kosten zu vermeiden und senden Sie bei der Rücksendung der Ware immer den QR-Code oder das Retouren-Etikett verwenden.

## **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, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Telefon: 030 20 21 98 00, Telefax: +49 (0)30 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 beigefügte 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, vorausgesetzt, Sie verwenden den QR-Code oder das Retouren-Etikett für den Versand aus dem Land, in das wir Ihnen die Ware geliefert haben. 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, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, 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 (i) versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde, und (ii) von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind.

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

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

Vorab möchten wir Sie darüber informieren, dass Sie im Fall einer Warenrücksendung den QR-Code oder das Retouren-Etikett verwenden können, welches Ihrer Bestellung beigelegt oder über Ihr Kundenkonto zugänglich ist. Falls Sie ein neues Retouren-Etikett benötigen, können Sie unseren Customer Care kontaktieren, um ein neues anzufordern (Kontaktdaten weiter unten). Bitte helfen Sie uns, unnötige Kosten zu vermeiden und senden Sie bei der Rücksendung der Ware immer den QR-Code oder das Retouren-Etikett verwenden.

### **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, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin,

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 bzw. an Zalando-Pre-owned zurückzusenden oder zu übergeben. 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.

Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.  
Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren, vorausgesetzt, Sie verwenden den QR-Code oder das Retouren-Etikett für den Versand aus dem Land, in das wir Ihnen die Ware geliefert haben; anderenfalls haben Sie die Kosten der Rücksendung 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, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin,

Telefax: +49 (0)30 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 (i) versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde, und (ii) von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind.

## **8. FREIWILLIGES RÜCKGABERECHT BIS ZU 30 TAGE NACH WARENERHALT**

**8.1** Wir gewähren Ihnen unbeschadet Ihres gesetzlichen Widerrufsrechts ein freiwilliges Rückgaberecht von 30 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 30 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 oder Zalando-Pre-owned-Artikeln können Sie den QR-Code oder das Retouren-Etikett verwenden, welches über Ihr Kundenkonto zugänglich und ausdrückbar ist. Bitte wenden Sie sich an unseren Customer Care, sollten Sie Probleme mit dem Zugriff auf den QR-Code, dem Herunterladen des Retouren-Etiketts haben oder Ihnen kein Drucker zur Verfügung stehen.

**8.3** Im Fall der Rücksendung von Zalando-Partner-Artikeln können Sie den QR-Code oder 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. Zudem sind Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, vom Widerrufsrecht ausgeschlossen und können nicht zurückgegeben werden.. Alternativ kann wie im Fall des gesetzlichen Rücktrittsrechts auch im Fall des freiwilligen 30-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 30-tägige Rückgaberecht nicht bei versiegelt gelieferten Produkten, wenn das Siegel nach der Lieferung entfernt bzw. beschädigt wurde. Dessen ungeachtet 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 unter diesem Link](#).

## 11. GESETZLICHE MÄNGELHAFTUNG UND WEITERE INFORMATIONEN

**11.1** Es gilt die gesetzliche Mängelhaftung.

### **11.2 Gewährleistung bei der Bestellung von Zalando-Pre-owned-Artikeln:**

Bitte beachten Sie, dass es sich bei der Bestellung von Zalando-Pre-owned -Artikeln um gebrauchte Artikel handelt. Die Haftungsdauer für Mängel bei Zalando-Pre-owned-Artikeln beträgt ein Jahr.

Gewährleistungsansprüche bestehen daher nur für solche Mängel, die innerhalb eines Jahres nach Lieferung der Zalando-Pre-owned -Artikel auftreten.

### **11.3 Beschaffenheit der Zalando-Pre-owned-Artikel:**

Da es sich bei der Bestellung von Zalando-Pre-owned-Artikeln um Gebrauchtware handelt, stellen übliche Gebrauchsspuren, die aufgrund der gebrauchten Eigenschaft der Ware erwartbar sind, keinen Mangel dar. Für

solche üblichen Gebrauchsspuren bzw. Eigenschaften der Ware, die bereits aus der Artikelbeschreibung ersichtlich waren, bestehen somit keine Gewährleistungsrechte.

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

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

**11.6** Sie können diese AGB auf <https://www.zalando.de/zalando-terms> einsehen. Zudem können Sie dieses Dokument ausdrucken oder speichern, indem Sie die übliche Funktion Ihres Internetdiensteprogramms (=Browser: dort meist "Datei" -> "Speichern unter") nutzen. Unter diesem Link können Sie sich dieses Dokument auch in [PDF-Form herunterladen und 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.

**11.7** 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.

**11.8** Zur Teilnahme an einem Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet und nicht bereit.

#### **11.9 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.

##### **11.9.1 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.

##### **11.9.2 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.
- **Werbeeinfluss:** 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.

#### **11.9.3 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.

#### **11.9.4 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.

#### **11.9.5 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 Profilinformationen und der Möglichkeit, deren Verwendung für die Empfehlungssysteme auf der gesamten Plattform zu beeinflussen:

Link zu den Empfehlungseinstellungen:

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

## **IHRE ZALANDO SE**

### **Zalando SE**

Valeska-Gert-Str. 5 10243 Berlin Vorstand: Robert Gentz & David Schröder (beide Co-Vorstandsvorsitzende),

Dr. Astrid Arndt, Anna Dimirova, David Schneider

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Kelly Bennett

Eingetragen beim Amtsgericht Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B Umsatzsteuer-ID: DE 260543043

WEEE-Reg.-Nr. DE /WEEG-Reg.-No GER: 72754189

Stand: 27.04.2026