

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

zwischen

1. **NA PALI SAS**, mit eingetragenem Geschäftssitz unter der Adresse 162 rue Belharra, 64500 Saint Jean de Luz, Frankreich, eingetragen unter der Nummer 331 377 036 und der Umsatzsteuer-Identifikationsnummer FR42331377036, vertreten durch Herrn Nicolas Foulet, (nachstehend „**Quiksilver**“, „**wir**“, „**uns**“, „**unser**“ oder der „**Verkäufer**“)

und

2. Jede natürliche Person, die eine Bestellung über den Online-Shop des Verkäufers [www.quiksilver.de](http://www.quiksilver.de) (nachstehend die „**Bestellung(en)**“) aufgibt, und dies auf rein privater Grundlage und keinesfalls zu kommerziellen, gemeinnützigen oder gewerblichen Zwecken oder zum Zweck der Weiterveräußerung oder Weitergabe, gleichgültig, ob unentgeltlich oder gegen Gewährung einer Gegenleistung (nachstehend „**er/sie**“, „**sein/ihr**“, „**Sie**“ oder der „**Kunde**“).

Der Verkäufer und der Kunde werden im Sinne dieser AGB nachstehend einzeln die „**Vertragspartei**“ und zusammen die „**Vertragsparteien**“ genannt.

### 1 Präambel

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachstehend die „**AGB**“) gelten für alle Verträge über den Warenverkauf, die vom Kunden über unseren Online-Shop [www.quiksilver.de](http://www.quiksilver.de) (der „**Online-Shop**“) abgeschlossen werden. Die AGB legen insbesondere fest, wie Bestellungen aufgegeben, akzeptiert, bezahlt, verfolgt und geliefert werden, und beschreiben das Recht des Kunden zum Rücktritt vom Kaufvertrag und die ggf. bestehenden Gewährleistungsrechte des Kunden.

### 2 Abschluss des Kaufvertrages

Um einen Kaufvertrag abzuschließen, muss der Kunde im Online-Shop eine Bestellung aufgeben, die der Verkäufer wie in diesem Abschnitt beschrieben akzeptieren muss. In diesem Sinne stellt die Präsentation und Werbung für Waren in unserem Online-Shop noch kein rechtlich bindendes Angebot dar.

#### 2.1 Aufgeben einer Bestellung

- (a) Der Kunde kann die Waren, die im Online-Shop beworben werden, in einen sogenannten Warenkorb legen. Mit einem Klick auf „*Buy now*“ (Jetzt kaufen) wird für die Waren im Warenkorb eine verbindliche Bestellung aufgegeben.
- (b) Durch das Absenden der Bestellung über den Online-Shop bestätigt der Kunden Folgendes:
  - (i) Er/sie kauft die Waren ausschließlich für den privaten Gebrauch;

- (ii) Er/sie hat seinen/ihren Wohnsitz in Deutschland;
  - (iii) Er/sie ist mindestens 18 Jahre alt;
  - (iv) Die von ihm/ihr während des Bestellvorgangs bereitgestellten Informationen (einschließlich und ohne Einschränkung Anrede, Vorname, Nachname, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Liefer- und Rechnungsadresse) sind richtig und vollständig; und
  - (v) Er/sie hat gelesen und akzeptiert, dass die Bestellung unter diese AGB, einschließlich der Datenschutzerklärung (**Anhang 1**) fällt.
- (c) Vor dem Senden der Bestellung hat der Verkäufer die Gelegenheit, die endgültige Bestellung zu überprüfen und zu korrigieren oder zu ändern, wenn dies nötig sein sollte. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu prüfen, dass die Bestellung richtig ist. Der Kunde kann die Bestellung, diese AGB, die Anweisungen zur Ausübung des Widerrufsrechts und die Datenschutzerklärung vor dem Senden der Bestellung speichern und/oder drucken.

## 2.2 Die Bestätigung der Bestellung durch den Verkäufer zu Informationszwecken

Der Verkäufer muss den Eingang der Bestellung ohne unnötige Verzögerung per E-Mail bestätigen („Bestätigung“). Diese Bestätigung dient ausschließlich zu Informationszwecken und stellt keine Annahmeerklärung dar. Die Bestätigung enthält die eingesendete Bestellung.

## 2.3 Die Bestellungsannahme des Verkäufers

- (a) Ein Kaufvertrag gilt erst als abgeschlossen, wenn der Verkäufer die Bestellung per E-Mail mit einer Annahmeerklärung (**Bestätigung**) angenommen hat. Der Verkäufer akzeptiert nur Bestellungen, die von Kunden über den Online-Shop aufgegeben wurden, sofern alle der nachfolgend genannten Voraussetzungen erfüllt sind:
- (i) Der Kunde hat seinen Wohnsitz in Deutschland und die Bestellung wird diesem Kunden in Deutschland in Rechnung gestellt und geliefert;
  - (ii) Die bestellten Waren sind verfügbar;
  - (iii) Der Server für die Validierung der entsprechenden elektronischen Zahlung hat die Zahlung des Kunden genehmigt; und
  - (iv) Es gab in den zwei Jahren vor der Bestellung keinen ungelösten Zahlungsvorfall (Abschnitt 4.6(b)).
- (b) Die Bestätigung enthält die Bedingungen des abgeschlossenen Kaufvertrags, darunter (1) eine Beschreibung der gekauften Waren, (2) den gesamten, dem Kunden in

Rechnung gestellten Betrag (einschließlich aller Steuern sowie der Versand- und Lieferkosten), (3) die für die Bestellung geltenden Lieferbedingungen (siehe Abschnitt 5.1), (4) den Lieferzeitraum oder den spätesten Liefertermin, (5) die Bestellung, (6) diese AGB und (7) die Anweisungen zur Ausübung des Widerrufsrechts.

- (c) Der Verkäufer benachrichtigt den Kunden nach Eingang der Bestellung umgehend per E-Mail, falls die bestellten Waren nicht verfügbar sein sollten. In einem solchen Fall wird der Betrag, der dem Kunden für die Bestellung in Rechnung gestellt werden soll, neu berechnet. Sollten alle oder ein Teil der vom Kunden bestellten Waren nicht verfügbar sein, wird der Kunde per E-Mail darüber informiert, dass der Händler die Bestellung überhaupt nicht oder nur teilweise annehmen kann. Die (teilweise) Nichtannahme der Bestellung des Kunden durch den Verkäufer begründet keinen Anspruch auf Entschädigung auf der Basis der Nichtverfügbarkeit erwarteter Waren. Der Kunde kann jederzeit eine neue Bestellung verfügbarer Waren über den Online-Shop aufgeben.
- (d) Der Verkäufer verwahrt nach Abschluss des Kaufvertrags keine Vertragsunterlagen zur Prüfung bzw. für den Zugang durch den Kunden.

### **3 Beschreibung der Waren und geltende Preise**

#### **3.1 Beschreibung der Waren**

Bevor der Kunde eine Bestellung aufgibt, kann er sich über die wesentlichen Merkmale der Waren informieren, die er über den Online-Shop erwerben möchte. Der Kunde nimmt jedoch zur Kenntnis, dass die Bilder der Waren lediglich der Veranschaulichung dienen und es trotz aller Anstrengungen, die der Verkäufer im Hinblick auf die korrekte Darstellung der Farben unternommen hat, zu Abweichungen kommen kann, die u. U. insbesondere auf den vom Kunden verwendeten Computer-Bildschirm zurückzuführen sind.

#### **3.2 Geltende Preise**

- (a) Mit seiner Bestellung bestätigt der Kunden seinen Wunsch, die im Online-Shop zum jeweiligen Zeitpunkt beschriebenen Waren zum angegebenen Preis zu erwerben. Aufgrund der großen Mengen an Waren, die im Online-Shop angeboten werden, kann es durchaus vorkommen, dass die für bestimmte Waren angegebenen Preise nicht korrekt sind. In diesem Fall informiert der Verkäufer den Kunden über diese Abweichung, bevor er die Bestätigung sendet. Liegt der korrekte Preis unter dem Preis, der im Online-Shop angegeben ist, wird dem Kunden der geringere Betrag in Rechnung gestellt. Liegt der korrekte Preis über dem Preis, der im Online-Shop angegeben ist, setzt sich der Verkäufer mit dem Kunden in Verbindung, um sich zu vergewissern, dass der Kunde die Bestellung aufrechterhalten möchte.
- (b) Alle Preise im Online-Shop sind in Euro ausgewiesen und verstehen sich inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer, aber ausschließlich der Versand- und

Lieferkosten. Der Kunde muss beim Prüfen seines virtuellen Warenkorbs und vor dem Senden seiner Bestellung über die Kosten für den Versand und die Lieferung informiert werden.

### 3.3 Rabatte

- (a) Alle Sonderangebote, Aktionsangebote und Rabatt-Gutscheine (nachstehend als „**Rabatte**“ bezeichnet) können nur während eines vorgegebenen Gültigkeitszeitraums und vorbehaltlich der geltenden Bedingungen eingelöst werden. Rabatte können unter keinen Umständen in eine Geldsumme umgewandelt werden, die dem Kunden erstattet oder an den Kunden gezahlt wird.
- (b) Rabatte können nur von dem Kunden in Anspruch genommen werden, dem sie gewährt wurden, und sind nicht auf Dritte übertragbar. Sie werden von dem Gesamtwert der Bestellungen eines Kunden, inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer, aber ausschließlich der Versand- und Lieferkosten, abgezogen. Sofern nicht ausdrücklich in einem spezifischen Rabattangebot angegeben, wird dem Kunden das gleichzeitige Einlösen mehrerer Rabatte bei einer Bestellung verwehrt.
- (c) Wenn der Kunde im Online-Shop auf den Besitz mehrerer Rabatte hinweist, kann er lediglich den größten Betrag für eine Bestellung in Anspruch nehmen.
- (d) Bei allen Preisnachlässen entspricht der ursprüngliche Preis dem Preis des Produkts bei seiner Einführung und der vorherigen Preis dem Preis, der durch das geltende deutsche Recht definiert ist, insbesondere in Bezug auf aufeinanderfolgende Preisnachlässe.

### 3.4 Gutscheine

- (a) Alle Gutscheine, die ein Kunde im Rahmen seiner Einkäufe vom Verkäufer erhalten hat (nachstehend als „**Gutscheine**“ bezeichnet), können nur von dem jeweiligen Kunden eingelöst werden und sind nicht auf Dritte übertragbar. Sie können nur während eines vorgegebenen Gültigkeitszeitraums und vorbehaltlich der geltenden AGB und ausschließlich für Waren eingelöst werden. Sofern nicht ausdrücklich auf dem Gutschein angegeben, kann ein Gutschein nicht mit anderen Gutscheinen oder einem Rabatt kumuliert werden. Gutscheine können unter keinen Umständen in Barmitteläquivalente konvertiert und dem Kunden ausgezahlt oder erstattet werden.
- (b) Der Wert eines Gutscheins muss in vollem Umfang für eine einzige Bestellung eingelöst und darf nicht zwischen mehreren Bestellungen aufgeteilt werden.
- (c) Wenn der Wert des Gutscheins niedriger ist als der Wert der Waren, die der Kunde bestellen möchte, inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer, aber ausschließlich der Versand- und Lieferkosten, muss der Kunde die Differenz zwischen

den beiden Beträgen sowie die Versand- und Lieferkosten für die bestellten Waren zahlen.

- (d) Wenn der Wert des Gutscheins höher ist als der Wert der Waren, die der Kunde bestellen möchte, inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer, aber ausschließlich der Versand- und Lieferkosten, kann der Kunde die Bestellung nicht senden, erhält aber die Möglichkeit, weitere Artikel auszuwählen und in seinen/ihren Warenkorb zu legen.
- (e) Wenn der Wert des Gutscheins gleich dem Wert der Waren ist, die der Kunde bestellen möchte, inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer, aber ausschließlich der Versand- und Lieferkosten, wird die Bestellung des Kunden entsprechend den Angaben im Abschnitt 2.3(a) angenommen und der Kunde muss lediglich die Versand- und Lieferkosten für die bestellten Waren zahlen.
- (f) Falls eine Bestellung aus einem bestimmten Grund vom Server für die Validierung elektronischer Zahlungen nicht angenommen wird, wird dem Kunden das Einlösen des Gutscheins für einen Zeitraum von zweiundsiebzig Stunden (72 Std.) verweigert. Nach Ablauf dieses Zeitraums wird der Gutschein erneut aktiviert und kann vom Kunden bei einer neuen Bestellung eingelöst werden.

3.5 Outlet: Die Produkte in unserer Rubrik "Outlet" stammen aus Kollektionen, die 1 bis 3 Saisons alt sind. Die "Outlet"-Angebote sind gültig, solange der Vorrat.

## **4 Zahlungsbedingungen**

### 4.1 Zahlungswährung

Bestellungen müssen in Euro (EUR) bezahlt werden.

### 4.2 Zahlungsbedingungen

- (a) Die Zahlung durch den Kunden wird bei Erhalt der Bestätigung fällig. Der Kunde muss für seine Bestellungen online mithilfe einer der folgenden Karten zahlen: Carte Bleue, Visa und Mastercard. Der Kunde muss alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für eine solche Zahlung erforderlich sind, darunter insbesondere die Kreditkartennummer und das Ablaufdatum sowie die drei letzten Ziffern der Nummer auf der Rückseite der Bankkarte.
- (b) Das Konto des Kunden wird entsprechend der Bestätigung der Bestellung belastet. Falls sich nach dem Abschluss des Kaufvertrags herausstellen sollte, dass einige Waren vergriffen oder aus anderen Gründen nicht verfügbar sind, wird das Konto des Kunden nur mit dem Betrag für die Waren belastet, die tatsächlich geliefert wurden. Eine Überzahlung durch den Kunden wird unmittelbar auf das Bankkonto des Kunden zurückgezahlt.

#### 4.3 Verarbeitung der Zahlung durch den Verkäufer

- (a) Beim Absenden der Bestellung gewährleistet der Kunde, dass er über die erforderlichen Genehmigungen zur Verwendung der ausgewählten Zahlungsmethode verfügt. Sollte die Bank des Kunden die Zahlung im Anschluss an die Bestätigung ablehnen, ist der Verkäufer nicht zur Lieferung der Waren verpflichtet. Im Rahmen der Maßnahmen zur Betrugsbekämpfung im Internet ist der Verkäufer berechtigt, alle Informationen bzgl. der Bestellung und der vom Kunden gewählten Zahlungsmethode zur Überprüfung an einen Dritten weiterzuleiten.
- (b) Der Verkäufer prüft die Bestellungen, die über den Online-Shop zusammen mit der für die Verarbeitung der elektronischen Zahlung zuständigen Bank validiert wurden. Folglich kann der Verkäufer alle Bestellungen prüfen, bei denen die Lieferadresse nicht mit der Rechnungsadresse des Kunden übereinstimmt. Auch wenn der Verkäufer nicht dazu verpflichtet ist, kann er den Kunden durchaus nach weiteren Informationen und Dokumenten fragen, die für die Bearbeitung der Bestellung erforderlich sind: nach einem Beleg dafür, dass der Kunde und/oder die Person, dessen Name angegeben wurde, ihren Wohnsitz tatsächlich an der Lieferadresse hat, die Bankverbindung des Kunden usw.

#### 4.4 Von der Bank bzw. dem Zahlungsdienstleister verarbeitete Daten

- (a) Um die Sicherheit, die Integrität und die Vertraulichkeit aller Zahlungen über den Online-Shop zu gewährleisten, müssen die Angaben zur Bankkarte des Kunden bei der Übermittlung über das Internet mithilfe des SSL-Protokolls (Secure Socket Layer) verschlüsselt werden.
- (b) Die Daten im Zusammenhang mit dem vom Kunden für die Bestellung gewählten Zahlungsmittel werden vom Zahlungsdienstleister des Kunden, ADYEN und der CIC, einer französischen Bank, sicher und unter seiner alleinigen Verantwortung verarbeitet, um die Zahlung abzuwickeln und zu genehmigen und die Transaktion im Rahmen der Maßnahmen zur Bekämpfung des Kreditkartenbetrugs zu analysieren.
- (c) Der Zeitraum, für den ADYEN Informationen in Bezug auf die Zahlungsmittel für die Bestellungen aufbewahren darf, beträgt maximal fünfzehn (15) Monate nach der letzten Zahlung oder nach dem Ende des Vertragsverhältnisses und muss in jedem Fall innerhalb der zeitlichen Gültigkeit der jeweiligen Zahlungsmethode liegen.

#### 4.5 Umgang mit einer betrügerischen Verwendung einer Bankkarte

- (a) Sollte es im Zusammenhang mit einer betrügerischen Verwendung einer Bankkarte zu einem Zahlungsvorfall kommen, wird die entsprechende Bestellung in einer von ADYEN und/oder der CIC verwalteten Datei für Zahlungsvorfälle protokolliert. Falsche oder ungenaue Angaben sowie Anomalien werden ebenfalls vom Zahlungsdienstleister und/oder der Bank bearbeitet.

- (b) Für den Fall, dass der Kunde Kenntnis von einer betrügerischen Verwendung seiner Bankkarte durch Dritte erhält, muss der Kunde den Verkäufer unmittelbar durch Senden einer entsprechenden E-Mail an den Kundenservice benachrichtigen. Diese E-Mail muss die Nummer der betroffenen Bankkarte und das Bestelldatum sowie einen Beleg seiner Identität enthalten. Die Bereitstellung dieser Informationen berechtigt den Kunden nicht zu einer Entschädigung und verpflichtet den Verkäufer keinesfalls zu einer Rückzahlung an den Kunden.

4.6 Zahlungsvorfälle

- (a) Der Verkäufer kann die Lieferung aussetzen, wenn fällige Gelder vom Kunden nicht vollständig gezahlt werden oder es andere Probleme mit der Zahlung des Kunden gibt („Zahlungsvorfall“). Außerdem kann der Verkäufer nach Ablauf einer angemessenen Frist vom Vertrag zurücktreten.
- (b) Falls es bei einer früheren Bestellung zu einem Zahlungsvorfall gekommen ist, werden alle folgenden Bestellungen des Kunden u. U. abgelehnt. Der Verkäufer muss dies dem Kunden mit einer entsprechenden Begründung anzeigen. Sobald die von einem Zahlungsvorfall betroffene Bestellung vom Kunden geklärt wurde oder der Zahlungsvorfall im Sinne einer Zahlung und eines Abschlusses des Bestellvorgangs behoben wurde, werden alle personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem vom Verkäufer protokollierten Zahlungsvorfall gelöscht. Im Fall eines ungelösten Zahlungsvorfalles werden die personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem Zahlungsvorfall für einen Zeitraum von zwei (2) Jahren nach dem Eintritt des Zahlungsvorfalles aufbewahrt. Sobald die personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem Zahlungsvorfall vom Verkäufer nach der Klärung des Zahlungsvorfalles oder am Ende eines Zeitraums von zwei (2) Jahren gelöscht wurden, kann der von einem Zahlungsvorfall betroffene Kunde eine neue Bestellung aufgeben.

5 Lieferung

5.1 Lieferbedingungen

- (a) Die bestellten Waren werden von dem Transportunternehmer, der zwischen den Parteien vereinbart wurde, an die Postadresse des Kunden geliefert. Der Verkäufer ist zu Teillieferungen berechtigt, es sei denn, dass dies dem Kunden nicht zumutbar ist. Die Parteien einigen sich auf einen der nachstehenden Transportunternehmer:

	Standard	Express	Abholstelle
Deutschland	DPD	TNT	DPD

- (b) An einem Freitag, Samstag, Sonntag oder französischen Feiertag aufgegebenen Bestellungen werden am darauffolgenden Montag oder Werktag bearbeitet. Unbeschadet der Bestimmungen in diesen AGB und ausschließlich zu

Informationszwecken gelten für die vorgenannten Lieferformen allgemein nachstehende Lieferfristen:

- (i) vier (4) Werktage für „Express“-Lieferungen an Adressen in Deutschland nach Eingang der Zahlung des Kunden beim Verkäufer. Um von einer Express-Lieferung zu profitieren, muss die Bestellung vom Kunden aufgegeben werden und die Zahlung beim Verkäufer vor 12 Uhr mittags eingehen.
  - (ii) fünf (5) Werktage für „Standard“-Lieferungen an Adressen in Deutschland nach Eingang der Zahlung des Kunden beim Verkäufer.
  - (iii) sieben (7) Werktage für „Abholstellen“-Lieferungen an Adressen in Deutschland nach Eingang der Zahlung des Kunden beim Verkäufer.
- (c) Im Schlussverkauf oder während Aktionszeiträumen kann die Lieferung länger dauern als im Abschnitt (b) angegeben. Wenn der Kunde mehr als einen Artikel bestellt, können mehrere Pakete an unterschiedlichen Tagen geliefert werden.

## 5.2 Sendungsverfolgung

Sobald die Bestellung bestätigt wird, muss dem Kunden eine Sendungsverfolgungsnummer zur Verfügung gestellt werden, die es ihm ermöglicht, die Lieferung seiner Bestellung zu verfolgen. Der Kunde hat die Wahl: **(1)** Er kann auf einen Hypertextlink in der Bestätigung klicken oder **(2)** die Sendungsverfolgungsnummer seiner Bestellung im Paketverfolgungssystem auf der Website des Transportunternehmers eingeben.

## 5.3 Übergabe des Pakets an den Kunden

- (a) Im Fall einer „Express“- oder „Standard“-Lieferung werden die Waren an die persönliche Adresse des Kunden geliefert, unabhängig vom Ort, z. B. dem Stockwerk, sofern dem Zusteller die für die Lieferung erforderlichen Eingangs- oder Zutrittscodes zur Verfügung gestellt wurden. Darüber hinaus gilt Folgendes:
- (i) „Express“-Lieferung: Dem Kunden wird ein Lieferschein vorgelegt, den er unterschreiben muss. Sollte es aus irgendeinem Grund nicht möglich sein, das Paket zuzustellen (der Kunde ist z. B. nicht anwesend, die Lieferadresse ist nicht korrekt, die Adresse ist nicht auffindbar usw.), muss der Zusteller einen Unzustellbarkeitscode an den Verkäufer übermitteln und dem Kunden eine Nachricht mit dem Hinweis auf die erfolglose Zustellung sowie Anweisungen für die Vorgehensweise zum Abschluss der Zustellung hinterlassen. Falls der Kunde sein Paket nicht binnen zehn (10) Tagen nach dem Hinterlassen der Nachricht beim Kunden unter Vorlage seines Personalausweises abholt, geht das Paket zurück an den Verkäufer. Der Kundenservice wird sich mit dem Kunden in Verbindung setzen, um zu erfragen, ob der Kunde eine erneute Lieferung oder eine Rückzahlung wünscht.

- (ii) „Standard“-Lieferung: Das Paket wird dem Kunden übergeben, ohne dass dieser etwas unterschreiben muss. Sollte es nicht möglich sein, dem Kunden das Paket zuzustellen (der Kunde ist z. B. nicht anwesend, die Lieferadresse ist nicht korrekt, die Adresse ist nicht auffindbar usw.), muss der Zusteller einen Unzustellbarkeitscode an den Verkäufer übermitteln und dem Kunden eine Nachricht mit dem Hinweis auf die erfolglose Zustellung sowie Anweisungen für die Vorgehensweise zum Abschluss der Lieferung hinterlassen. Falls der Kunde sein Paket nicht binnen zehn (10) Tagen nach dem Hinterlassen der Nachricht beim Kunden unter Vorlage seines Personalausweises abholt, geht das Paket zurück an den Verkäufer. Der Kundenservice wird sich mit dem Kunden in Verbindung setzen, um zu erfragen, ob der Kunde eine erneute Lieferung oder eine Rückzahlung wünscht.
- (b) Im Anschluss an die Zustellung geht das Risiko einer versehentlichen Zerstörung und einer versehentlichen Beschädigung auf den Kunden über. Kommt der Kunde in Annahmeverzug, gilt die Ware als geliefert.

## **6 Widerrufsrecht**

### 6.1 Allgemein

Beim Abschluss eines Fernabsatzvertrags hat der Kunde grundsätzlich Anspruch auf ein gesetzlich festgelegtes Widerrufsrecht, das der Verkäufer im Folgenden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben beschreibt.

### **Anweisungen zur Ausübung des Widerrufsrechts**

### 6.2 Widerrufsrecht

- (a) **Der Kunde kann von einem Vertrag bezüglich einer oder mehreren bestellten Ware(n) ohne die Angabe eines Grunds zurücktreten und eine entsprechende Rückzahlung fordern. Dies gilt nicht, wenn das entsprechende Produkt auf Anfrage des Kunden angepasst wurde.**
- (b) **Die Widerrufsfrist beträgt dreißig (30) Tage. Die Widerrufsfrist beginnt, sobald der Kunde oder ein vom Kunden benannter Dritter, wobei dieser Dritte nicht der Transportunternehmer sein darf, die Waren physisch in Besitz genommen hat. Wenn eine einzelne Bestellung mehr als einen Artikel umfasst und diese Artikel einzeln geliefert werden, beginnt die Widerrufsfrist sobald der Kunde oder ein vom Kunden benannter Dritter, wobei dieser Dritte nicht der Transportunternehmer sein darf, den letzten dieser Artikel erhalten hat.**

- (c) Zur Einhaltung der Widerrufsfrist ist es ausreichend, dass der Kunde uns vor dem Ablauf der Widerrufsfrist eine Widerrufserklärung (z. B. ein auf dem Postweg gesendeter Brief oder eine E-Mail) sendet (Adresse: NA PALI SAS, 162 rue Belharra, 64500 Saint Jean de Luz, Frankreich; E-Mail: [kunden-service@quiksilver-europe.com](mailto:kunden-service@quiksilver-europe.com)). In Bezug auf die Widerrufserklärung empfiehlt sich für den Kunden die Verwendung des beigefügten Muster-Widerrufsformulars (Anhang 2), auch wenn dies nicht obligatorisch ist. Außerdem besteht für den Kunden die Möglichkeit des Rücktritts vom Vertrag durch die Rücksendung der betroffenen Waren vor Ablauf der Widerrufsfrist an die folgende Adresse: MAGAZIJN 16 Returns Flow Team OUDEDIJK 1 - KAAI 1548 9130 KALLO, BELGIEN.

### 6.3 Die Folgen des Rücktritts vom Vertrag

- (a) Der Kunde muss die Waren unter Vermeidung unangemessener Verzögerungen zurücksenden und in jedem Fall nicht später als (14) Tage ab dem Tag, an dem der Kunde den Verkäufer über seinen Rücktritt vom Vertrag informiert hat. Die Frist gilt als eingehalten, wenn der Verkäufer die Waren vor Ablauf des vierzehntägigen Zeitraums zurücksendet. Der Kunde muss die nachstehenden Anweisungen auf dem Rücksendeetikett befolgen, das im Lieferumfang enthalten sein muss:

*„1. Nachdem die Einhaltung der Rücksendebedingungen geprüft wurde, muss der Kunde die betroffenen Waren sorgfältig nach eigenem Ermessen verpacken und sich vergewissern, dass das Paket mit einem Klebeband fest verschlossen ist.*

*2. Das im Lieferumfang enthaltene Rücksendeetikett muss auf das Paket mit den Waren für die Rücksendung geklebt werden. Wenn die zurückzusendenden Waren aus verschiedenen Bestellungen stammen, muss der Kunde alle in den jeweiligen Lieferungen enthaltenen Rücksendeetiketten auf die Rücksendung kleben.*

*3. Für die Rücksendung an den Verkäufer muss der Kunde die nachstehende Adresse verwenden:*

**MAGAZIJN 16**  
**Returns Flow Team**

**OUDEDIJK 1 - KAAI 1548**  
**9130 KALLO**  
**BELGIEN“**

- (b) Bei Verlust des Rücksendeetiketts durch den Kunden, muss er/sie sich mithilfe des folgenden vorausgefüllten Formulars an den Kundenservice wenden: **Kontakt** über die Website <https://www.quiksilver.de/> und die Kundenservice-Rubrik oder per E-Mail an [kunden.service@quiksilver-europe.com](mailto:kunden.service@quiksilver-europe.com)
- (c) Der Kunde kann ein Transportunternehmen seiner Wahl beauftragen. Der Kunde hat nur die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen, es sei denn, er/sie kann einen Gewährleistungsanspruch geltend machen kann (siehe Abschnitt 8.1(b)).
- (d) Für Mitglieder des Quiksilver Freedom Benefits-Treueprogramms ist die Rücksendung kostenlos.
- (e) Der Verkäufer nimmt die Rückzahlung unter Verwendung desselben Zahlungsmittels vor, das vom Kunden bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, es sei denn, mit dem Kunden wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart, und vorausgesetzt, für den Kunden fallen infolge einer solchen Rückzahlung keine Kosten an.
- (f) Der Verkäufer hat alle Zahlungen, die er vom Kunden für die Waren, die Gegenstand des Widerrufs sind, erhalten hat, einschließlich der Versand- und Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die dadurch entstanden sind, dass der Kunde eine andere als die vom Verkäufer angebotene kostengünstigste Standardliefermethode gewählt hat), spätestens binnen vierzehn (14) Tagen ab Erhalt der Widerrufserklärung zurückzahlen. Nach Ablauf dieses Zeitraums kann der Verkäufer die Rückzahlung bis zum Empfang der Rücksendung oder der Vorlage eines Belegs über die Rücksendung durch den Kunden verweigern, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.
- (g) Der Kunde haftet für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit,

**Eigenschaften oder Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist.**

## **Ende der Anweisungen zur Ausübung des Widerrufsrechts**

### **7 Rückgabe von Online-Bestellungen in einem Geschäft**

#### 7.1 Voraussetzungen für die Rückgabe

Zusätzlich zu der im Abschnitt 6, beschriebenen Vorgehensweise kann der Kunde sein Widerrufsrecht auch durch die Rückgabe der Ware(n) in einem Geschäft des Verkäufers in dem Land ausüben, in dem die Ware(n) ausgeliefert wurde(n) und das am „Quiksilver Exchange“-Programm teilnimmt, sofern alle der nachfolgenden Anforderungen eingehalten werden:

- (a) Die Waren wurden nicht auf Anforderung des Kunden angepasst;
- (b) Die zurückgegebenen Waren sind weder beschädigt noch für den Wiederverkauf ungeeignet;
- (c) Die Waren werden innerhalb der Widerrufsfrist zurückgegeben (siehe oben, Abschnitt 6.2(b)); und
- (d) Die Waren werden zusammen mit dem Kaufbeleg zurückgegeben.

#### 7.2 Umgang mit der Rückgabe

Wenn alle im Abschnitt 7.1 aufgeführten Voraussetzungen erfüllt sind, erfolgt die Rückerstattung durch den Verkäufer wie nachfolgend beschrieben: Der Wert der vom Kunden wie im Abschnitt 6.3(e) beschrieben erhaltenen Zahlung wird vom Kassierer nach Wahl des Kunden wie folgt erstattet:

- (a) In Form einer Verrechnung bei direktem Kauf eines neuen Produkts von Quiksilver, Roxy oder DC Shoes. Wenn der Wert der zurückgegebenen Ware den Wert des neuen Produkts übersteigt, wird die Differenz über die Kreditkarte erstattet, die für die ursprüngliche Transaktion verwendet wurde; oder
- (b) Es wird eine Gutschrift über den Wert der zurückgegebenen Ware ausgestellt (siehe Abschnitt 3.4); oder
- (c) Der gesamte Betrag der ursprünglichen Transaktion wird über die Kreditkarte erstattet; oder
- (d) Die Erstattung erfolgt über eine Geschenkkarte. Im Fall einer Rückgabe aller oder eines Teils der Waren, die in vollem Umfang mit einer Geschenkkarte bezahlt wurden, wird der Betrag für diese Waren auf eine neue Geschenkkarte übertragen. Im Fall einer Rückgabe aller oder eines Teils der Waren, die zum Teil mit einer Geschenkkarte

oder mit einer anderen auf der Website verfügbaren Zahlungsmethode bezahlt wurden, führt der Verkäufer die Rückzahlung des Betrags für die zurückgegebenen Produkte unter Verwendung desselben Zahlungsmittels durch, das vom Kunden bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde und dies in Höhe der Zahlung, die über diese Zahlungsmethode getätigt wurde. Ein etwaiger Mehrwert wird auf eine neue Geschenkkarte übertragen.

## **8 Gesetzliche Gewährleistungsrechte**

### **8.1 Die Rechte des Kunden und die Geltendmachung von Ansprüchen**

- (a) Unbeschadet des Abschnitts 6 haftet der Verkäufer für Sach- und Rechtsmängel der ausgelieferten Waren gemäß den für sie geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Der Kunde kann den Kundenservice kontaktieren, um seine Gewährleistungsrechte geltend zu machen: Kontakt (über die Website <https://www.quiksilver.de/Kundenservice-Rubrik>.)
- (b) Einem Kunden, der einen Gewährleistungsanspruch geltend machen kann, wird angeboten, die betroffene Ware zurückzusenden. Die Transportkosten für die Rücksendung werden ihm erstattet, nachdem er den Kundenservice über das vorausgefüllte Formular kontaktiert und dabei das zu befolgende Verfahren eingehalten hat, so dass der Versand der betroffenen Ware unter den üblichen Lieferbedingungen erfolgen kann.
- (c) Falls ein Gewährleistungsanspruch besteht, kann der Kunde als Alternative zum gesetzlichen Gewährleistungsrecht den Umtausch oder die Rückerstattung der betroffenen Waren im Geschäft des Verkäufers erwirken, wie in Abschnitt 7 beschrieben (die Abschnitte 7.1(a)7.1(b) und 7.1(c) finden in diesem Fall keine Anwendung).

### **8.2 Umfang des erstattungsfähigen Schadens**

- (a) Der Kunde kann Schadenersatz fordern, wenn eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Vertragsverletzung seitens des Verkäufers, seiner gesetzlichen Vertreter oder seiner Erfüllungsgehilfen vorliegt. Im Übrigen und vorbehaltlich des Abschnitts (b) ist der Schadenersatzanspruch gegenüber dem Verkäufer auf einen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorhersehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt. Das bedeutet insbesondere, dass der Verkäufer keinesfalls für entgangenen Gewinn, entgangene Geschäfte oder Geschäftsgelegenheiten oder Geschäftsunterbrechungen haftbar gemacht werden kann, da der Verkäufer die Waren ausschließlich für den häuslichen Bereich und zum privaten Verbrauch liefert.
- (b) In jedem Fall unberührt bleibt die in diesem Abschnitt beschriebene Begrenzung der Haftung des Verkäufers bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz.

### **8.3 Ereignisse außerhalb des Verantwortungsbereichs des Verkäufers**

Falls Handlungen oder Ereignisse eintreten, die den Verkäufer vorübergehend an der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen hindern, für die er aber nicht verantwortlich gemacht werden kann, a) muss der Verkäufer den Kunden hiervon so bald wie vernünftigerweise möglich in Kenntnis setzen; b) werden die Verpflichtungen des Verkäufers vorübergehend ausgesetzt und die Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen wird um die Dauer einer solchen Unterbrechung verlängert. In einem solchen Fall vereinbart der Verkäufer ein neues Lieferdatum, sobald das Ereignis, das außerhalb seines Verantwortungsbereichs liegt, vorüber ist. In diesem Fall kann der Kunde jede betroffene Bestellung stornieren, sofern sich das Ereignis über einen Zeitraum von mehr als dreißig (30) Tagen hinzieht, und erhält eine volle Rückerstattung aller Beträge, die er für die Waren gezahlt hat, die auf der Bestellung aufgeführt waren, aber nicht geliefert wurden.

#### 8.4 Verfahren zur Bearbeitung eines Gewährleistungsanspruchs

Kunden, die eine Ware umtauschen möchten, müssen zunächst den Kundenservice kontaktieren, um Anweisungen mit Bezug auf die Rücksendung der Waren zu erhalten. Dazu müssen sie das folgende vorausgefüllte Formular verwenden: Kontakt (über die Website [www.quiksilver.de](http://www.quiksilver.de) Kundenservice-Rubrik).

### 9 Elektronische Speicherung

Der Verkäufer verwahrt die Bestellformulare, Bestätigungen und Rechnungen auf einem zuverlässigen und dauerhaften Datenträger so lange, wie dies angemessenerweise erforderlich ist, um über eine vollständige und dauerhafte Kopie zu verfügen.

### 10 Datenschutz

Unsere [Datenschutzerklärung](#) gilt für die Erfassung, Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten in Verbindung mit diesem Vertrag durch uns und ist als **Anhang 1** beigefügt

### 11 Sonstiges

#### 11.1 Sprache

Die Vertragssprache ist Deutsch.

#### 11.2 Geltendes Recht und Beilegung von Rechtsstreits

- (a) Diese AGB und alle über den Online-Shop abgeschlossenen Kaufverträge sowie die Erfüllung aller entsprechenden vertraglichen Verpflichtungen unterliegen deutschem Recht (unter Ausschluss konkurrierender Rechtsvorschriften und des UN-Kaufrechts über den internationalen Warenkauf).
- (b) Die EU-Kommission hat eine Internet-Plattform für Online-Streitbeilegung eingerichtet. Die Plattform dient als Anlaufstelle für die außergerichtliche

Streitbeilegung im Zusammenhang mit der Einhaltung vertraglicher Verpflichtungen aus Online-Kaufverträgen. Für weitere Informationen folgen Sie bitte dem nachstehenden Link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

- (c) Wir sind weder gewillt noch verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

### 11.3 Übertragung von Rechten

Der Kunde kann seine Rechte bzw. Pflichten im Rahmen dieser AGB nur dann auf eine andere Person übertragen, wenn der Verkäufer dieser Übertragung schriftlich zustimmt. Der Verkäufer kann seine Rechte im Rahmen dieser AGB jederzeit übertragen.

### 11.4 Dritte

Diese AGB gelten zwischen dem Verkäufer und dem Kunden. Keine andere Person hat das Recht auf die Durchsetzung dieser AGB.

### 11.5 Gültigkeit dieser AGB

Die einzelnen Bestimmungen in diesen AGB gelten unabhängig voneinander. Wenn ein Gericht eine Bestimmung für rechtswidrig und/oder nicht durchsetzbar erklärt, bleiben die übrigen Bestimmungen weiterhin in vollem Umfang in Kraft.

### 11.6 Verzicht auf Rechte

Wenn der Verkäufer nicht auf die strikte Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden im Rahmen dieser AGB besteht oder der Verkäufer seine Rechte gegenüber dem Kunden nicht durchsetzt oder der Verkäufer die Durchsetzung verzögert, bedeutet das nicht, dass der Verkäufer auf seine Rechte gegenüber dem Kunden verzichtet hat und es bedeutet nicht, dass der Kunde diesen Verpflichtungen nicht erfüllen muss. Falls ein Verkäufer auf seine Rechte im Rahmen dieser AGB verzichtet, muss er dies schriftlich tun. Ein Verzicht seitens des Verkäufers bei der Nichterfüllung einer Verpflichtung seitens des Kunden stellt keinen Verzicht des Verkäufers bei weiteren Nichterfüllungen dar.

### 11.7 Kontakt

Bei Fragen, Kommentaren, Anfragen und Beschwerden können Sie uns wie folgt kontaktieren:

**Schreiben Sie uns:** Sie können uns eine E-Mail senden. Dazu klicken Sie hier: [Kontaktieren Sie uns](#) oder senden Sie uns eine E-Mail an folgende Adresse [kunden.service@quiksilver-europe.com](mailto:kunden.service@quiksilver-europe.com).

**Rufen Sie uns an:** Nutzen Sie unsere gebührenfreie Kundenservicenummer +49 89 120 89261

Gültig ab dem 1. April 2023

**Öffnungszeiten:** Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 13:00 Uhr und von 14:00 bis 18:00 Uhr. Freitag von 9:00 bis 12:30 Uhr und von 14:00 bis 16:15 Uhr.

## **Anhänge**

**Anhang 1**      Datenschutzrichtlinie

**Anhang 2**      Muster-Widerrufserklärung

Gültig ab dem 1. April 2023

**Anhang 1: Datenschutzrichtlinie (Link zu <https://www.quiksilver.de/customer-service-privacy-policy.html>)**

**Anhang 2:**

**Muster-Widerrufsformular**

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück.)

**An**

Na Pali SAS  
162 rue Belharra  
64500 Saint Jean de Luz  
Frankreich  
E-Mail: [kunden.service@quiksilver-europe.com](mailto:kunden.service@quiksilver-europe.com)

**[Name und Adresse des Kunden]**

**[Datum]**

Hiermit widerrufe/n) ich/wir(\*<sup>1</sup>) den von mir/uns(\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*):

Nr.	Artikel	Bestellt am:	Geliefert am:
1			
2			
3			
4			

**[Unterschrift des Kunden]**

Gültig ab dem 1. April 2023

---

<sup>1</sup> (\*) Unzutreffendes bitte streichen.

Gültig ab dem 1. April 2023