

**Allgemeine Geschäftsbedingungen
der
ZWILLING J.A. Henckels Europa GmbH
für den
ZWILLING Online Shop unter www.zwilling.com/de sowie die ZWILLING App**

Stand: April 2026

Inhaltsverzeichnis

- 1) Geltungsbereich
- 2) Vertragsschluss
- 3) Kundenkonto
- 4) Widerrufsrecht
- 5) Freiwillige Rücknahme
- 6) Preise und Zahlungsbedingungen
- 7) Liefer- und Versandbedingungen
- 8) Umgang mit unverlangt zugesandter Fremdware
- 9) Nutzung der ZWILLING App
- 10) Einräumung von Nutzungsrechten für digitale Produkte
- 11) Eigentumsvorbehalt
- 12) Mängelhaftung (Gewährleistung)
- 13) Haftung
- 14) Freistellungsanspruch
- 15) Besondere Bedingungen für die Verarbeitung von Waren nach bestimmten Vorgaben des Kunden
- 16) Ergänzende Bestimmungen bei Inanspruchnahme des Schleifservice; Verzicht auf Widerrufsrecht
- 17) Einlösung von Aktionsgutscheinen und Rabattcodes
- 18) ZWILLING Produktschutz
- 19) Anwendbares Recht
- 20) Gerichtsstand
- 21) Alternative Streitbeilegung

1) Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) der ZWILLING J.A. Henckels Europa GmbH (nachfolgend „**ZWILLING**“), gelten für alle Verträge zur Lieferung von Waren, die ein Verbraucher (nachfolgend „**Kunde**“) mit ZWILLING bei Bestellungen im **ZWILLING Online Shop** abschließt sowie für die Nutzung der **ZWILLING App**. Abweichende Bedingungen des Kunden erkennt ZWILLING ohne ausdrückliche schriftliche Zustimmung nicht an.

1.2 Der ZWILLING Online Shop sowie die ZWILLING App stehen lediglich Verbrauchern zur Verfügung. Unternehmer sind von einer Bestellmöglichkeit über den ZWILLING Online Shop bzw. der Nutzung der ZWILLING App ausgeschlossen. Verbraucher im Sinne dieser AGB ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Unternehmer im Sinne dieser AGB ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei Abschluss eines Rechtsgeschäfts in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

1.3 Für Verträge, die die Bereitstellung digitaler Inhalte oder digitaler Dienstleistungen (nachfolgend „**digitale Produkte**“) durch ZWILLING gegen Zahlung eines Preises zum Gegenstand haben oder bei denen der Kunde ZWILLING personenbezogene Daten bereitstellt oder sich zu deren Bereitstellung verpflichtet, gelten diese AGB entsprechend, sofern nicht etwas Abweichendes geregelt ist.

1.4 Für Verträge zur Lieferung von **Waren mit digitalen Elementen** gelten diese AGB entsprechend, sofern nicht etwas Abweichendes geregelt ist. Dabei schuldet ZWILLING neben der Lieferung der Ware die Bereitstellung von digitalen Produkten, die in einer Weise in der Ware enthalten oder mit ihr verbunden sind, dass die Ware ihre Funktionen ohne sie nicht erfüllen kann.

2) Vertragsschluss

2.1 Die im ZWILLING Online-Shop oder der ZWILLING App enthaltenen Produktbeschreibungen stellen keine verbindlichen Angebote seitens ZWILLING dar, sondern dienen der Abgabe eines verbindlichen Angebots durch den Kunden.

2.2 Sämtliche Waren werden nur in haushaltsüblichen Mengen verkauft. Dies bezieht sich sowohl auf die Anzahl der bestellten Waren im Rahmen einer Bestellung als auch auf die Aufgabe mehrerer Bestellungen derselben Ware.

2.3 Der Kunde kann das Angebot über das integrierte Bestellformular abgeben. Dazu legt er zunächst die ausgewählten Waren oder Dienstleistungen in den virtuellen Warenkorb und durchläuft den elektronischen Bestellprozess. Danach gibt der Kundedurch Klicken des den Bestellvorgang abschließenden Buttons ein rechtlich verbindliches Vertragsangebot in Bezug auf die im Warenkorb enthaltenen Waren bzw. Dienstleistungen ab.

2.4 Wenn der Kunde eine Bestellung aufgibt, wird ZWILLING dem Kunden eine E-Mail zusenden. Diese bestätigt den Eingang der Bestellung bei ZWILLING und führt deren Einzelheiten auf (Eingangsbestätigung). Der Kunde kann die Eingangsbestätigung über die Funktion „Drucken“ ausdrucken. Die Eingangsbestätigung stellt keine Annahme des Angebots dar, sondern soll den Kunden nur darüber informieren, dass seine Bestellung bei ZWILLING eingegangen ist. Ein Vertrag kommt erst dann zustande, wenn und soweit ZWILLING die bestellte Ware an den Kunden versendet und den Versand an den Kunden mit einer zweiten E-Mail (Versandbestätigung) bestätigt.

2.5 Die Versandbetätigung enthält einen Link zu einer Website von ZWILLING, auf der die Bestelldetails eingesehen werden können (nachfolgend „Bestelldetailseite“). Die Bestelldetailseite bietet darüber hinaus die Möglichkeit, für die Dauer von 30 Tagen ab Versand der Versandbestätigung eine Rechnung zu der vom Kunden erworbenen Ware herunterzuladen. Die AGB können jederzeit auch hier auf dieser Seite eingesehen und heruntergeladen werden. Sofern der Kunde vor Absendung seiner Bestellung ein Kundenkonto eingerichtet hat, können die Bestelldaten vom Kunden über dessen passwortgeschütztes Kundenkonto unter Angabe der entsprechenden Login-Daten kostenlos abgerufen werden.

2.6 Vor verbindlicher Abgabe der Bestellung über das Bestellformular kann der Kunde mögliche Eingabefehler durch aufmerksames Lesen der auf dem Bildschirm dargestellten Informationen erkennen. Ein wirksames technisches Mittel zur besseren Erkennung von Eingabefehlern kann dabei die Vergrößerungsfunktion des Browsers oder des mobilen Endgerätes sein, mit deren Hilfe die Darstellung auf dem Bildschirm vergrößert wird. Seine Eingaben kann der Kunde im Rahmen des elektronischen Bestellprozesses so lange über die üblichen Tastatur- und Mausfunktionen korrigieren, bis er den Button anklickt, der den Bestellvorgang abschließt.

2.7 Für den Vertragsschluss steht die deutsche Sprache zur Verfügung.

2.8 Die Bestellabwicklung und Kontaktaufnahme finden in der Regel per E-Mail und automatisiert statt. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die von ihm zur Bestellabwicklung angegebene E-Mail-Adresse zutreffend ist, so dass unter dieser Adresse die ZWILLING versandten E-Mails empfangen werden können. Insbesondere hat der Kunde bei dem Einsatz von SPAM-Filtern sicherzustellen, dass alle von ZWILLING oder von ZWILLING mit der Bestellabwicklung beauftragten Dritten versandten E-Mails zugestellt werden können.

3) Kundenkonto

3.1 Durch die Erstellung eines Kundenkontos kommt zwischen dem Kunde und ZWILLING ein Vertrag über die Nutzung des Kundenkontos zustande. Die Nutzung der ZWILLING App ist nur bei einem existierendem Kundenkonto möglich.

3.2 Für die Erstellung eines Kundenkontos ist eine Registrierung mittels einer E-Mail-Adresse und eines Passworts erforderlich („Login-Daten“). Die dabei verwendete E-Mail-Adresse des Kunden dient zugleich der Kommunikation mit ZWILLING.

3.3 Der Kunde kann sein Kundenkonto jederzeit schließen (z.B. über die ZWILLING App) und damit den Nutzungsvertrag kündigen. Nach einer Kündigung hat der Kunde keinen Zugriff mehr auf sein Profil und auf Inhalte, die von ihm unter dem Kundenkonto hochgeladen wurden.

3.4 Der Kunde ist verpflichtet, mit den Login-Daten sorgfältig umzugehen. Insbesondere ist es ihm untersagt, die Login-Daten Dritten mitzuteilen und/oder Dritten den Zugang zum Kundenkonto unter Umgehung der Login-Daten zu ermöglichen.

3.5 Wenn der Kunde seine Verpflichtungen gemäß vorstehendem Absatz 4 verletzt und sein Kundenkonto von Dritten verwendet wird, haftet er für sämtliche Aktivitäten, die unter Verwendung seines Kundenkontos stattfinden. Der Kunde haftet nicht, wenn er den Missbrauch nicht zu vertreten hat.

3.6 Der Kunde sichert zu, dass die bei Erstellung seines Profils verwendeten Daten („Profil-Daten“) zutreffend und vollständig sind.

4) Widerrufsrecht

4.1 Verbrauchern steht grundsätzlich ein Widerrufsrecht zu.

4.2 Nähere Informationen zum Widerrufsrecht ergeben sich aus der Widerrufsbelehrung von ZWILLING. Diese ist abrufbar unter <https://www.zwilling.com/de/conditions.html>.

5) Freiwillige Rücknahme

5.1 Zusätzlich zu den gesetzlichen Rechten des Kunden gewährt ZWILLING dem Kunden folgendes Loslösungsrecht:

Der Kunde kann sich bei einer Warenlieferung auch nach Ablauf der 14-tägigen Widerrufsfrist vom Vertrag lösen, indem er die Ware innerhalb von 30 Tagen nach deren Erhalt (Fristbeginn am Tag nach Warenerhalt) an folgende Adresse zurücksendet:

Onlineshop
ZWILLING J.A. HENCKELS Europa GmbH
Retoure/Onlineshop
Grünewalder Str. 14-22
42657 Solingen
Deutschland

5.2 Die rechtzeitige Absendung reicht zur Fristwahrung aus. Voraussetzung für die Ausübung des Loslösungsrechts ist jedoch, dass der Kunde die Ware vollständig und unversehrt in der Originalverkaufsverpackung zurückschickt. Bei benutzter Ware, ist eine Rücknahme nach Ablauf der Widerrufsfrist ausgeschlossen.

5.3 Grundsätzlich trägt der Kunde die unmittelbaren Kosten der Rücksendung. Dies gilt nicht im Fall des gesetzlichen Rücktritts des Kunden oder des Schadensersatzes statt der ganzen Leistung wegen eines Mangels der Ware. In diesem Fall trägt ZWILLING die Kosten der Rückgabe der Ware. Die Rücksendung im Rahmen der Ausübung des Loslösungsrechts ist für Kunden aus Deutschland und Österreich kostenlos, wenn sie einen von ZWILLING bereitgestellten Retourenaufkleber verwenden. Diesen erhält der Kunde bei Anmeldung der Retoure über den Link: <https://www.zwilling.com/de/returns-cancellation.html>. Verwendet der Kunde nicht den Retourenaufkleber von ZWILLING, hat er die Rücksendekosten zu tragen. Die Rücksendekosten für Retouren im Rahmen der Ausübung des Loslösungsrechts aus anderen EU-Ländern trägt stets der Kunde.

5.4 Die Rückzahlung erfolgt bei Ausübung des Loslösungsrechts in der vom Kunden ursprünglich zur Zahlung verwendeten Form, es sei denn, mit ihm wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

5.5 Das gesetzliche Widerrufsrecht und die Gewährleistungsrechte des Kunden werden durch die Bestimmungen zum Loslösungsrecht nicht beschränkt.

6) Preise und Zahlungsbedingungen

6.1 Sofern sich aus der Produktbeschreibung von ZWILLING nichts anderes ergibt, handelt es sich bei den angegebenen Preisen um Gesamtpreise, inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer. Informationen zu gegebenenfalls zusätzlich anfallenden Liefer- und Versandkosten finden sich auf der jeweiligen Produktdetailseite sowie unter <https://www.zwilling.com/de/kundenservice/versand/shipping-information.html>.

6.2 Die Zahlungsmöglichkeiten werden dem Kunden im Rahmen des Bestellprozesses mitgeteilt. ZWILLING behält sich vor, im Einzelfall einzelne Zahlungsmethoden nicht zur Verfügung zu stellen oder auf andere Zahlungsmethoden zu verweisen, je nach Ergebnis einer gegebenenfalls erfolgten Bonitätsprüfung. ZWILLING ist berechtigt, die Forderung gegenüber dem Kunden, einschließlich sämtlicher dazugehöriger Rechte, an Dritte abzutreten. Weitere Informationen zu unseren Zahlungsmöglichkeiten finden Sie auch unter <https://www.zwilling.com/de/kundenservice/versand/payment-methods.html>.

7) Liefer- und Versandbedingungen

7.1 Bietet ZWILLING den Versand der Ware an, so erfolgt die Lieferung innerhalb des von ZWILLING angegebenen Liefergebietes an die vom Kunden angegebene Lieferanschrift, sofern nichts anderes vereinbart ist. Bei der Abwicklung der Transaktion ist die im Bestellformular angegebene Lieferanschrift maßgeblich. Nach Versand der Eingangsbestätigung beträgt die Lieferzeit innerhalb Deutschlands ca. 2 - 3 Werktage, die Lieferzeit nach Österreich ca. 3 - 4 Werktage (Montag bis Freitag, gesetzliche Feiertage in Deutschland und Österreich ausgenommen).

7.2 Falls ZWILLING ohne eigenes Verschulden zur Lieferung der bestellten Ware nicht in der Lage ist (z.B. durch höhere Gewalt oder weil ein Lieferant/Zulieferer von ZWILLING seine vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt), ist ZWILLING dem Kunden gegenüber zum Rücktritt berechtigt. In diesem Fall wird der Kunde unverzüglich darüber informiert, dass die bestellte Ware nicht zur Verfügung steht. Vom Kunden ggf. bereits geleistete Zahlungen werden umgehend erstattet.

7.3 Eine Selbstabholung ist aus logistischen Gründen nicht möglich.

7.4 Digitale Produkte werden dem Kunden – je nach Art und Inhalt – wie folgt bereitgestellt:

- per Direktzugriff über die Website von ZWILLING oder die ZWILLING App
- per Download
- per E-Mail

8) Umgang mit unverlangt zugesandter Fremdware

8.1 Sofern der Kunde ZWILLING unverlangt Ware anderer Unternehmen (nachfolgend „Fremdware“) sendet, wird diese für den begrenzten Zeitraum von 60 Tagen ab Wareneingang von ZWILLING aufbewahrt (nachfolgend „Aufbewahrungsfrist“). Der Kunde wird über den Eingang der Rücksendung benachrichtigt und ihm wird eine kostenpflichtige Rücksendung angeboten.

8.2 Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist wird die Fremdware von ZWILLING vernichtet.

8.3 Während der Aufbewahrung haftet ZWILLING abweichend von Ziffer 13 für Schäden an der Fremdware oder deren Verlust nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

8.4 Die Kosten für Rücksendung und Aufbewahrung sowie den damit verbundenen Bearbeitungsaufwand (nachfolgend „Aufbewahrungskosten“) betragen pauschal 15,00 Euro. Abhängig von Art und Umfang der Fremdware ist ZWILLING berechtigt, höhere Aufbewahrungskosten geltend zu machen (z.B. bei Möbeln).

8.5 Ein Rückversand der Fremdware an den Kunden erfolgt erst, nachdem dieser ZWILLING die in Rechnung gestellten Aufbewahrungskosten per Banküberweisung erstattet hat.

9) Nutzung der ZWILLING App

9.1 ZWILLING ist jederzeit berechtigt, Inhalte der ZWILLING App zu sperren oder zu löschen, zum Beispiel wenn der Verdacht besteht, dass diese gegen geltendes Recht, diese Nutzungsbedingungen oder Rechte Dritter verstoßen.

9.2 ZWILLING ist jederzeit berechtigt, das Angebot und den Betrieb der ZWILLING App oder einzelne Funktionalitäten einzuschränken oder zu beenden. Etwaige gesetzliche Aktualisierungspflichten bleiben unberührt.

9.3 ZWILLING ist um einen störungsfreien Betrieb der ZWILLING App bemüht. Dies beschränkt sich naturgemäß auf Leistungen, auf die ZWILLING Einfluss hat. ZWILLING ist es unbenommen, den Zugang zur ZWILLING App aufgrund von Wartungsarbeiten, Kapazitätsbelangen und aufgrund anderer Ereignisse, die nicht im Machtbereich von ZWILLING stehen, ganz oder teilweise, zeitweise oder auf Dauer, einzuschränken.

9.4 Der Kunde verpflichtet sich, keine Inhalte in die ZWILLING App hochzuladen, die durch ihren Inhalt, ihre Form, Gestaltung oder auf sonstige Weise gegen geltendes Recht (zum Beispiel Straf-, Wettbewerbs- und Jugendschutzrecht) oder Rechte Dritter (zum Beispiel Namens-, Marken-, Urheber-, Bild- und Datenschutzrechte) verstoßen.

9.5 Auch wenn durch die jeweiligen Inhalte geltendes Recht oder Rechte Dritter nicht verletzt werden, ist die Verwendung von Bildern und sonstigen Inhalten nicht erlaubt, die

- Rassismus,
- Gewaltverherrlichung und Extremismus irgendwelcher Art,
- Hetze gegen Personen oder Unternehmen,
- sexuelle Belästigung von Kundinnen und Kunden und Dritten,
- Pornografie,
- anstößige, sexistische, obszöne, vulgäre oder ekelerregende Materialien und Ausdrucksweisen

darstellen, betreffen oder beinhalten.

9.6 Der Kunde muss jedwede Tätigkeit unterlassen, die geeignet ist, den Betrieb der ZWILLING App oder der dahinterstehenden technischen Infrastruktur zu beeinträchtigen. Dazu zählen insbesondere:

- die Verwendung von Software, Skripten oder Datenbanken in Verbindung mit der Nutzung der ZWILLING App;
- das automatische Auslesen, Blockieren, Überschreiben, Modifizieren, Kopieren von Daten und/oder sonstigen Inhalten, soweit dies nicht für die ordnungsgemäße Nutzung der ZWILLING App erforderlich ist.

9.7 Ohne ausdrückliche Zustimmung des Empfängers darf der Kunde die ZWILLING App nicht verwenden, um Nachrichten werbenden Inhalts an andere Kunde oder Dritte zu versenden (Spam-Nachrichten).

9.8 Für den Fall, dass der Kunde die Möglichkeit nutzen möchte, durch elektronische Post Dritte auf die ZWILLING App über die von ZWILLING bereitgestellte Funktionen aufmerksam zu machen (z.B. Einladung von Familienmitgliedern), hat er sicherzustellen, dass der Dritte mit der Übersendung der Einladung einverstanden ist.

9.9 Der Kunde räumt ZWILLING ein räumlich, zeitlich und inhaltlich unbeschränktes, unwiderrufliches, auf Dritte übertragbares, nicht exklusives, unentgeltliches Nutzungsrecht an den eingestellten Inhalten ein. ZWILLING ist jederzeit berechtigt, die Inhalte zu verwenden, zu bearbeiten und zu verwerten. Das schließt insbesondere das Vervielfältigungsrecht, das Verbreitungsrecht und das Recht der öffentlichen Wiedergabe, insbesondere das Recht der öffentlichen Zugänglichmachung, mit ein.

9.10 Der Kunde verzichtet auf das Recht zur Urhebernennung.

9.11 Sämtliche Rechte an den Inhalten ZWILLING App liegen bei ZWILLING. Dem Kunde ist die Vervielfältigung, Verbreitung und/oder Veröffentlichung von Inhalten untersagt, die ZWILLING, andere Kunde oder Dritte auf die Plattform hochgeladen haben. Die Verbreitung und/oder öffentliche Wiedergabe von Inhalten der ZWILLING App oder Teilen hiervon ohne Einwilligung von ZWILLING ist untersagt.

10) Einräumung von Nutzungsrechten für digitale Produkte

10.1 Sofern sich aus diesen AGB oder der Inhaltsbeschreibung digitaler Produkte von ZWILLING nichts anderes ergibt, räumt ZWILLING dem Kunden an den bereitgestellten digitalen Produkten das nicht ausschließliche, örtlich und zeitlich unbeschränkte Recht ein, die digitalen Produkte ausschließlich zu privaten Zwecken zu nutzen.

10.2 Eine Weitergabe der digitalen Produkte an Dritte oder die Erstellung von Kopien für Dritte außerhalb des Rahmens dieser AGB ist nicht gestattet, soweit nicht ZWILLING einer Übertragung der vertragsgegenständlichen Lizenz an den Dritten zugestimmt hat.

10.3 Soweit sich der Vertrag auf die einmalige Bereitstellung eines digitalen Inhalts bezieht, wird die Rechtseinräumung erst wirksam, wenn der Kunde die geschuldete Vergütung vollständig geleistet hat. ZWILLING kann eine Benutzung der vertragsgegenständlichen digitalen Inhalte auch schon vor diesem Zeitpunkt vorläufig erlauben. Ein Übergang der Rechte findet durch eine solche vorläufige Erlaubnis nicht statt.

11) Eigentumsvorbehalt

Tritt ZWILLING in Vorleistung, behält es sich bis zur vollständigen Bezahlung des geschuldeten Kaufpreises das Eigentum an der gelieferten Ware vor.

12) Mängelhaftung (Gewährleistung)

12.1 Soweit sich aus diesen AGB nachfolgend nichts anderes ergibt, gelten die Vorschriften der gesetzlichen Mängelhaftung. Die Abtretung von Ansprüchen des Kunden ist ausgeschlossen.

12.2 Die ZWILLING App berechnet auf der Basis der folgenden Faktoren die ungefähre Dauer der Haltbarkeit: Lebensmittelgruppe (z.B. frisches Rindfleisch oder frisches Gemüse), Lagerort (z.B. Kühlschrank, Tiefkühler oder Vorratsschrank) und Lagerform (z.B. vakuumiert oder nicht vakuumiert). Die tatsächliche Haltbarkeit von Lebensmitteln ist darüber hinaus von vielen weiteren Faktoren abhängig, z.B. dem Anfangskeimgehalt des Lebensmittels, der Einhaltung der korrekten Lager- und Kühlbedingungen sowie der erforderlichen Hygiene

während der Verarbeitung und des Vakuumierens. Die von der ZWILLING App ermittelte und angegebene „Haltbarkeit“ ist daher lediglich ein unverbindlicher Richtwert.

12.3 Soweit ZWILLING Aktualisierungen der ZWILLING App („Updates“) bereitstellt, erfolgt dies als Download über den jeweiligen App-Store (Apple App Store [iOS]; Google Play [Android]). Je nach Einstellungen seines mobilen Endgeräts wird der Kunde dabei durch eine entsprechende Nachricht auf seinem mobilen Endgerät bzw. in der ZWILLING App über das Update benachrichtigt. Es obliegt dem Kunde, die jeweiligen Updates herunterzuladen und auf seinem mobilen Endgerät zu installieren.

12.4 Unterlässt es der Kunde, ein Update, das ihm gemäß Absatz 12.3 bereitgestellt wurde, innerhalb einer angemessenen Frist zu installieren, so haftet ZWILLING nicht für einen etwaigen Sachmangel, der allein auf das Fehlen dieses Updates zurückzuführen ist.

13) Haftung

Soweit in diesen AGB nicht abweichend geregelt haftet ZWILLING dem Kunden aus allen vertraglichen, vertragsähnlichen und gesetzlichen, auch deliktischen Ansprüchen auf Schadens- und Aufwendungsersatz wie folgt:

13.1 ZWILLING haftet aus jedem Rechtsgrund uneingeschränkt

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- bei vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- aufgrund eines Garantieverprechens, soweit diesbezüglich nichts anderes geregelt ist,
- aufgrund zwingender Haftung wie etwa nach dem Produkthaftungsgesetz.

13.2 Verletzt ZWILLING fahrlässig eine wesentliche Vertragspflicht, ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, sofern nicht gemäß vorstehender Ziffer unbeschränkt gehaftet wird. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, die der Vertrag ZWILLING nach seinem Inhalt zur Erreichung des Vertragszwecks auferlegt, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

13.3 Im Übrigen ist eine Haftung von ZWILLING ausgeschlossen.

13.4 Vorstehende Haftungsregelungen gelten auch im Hinblick auf die Haftung von ZWILLING für seine Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter.

14) Freistellungsanspruch

Der Kunde stellt ZWILLING sowie deren Beschäftigte bzw. Beauftragte für den Fall der Inanspruchnahme wegen einer vermeintlichen oder tatsächlichen Rechtsverletzung und/oder Verletzung von Rechten Dritter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die sich aus Handlungen des Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung des ZWILLING Online Shops oder der ZWILLING App ergeben, die der Kunde zu vertreten hat. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, ZWILLING alle Kosten zu ersetzen, die ZWILLING durch die Inanspruchnahme durch Dritte entstehen. Zu den erstattungsfähigen Kosten zählen auch die Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung. Der Kunde ist verpflichtet, ZWILLING im Falle einer Inanspruchnahme durch Dritte unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine Verteidigung erforderlich sind.

15) Besondere Bedingungen für die Verarbeitung von Waren nach bestimmten Vorgaben des Kunden

15.1 Schuldet ZWILLING nach dem Inhalt des Vertrages neben der Warenlieferung auch die Verarbeitung der Ware nach bestimmten Vorgaben des Kunden (z.B. Gravur-Service), hat der Kunde ZWILLING alle für die Verarbeitung erforderlichen Inhalte wie Texte, Bilder oder Grafiken in den von ZWILLING vorgegebenen Dateiformaten, Formatierungen, Bild- und Dateigrößen zur Verfügung zu stellen und ihm die hierfür erforderlichen Nutzungsrechte

einzuräumen. Für die Beschaffung und den Rechteerwerb an diesen Inhalten ist allein der Kunde verantwortlich. Der Kunde erklärt und übernimmt die Verantwortung dafür, dass er das Recht besitzt, die ZWILLING überlassenen Inhalte zu nutzen. Er trägt insbesondere dafür Sorge, dass hierdurch keine Rechte Dritter verletzt werden, insbesondere Urheber-, Marken- und Persönlichkeitsrechte.

15.2 ZWILLING behält sich vor, Verarbeitungsaufträge abzulehnen, wenn die vom Kunden hierfür überlassenen Inhalte gegen gesetzliche oder behördliche Verbote oder gegen die guten Sitten verstoßen. Dies gilt insbesondere bei Überlassung verfassungsfeindlicher, rassistischer, fremdenfeindlicher, diskriminierender, beleidigender, Jugend gefährdender und/oder Gewalt verherrlichender Inhalte.

15.3 Der Kunde ist für die Richtigkeit der Inhalte (z.B. beim Gravur-Service für die korrekte Wiedergabe der Initialen, Buchstabenfolgen, Texte, Logos) selbst verantwortlich. ZWILLING behält sich Abweichungen hinsichtlich Gestaltung, Schriftart, Farbe, Position oder ähnlicher Merkmale vor, soweit diese für den Kunden zumutbar sind.

15.4 Sofern die Verarbeitung der Ware nach bestimmten Kundenvorgaben erfolgt (z.B. beim Gravieren) und daher die entsprechende Erstellung einer nach Kundenvorgaben angefertigten Ware zur Folge hat bzw. diese Ware auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten wurde, steht dem Kunden kein Widerrufsrecht nach Ziffer 3 und auch kein Loslösungsrecht nach Ziffer 5 dieser AGB zu.

16) Ergänzende Bestimmungen bei Inanspruchnahme des Schleifservice; Verzicht auf Widerrufsrecht

Sofern der Kunde den Schleifservice von ZWILLING in Anspruch nimmt, gelten ergänzend folgende Bestimmungen:

16.1 ZWILLING bietet den Schleifservice ausschließlich für gesondert gekennzeichnete Waren der eigenen Produktpalette und der Eigenmarken der ZWILLING Gruppe an. Produkte anderer Hersteller können nicht für den Schleifservice angenommen werden und müssen ggf. kostenpflichtig an den Kunden zurückgeschickt werden. Das Versandrisiko liegt in diesem Fall beim Kunden.

16.2 Abweichend von Ziffer 2 dieser AGB kommt ein Vertrag zwischen dem Kunden und ZWILLING über den Schleifservice erst dann zustande, wenn ZWILLING das für den Schleifservice vom Kunden übersandte Produkt erhalten, die Durchführbarkeit des Schleifservice geprüft und sodann den Schleifservice durchgeführt hat, anschließend das Produkt zurück an den Besteller versendet und den Versand an den Besteller mit einer zweiten E-Mail (Versandbestätigung) bestätigt. Über Produkte aus ein und derselben Bestellung, die nicht in der Versandbestätigung aufgeführt sind, kommt kein Vertrag zustande.

16.3 ZWILLING behält sich nach eigenem Ermessen vor, den Schleifservice abzulehnen und das eingeschickte Produkt zurückzuschicken, wenn der Schleifservice aufgrund der vorgefundenen Beschaffenheit des Produktes nicht möglich oder aus sonstigen Gründen nicht durchführbar ist. Dies ist z.B. der Fall, wenn das Produkt derart abgenutzt, verschlissen oder beschädigt ist, dass mit dem Schleifservice keine qualitative Verbesserung der Produkteigenschaften erzielt werden kann oder wenn der Schleifservice bei ZWILLING nicht verfügbar ist. Gegebenenfalls bereits geleistete Zahlungen werden umgehend erstattet.

16.4 Damit ZWILLING das Angebot zur Durchführung des Schleifservice umgehend bearbeiten und mit dem Schleifservice nach Prüfung der Durchführbarkeit beginnen kann, erklärt der Kunde hiermit ausdrücklich, i) auf das Widerrufsrecht zu verzichten und ii) sein Verlangen, mit dem Schleifservice vor Ablauf der Widerrufsfrist zu beginnen.

16.5 ZWILLING weist darauf hin, dass es im Rahmen der Durchführung des Schleifservice trotz sorgfältiger Behandlung der eingeschickten Produkte zu geringfügigen Veränderungen an dem Produkt kommen kann (z.B. Schwächung der Ätzung oder Gravur). Die Haftung von ZWILLING für derartige Veränderungen an den eingeschickten Produkten ist ausgeschlossen. Darüber hinaus haftet ZWILLING nicht für Schäden an den eingeschickten Produkten, die aufgrund unsachgemäßer Verpackung durch den Kunden entstanden sind.

17) Einlösung von Aktionsgutscheinen und Rabattcodes

17.1 Gutscheine oder Rabattcodes, die vom ZWILLING im Rahmen von Werbeaktionen (nachfolgend „**Aktionen**“) unentgeltlich ausgegeben werden und die vom Kunden nicht käuflich erworben werden können (nachfolgend „**Aktionsgutscheine**“), können nur in an der Aktion teilnehmenden ZWILLING Online Shops und nur im angegebenen Zeitraum eingelöst werden.

17.2 Einzelne Produkte können von der Aktion ausgeschlossen sein, sofern sich eine entsprechende Einschränkung aus dem Inhalt des Aktionsgutscheins oder der Aktion ergibt.

17.3 Aktionsgutscheine können nur vor Abschluss des Bestellvorgangs eingelöst werden. Eine nachträgliche Verrechnung ist nicht möglich.

17.4 Pro Bestellung kann immer nur ein Aktionsgutschein eingelöst werden. Die Kombination eines Aktionsgutscheins mit weiteren Gutscheinen – insbesondere mit Aktions- oder Geschenkgutscheinen – oder Rabattcodes ist nicht möglich.

17.5 Soweit nicht auf dem Aktionsgutschein oder in der Aktion anderweitig angegeben, muss der Warenwert mindestens dem Betrag des Aktionsgutscheins entsprechen. Etwasiges Restguthaben wird von ZWILLING nicht erstattet.

17.6 Reicht der Wert des Aktionsgutscheins zur Deckung der Bestellung nicht aus, kann zur Begleichung des Differenzbetrages eine der übrigen von ZWILLING angebotenen Zahlungsarten gewählt werden.

17.7 Das Guthaben eines Aktionsgutscheins wird weder in Bargeld ausgezahlt noch verzinst.

17.8 Der Aktionsgutschein wird nicht erstattet, wenn der Kunde die mit dem Aktionsgutschein ganz oder teilweise bezahlte Ware im Rahmen seines gesetzlichen Widerrufsrechts oder seines Loslösungsrechts nach Ziffer 5 dieser AGB zurückgibt.

17.9 Der Aktionsgutschein ist übertragbar. Der ZWILLING kann mit befreiender Wirkung an den jeweiligen Inhaber, der den Aktionsgutschein gegenüber ZWILLING einlöst, leisten. Dies gilt nicht, wenn ZWILLING Kenntnis oder grob fahrlässige Unkenntnis von der Nichtberechtigung, der Geschäftsunfähigkeit oder der fehlenden Vertretungsberechtigung des jeweiligen Inhabers hat.

18) ZWILLING Produktschutz

18.1 Der Abschluss einer Produktversicherung („ZWILLING Produktschutz“) ist nur für ausgewählte Produkte ab einem Einzelwarenwert von EUR 75,00 bis maximal EUR 1.000,00 möglich. Die Festlegung der entsprechenden Produkte liegt im freien Ermessen von ZWILLING.

18.2 Beim Erwerb mehrerer Einheiten eines Produkts ist die Möglichkeit zum Abschluss einer Produktversicherung pro Warenkorb auf eine Einheit des Produkts beschränkt.

18.3 Der ZWILLING Produktschutz bezieht sich auf den in der Versicherungspolice näher bezeichneten individuellen Gegenstand. Eine Übertragung des Versicherungsschutzes auf andere Produkte ist nicht möglich.

18.4 Produktversicherungen sind von Rabatt-, Werbe- oder sonstigen Sonderaktionen ausgeschlossen.

18.5 Bei der Berechnung möglicher Versandkosten bleibt der Preis für den Abschluss einer Produktversicherung unberücksichtigt.

18.6 Bei einer Stornierung der Bestellung vor Versand fällt keine Produktversicherung an; eine bereits gezahlte Versicherungsprämie wird automatisch erstattet.

18.7 Bei Ausübung des gesetzlichen Widerrufsrechts oder des Rückgaberechts nach Ziffer 5 dieser AGB wird eine gegebenenfalls über die betroffene Ware abgeschlossene Produktversicherung beendet und dem Kunden der Preis für die Produktversicherung erstattet.

19) Anwendbares Recht

Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Bei Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

20) Gerichtsstand

Handelt der Kunde als Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen mit Sitz im Hoheitsgebiet der Bundesrepublik Deutschland, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Köln. ZWILLING ist im vorstehenden Fall jedoch in jedem Fall berechtigt, das Gericht am Sitz des Kunden anzurufen.

21) Alternative Streitbeilegung

Wir sind immer bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten aus unserem Vertrag einvernehmlich beizulegen. Darüber hinaus haben wir uns entschieden, nicht an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Hierzu sind wir auch nicht verpflichtet.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen können Sie hier als PDF herunterladen.