

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

### Anwendbar ab dem 9. September 2024

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (die "AGB") bilden einen Vertrag zwischen (a) der Shiseido Germany GmbH, dem exklusiven Vertreiber der SHISEIDO Marke in Deutschland und Österreich, ("SHISEIDO", "wir" oder "uns") und (b) jeder natürlichen Person (der "Kunde" oder "Sie"), der SHISEIDO Kosmetikprodukte (die "Produkte") über die E-Commerce Website <https://www.shiseido.de/de/de/> ("die Website") kauft.

**Shiseido Germany GmbH** - Kaistraße 20 a, D-40221 Düsseldorf - UST-IDNR: DE 119 269 086 -Steuernr. 106/5724/1865 -HRB 15759 (Amtsgericht Düsseldorf).

Kontakt: [contact@shiseido.de](mailto:contact@shiseido.de)

Telefon: +4921197554116

### **BITTE LESEN SIE DIESE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN SORGFÄLTIG DURCH, BEVOR SIE DIE WEBSITE NUTZEN**

In diesen AGB werden der Kunde und SHISEIDO gemeinsam als "Parteien" und einzeln als "Partei" bezeichnet. Bitte lesen Sie diese AGB sorgfältig durch, bevor Sie die Website nutzen oder ein Produkt bestellen. Durch Ankreuzen des entsprechenden Kästchens (siehe Ziffer 4.1.8) dieser AGB und anschließendes Kaufen eines Produkts bestätigt der Kunde, dass er diese AGB akzeptiert und sich mit diesen einverstanden erklärt. Wenn Sie diesen AGB nicht zustimmen, können Sie kein Produkt kaufen. Wenn Sie Fragen zu diesen AGB haben, kontaktieren Sie uns unter <https://www.shiseido.de/de/de/Kontakt>.

Bitte beachten Sie, dass die Produkte über ein selektives Einzelhandelsnetz verkauft werden und ausschließlich für den persönlichen Gebrauch des Kunden bestimmt sind. SHISEIDO ist berechtigt, jede Bestellung abzulehnen, die nicht klar einem solchen Einzelverkauf entspricht.

Darüber hinaus werden die Kunden darauf hingewiesen, dass sie nicht mehr als fünf (5) Produkte mit der gleichen Referenz bestellen dürfen. Bestellungen, die die oben genannte Menge überschreiten, werden automatisch abgelehnt. Die Kunden können diese AGB speichern oder ausdrucken.

Besondere Wünsche des Kunden im Zusammenhang mit einer Bestellung bedürfen stets der vorherigen Vereinbarung in Textform (z.B. per E-Mail). Alle Bedingungen, die ein Kunde zur Verfügung stellt oder einer Bestellung beifügt, haben keine Wirkung, es sei denn, SHISEIDO stimmt diesen schriftlich zu.

#### • **ZIFFER 1: GEGENSTAND DES VERTRAGES**

Diese AGB legen die Bedingungen für den Online-Verkauf und die Lieferung der Produkte durch SHISEIDO an den Kunden sowie die jeweiligen Rechte und Pflichten der Parteien

aus dem Online-Verkauf der auf der Website angebotenen Produkte fest. Sie legen zum Beispiel alle Schritte fest, die zur Bestellung notwendig sind.

- **ZIFFER 2: PRODUKTE**

## **2.1. PRODUKTBESCHREIBUNG**

Die auf der Website zum Kauf angebotenen Produkte und ihre detaillierten Beschreibungen (in Form von Produktdatenblättern) werden auf der Website angezeigt, damit potenzielle Kunden vor der Bestellung Informationen über die wichtigsten Merkmale der Produkte erhalten können, die sie kaufen möchten.

SHISEIDO bemüht sich mit angemessenen Anstrengungen, dass die visuellen Darstellungen der auf der Website gezeigten Produkte originalgetreue Wiedergaben der Originalprodukte darstellen. Da SHISEIDO jedoch nicht die volle Kontrolle über die Farbwiedergabeeigenschaften der Computerhardware und -software des Kunden hat, kann SHISEIDO für die Ungenauigkeit der auf der Website gezeigten Fotos nicht in die Haftung genommen werden.

Kunden, die Fragen haben oder eine Beratung zu den Produkten und deren Anwendung benötigen, können sich auf folgenden Wegen an unseren Kundenservice (den "Kundenservice") wenden:

- durch Senden einer Nachricht über diese <https://www.shiseido.de/de/de/Kontakt>
- telefonisch unter +4921 197554116 (Montag bis Freitag von 9 bis 18 Uhr MEZ).

## **2.2 VERFÜGBARKEIT DER PRODUKTE**

**2.2.1.** Die von SHISEIDO verkauften Produkte sind diejenigen, die an dem Tag, an dem der Kunde auf die Website zugreift, auf der Website angeboten werden. Unsere Angebote auf der Website sind unverbindlich. Der Kaufvertrag mit dem Kunden kommt erst mit der Annahme der Bestellung im Sinne von Ziffer 4.2 dieser AGB zustande.

SHISEIDO meldet jede dauerhafte oder vorübergehende Nichtverfügbarkeit seiner Produkte auf der Informationsseite der Website, die jedes Produkt beschreibt.

**2.2.2.** Sollte ein bestellter Artikel zum Zeitpunkt der Bestellung nicht verfügbar sein (z.B. aufgrund eines Lagerausfalls oder wenn SHISEIDO das Produkt nicht mehr verkauft), wird der Kunde so schnell wie möglich per E-Mail oder Telefon darüber informiert. Wenn das Produkt nicht verfügbar ist (z.B. aufgrund eines Lagerausfalls oder wenn SHISEIDO das Produkt nicht mehr verkauft), wird die Bestellung nicht angenommen und ein Kaufvertrag kommt nicht zustande.

Wenn die bestellten Produkte nur teilweise nicht verfügbar sind, kann sich der Kunde per E-Mail oder Telefon mit dem Kundenservice in Verbindung setzen, um zu prüfen, ob er eine neue verbindliche Bestellung für die anderen Produkte in seiner ursprünglichen Bestellung aufgeben möchte. Wenn der Kunde dann eine neue Bestellung mit den

verfügbaren Produkten aufgibt, gilt die Bestellung entweder mit der nachfolgenden (E-Mail-)Annahme der Bestellung oder mit dem Versand der Ware als angenommen. Der Kaufvertrag mit dem Kunden kommt erst mit der Annahme dieser neuen Bestellung zustande. Eine Mitteilung, dass das Produkt nicht verfügbar ist, kann jederzeit zwischen der Bestellung und der Annahme der Bestellung im Sinne von Ziffer 4.2 dieser AGB erfolgen. Sollte das Zahlungsmittel des Kunden bereits belastet worden sein und ein Kaufvertrag zwischen den Parteien wegen teilweiser Nichtverfügbarkeit der Produkte nicht zustande gekommen sein, verpflichtet sich SHISEIDO, alle entsprechenden Zahlungen, die SHISEIDO vom Kunden erhalten hat, einschließlich der Versandkosten an den Kunden so schnell wie möglich direkt auf das Bankkonto / die Bankkarte, mit der die Bestellung bezahlt wurde, zu erstatten.

Wenn eine Seite bei einem Kauf kostenlose Geschenke oder Proben erwähnt, ist dies abhängig von der Verfügbarkeit.

- **ZIFFER 3: PREISE**

Die Preise der Produkte sind fest und werden in Euro angegeben. Es gelten die Preise, die zum Zeitpunkt der Bestellung des Kunden auf der Website angezeigt werden.

Die Preise für Produkte verstehen sich inklusive aller Steuern. Die Versandkosten (einschließlich der mit der Lieferung verbundenen Zölle und sonstigen Steuern und Abgaben) werden im Warenkorb gesondert aufgeführt und vor der endgültigen Zustimmung und dem Kauf durch den Kunden auf der Bestellübersicht ausgewiesen. Alle Kosten werden in der Bestellbestätigung per E-Mail an den Kunden angegeben.

Der in der Bestellübersicht und in der Bestellbestätigung angegebene Gesamtpreis umfasst alle dem Kunden in Rechnung gestellten Kosten, einschließlich aller Steuern und Abgaben, Versandkosten und Zölle.

Die Preise beinhalten die Umsatzsteuer und jede Änderung des gesetzlichen Satzes dieser Steuer wird in den Preisen der Produkte, die auf der Website angeboten werden, ab dem Datum des Inkrafttretens des neuen Satzes berücksichtigt. Benutzt der Kunde eine Bankkarte, die an ein Konto in einer anderen Währung als Euro gebunden ist, kann die Bank des Kunden Währungsumrechnungskosten und Bankkosten in Rechnung stellen, die in voller Höhe vom Kunden zu tragen sind. Entscheidet sich der Kunde für die Rücksendung der Produkte, werden diese Kosten nicht erstattet. Die in Rechnung gestellten Preise werden in der Regel im Rahmen der Bestellbestätigung überprüft. Im Falle eines Fehlers im Preisangebot für die Produkte zum Zeitpunkt der Bestellung werden wir uns mit Ihnen in Verbindung setzen und Sie fragen, ob Sie eine neue verbindliche Bestellung auf der Grundlage des korrekten Preises aufgeben möchten. Wenn Sie dann eine neue Bestellung auf der Grundlage des korrekten Preises aufgeben, gilt die Bestellung als von SHISEIDO entweder mit der nachfolgenden (E-Mail-)Annahme der Bestellung oder mit dem Versand der Ware angenommen. Der Kaufvertrag mit dem

Kunden kommt erst mit der Annahme dieser neuen Bestellung durch SHISEIDO zustande.

- **ZIFFER 4: BESTELLUNGEN**

#### **4.1. EINE BESTELLUNG AUFGEBEN**

Durch das Durchsehen der Website können Kunden mehr Informationen über die verschiedenen Produkte erhalten, die zum Zeitpunkt ihres Besuchs zum Verkauf angeboten werden. Unsere Angebote auf der Website sind unverbindlich.

Um eine Bestellung aufzugeben, sollten Sie eine Reihe von einfachen Anleitungen auf der Website befolgen:

- 1) Um eine Bestellung auf der Website aufgeben zu können, muss der Kunde mindestens 16 Jahre alt sein und die Fähigkeit besitzen, an diese AGB gebunden zu sein und über eine Zahlungsmethode im Sinne von Ziffer 4.1 verfügen.
- 2) Beim Durchsehen der Website kann ein Kunde, der eine Bestellung aufgeben möchte, dies tun, indem er auf das Produkt oder auf die Schaltfläche [KAUFEN] und dann auf die Schaltfläche [KAUFEN], die sich neben jedem angezeigten Produkt befindet, klickt.
- 3) Um zu sehen, welche Artikel sich zu einem beliebigen Zeitpunkt in Ihrem Warenkorb befinden, klicken Sie auf das Symbol [WARENKORB] in der oberen rechten Ecke des Bildschirms. Der Warenkorb wird dann auf dem Bildschirm angezeigt und zeigt alle darin enthaltenen Artikel, den zu zahlenden Gesamtpreis sowie die Produktreferenz, das Bild und die Menge der von Ihnen ausgewählten Produkte, den Gesamtpreis der Bestellung und eine Schätzung der Versandkosten, die im nächsten Schritt der Bestellung – je nach Lieferland – bestätigt wird.

In diesem Stadium kann der Kunde ggf. die Farbe (soweit anwendbar) oder Menge eines Produkts ändern, oder aus dem Warenkorb löschen. Der Gesamtwert der Bestellung wird dann automatisch neu berechnet.

Kunden sollten beachten, dass sie jederzeit während des Bestellvorgangs ihre Meinung ändern, ihre Bestellung ändern, abrechnen oder weitere Produkte hinzufügen können, bis sie ihre Bestellung bestätigen und bezahlen.

Um einen Artikel aus dem Warenkorb zu entfernen, muss der Kunde auf [X] rechts neben dem Produkt im Warenkorb klicken. Der Gesamtwert des Warenkorbs wird dann automatisch neu berechnet.

Schließlich kann der Kunde auch kostenlose Proben oder Geschenke auswählen, einen Gutscheincode eingeben, den Kundenservice kontaktieren oder den Newsletter abonnieren. Wenn Sie einen Aktionscode haben, sollten Sie ihn in diesem Stadium (vor der Zahlung) in das Feld [AKTIONSCODE] unten in Ihrem Warenkorb eingeben. Wenn Sie

auf [ANWENDEN] geklickt haben, wird der entsprechende Rabatt für gültige Codes automatisch in Ihrem Warenkorb angezeigt.

4) Nachdem der Kunde die Auswahl der Produkte abgeschlossen hat, kann er diese im Warenkorb bestellen, indem er auf die Schaltfläche [ZUR KASSE] klickt. An dieser Stelle wird eine neue Website angezeigt, die Sie auffordert, sich in Ihr Konto einzuloggen oder als Gast fortzufahren.

5) Im nächsten Schritt muss der Kunde die Lieferadresse in der angezeigten Form eingeben. Sie müssen eine Adresse in Deutschland oder Österreich angeben, sowie Ihren vollständigen Namen und Ihre E-Mail-Adresse angeben. Nachdem das Formular ausgefüllt wurde, klicken Sie auf die Schaltfläche [FORTFAHREN].

6) Im nächsten Schritt muss der Kunde eine Zahlungsmethode wählen, Bank- oder Zahlungsdaten angeben und die Rechnungsadresse (die identisch oder abweichend von der Lieferadresse sein kann) bestätigen. Auf der rechten Seite des Bildschirms wird dann eine Zusammenfassung der Bestellung angezeigt, in der alle Informationen über die Bestellung, einschließlich der Art, Menge und des Preises der Produkte, der für die Bestellung zu zahlenden Gesamtsumme (einschließlich der Versandkosten), Ihrer Kontaktdaten, der Lieferadresse und der Rechnungsadresse, wiederholt werden.

7) Nach der Überprüfung des Status ihrer Bestellung werden die Kunden aufgefordert,

- ihre Bestellung aufzugeben und zu bezahlen;
- oder die Charakteristika ihrer Bestellung und/oder ihrer Kontaktdaten durch Anklicken des Buttons "Zurück" oder des SHISEIDO Logos im Kopf der Website zu ändern.

8) Vor dem Anklicken der Schaltfläche [BESTELLUNG AUFGEBEN] werden die Kunden durch Ankreuzen des entsprechenden Kontrollkästchens aufgefordert, diese AGB zu lesen und zu akzeptieren.

Sobald der Kunde auf die Schaltfläche [BESTELLUNG AUFGEBEN] klickt, wird die Seite mit der Bestätigung der Bestellung eingeblendet.

Mit der Bestellung auf der Website gibt der Kunde ein verbindliches Angebot zum Kauf des betreffenden Produkts ab. Das Angebot bleibt für einen Zeitraum von 3 Werktagen nach dem Tag des Angebots zur Annahme durch SHISEIDO offen. Das gesetzliche Widerrufsrecht des Kunden gemäß Ziffer 8.1 dieser AGB bleibt unberührt.

## **4.2. BESTELLBESTÄTIGUNG**

Sobald die Bestellung vom Kunden bestätigt und die Zahlung gemäß den in Ziffer 6 erläuterten Verfahren genehmigt wurde, wird eine Zusammenfassung der vom Kunden aufgegebenen Bestellung mit einer Auflistung aller bestellten Produkte angezeigt und

dem Kunden unverzüglich eine E-Mail mit einer Bestätigung des Bestellungseingangs zugesandt (die "Bestellbestätigung").

Die Bestätigungs-E-Mail, die von SHISEIDO verschickt wird, enthält die folgenden Angaben:

- die Bestellnummer, die SHISEIDO dem Kunden bei der Bestellung zugeteilt hat;
- die Bestellszusammenfassung (Identifikation des/der bestellten Produkte(s), die Menge und den Preis);
- der Gesamtwert der Bestellung, einschließlich aller Steuern;
- die Lieferkosten;
- das Versandverfahren für das/die bestellte(n) Produkt(e) (Versandmethode).

Die Bestellbestätigung stellt noch keine Annahme der Bestellung dar. Die Bestellung gilt entweder mit der nachträglichen (E-Mail-)Annahme der Bestellung oder durch den Versand der Ware als von uns angenommen. Der Kaufvertrag mit dem Kunden kommt erst mit der Annahme durch den Kunden zustande.

Die Kosten der Bestellung (einschließlich der Versandkosten) werden zum Zeitpunkt des Versands des/der Produkt(e) vom angegebenen Konto des Kunden abgebucht. Der Kunde erhält daraufhin eine E-Mail, in der der Versand seiner Bestellung bestätigt wird. Die Rechnung wird dem Kunden in seinem persönlichen Konto zur Verfügung gestellt.

Kunden, die Informationen über den Status ihrer Bestellungen benötigen, sollten sich in ihr Konto einloggen, um ihren Bestellstatus zu verfolgen, oder sich im Falle eines Problems mit unserem Kundenservice in Verbindung setzen, indem sie auf über diese Formularseite kontaktieren : <https://www.shiseido.de/de/de/Kontakt> oder auf +4921197554116 (Montag bis Freitag, von 9.00 bis 18.00 Uhr MEZ) klicken.

#### **4.3 NACHWEIS DER BESTELLUNG**

Den Kunden wird empfohlen, ihre Bestellbestätigung auszudrucken und für ihre Aufzeichnungen aufzubewahren.

Im Bedarfsfall kann der Kunde den zwischen ihm und SHISEIDO abgeschlossenen elektronischen Vertrag anfordern. Zu diesem Zweck sollten der Kunde sich an unseren Kundenservice unter der Nummer +4921197554116 (Montag bis Freitag, von 9.00 bis 18.00 Uhr MEZ) wenden oder uns eine E-Mail an über diese Formularseite kontaktieren : <https://www.shiseido.de/de/de/Kontakt> schicken, und dabei seine Kontaktdaten und die Bestellnummer angeben.

Allgemein empfiehlt SHISEIDO den Kunden, eine Kopie aller E-Mails zu ihren Bestellungen aufzubewahren. Der Kunde wird hiermit darauf hingewiesen, dass E-Mails an die vom Kunden angegebene E-Mail-Adresse gesendet werden. SHISEIDO übernimmt keine Haftung im Falle eines Tippfehlers in der vom Kunden angegebenen E-Mail-Adresse, der dazu führt, dass die Bestellbestätigungs-E-Mail nicht eingetroffen ist.

Darüber hinaus bewahrt SHISEIDO die Informationen über jede Bestellung bis zum Ablauf handels- und steuerlichen Aufbewahrungsfristen auf, wobei diese Informationen dem Kunden nach Erhalt einer Anfrage, die von diesem an über diese Formularseite kontaktieren : <https://www.shiseido.de/de/de/Kontakt> gesendet wurde, zur Verfügung gestellt werden.

- **ZIFFER 5: EIGENTUMSVORBEHALT**

Die Gefahr des zufälligen Untergangs, der Beschädigung oder des Verlusts des gelieferten Produkts geht mit der Übergabe des Produkts an den Kunden oder mit dem Annahmeverzug des Kunden auf den Kunden über. Das Eigentum an den bestellten Produkten geht ebenfalls mit der Lieferung auf den Kunden über, sofern die vollständige Zahlung aller in Bezug auf die Produkte zu zahlenden Beträge, einschließlich etwaiger Versandkosten, eingegangen ist.

- **ZIFFER 6: ZAHLUNG**

### **6.1. ZAHLUNGSMETHODE UND ZAHLUNGSMITTEL**

Die Zahlung auf der Website muss sofort zum Zeitpunkt der Bestellung in Euro und per Bankkarte (Visa, MasterCard, American Express), PayPal, Klarna oder Apple Pay erfolgen. Andere Zahlungsmethoden werden nicht akzeptiert. Für weitere Details lesen Sie unser FAQ sowie den Abschnitt 6.2.3 zu Klarna.

Sie sichern hiermit zu, dass Sie über alle erforderlichen Vollmachten zur Nutzung der von Ihnen gewählten Zahlungsmethode zum Zeitpunkt Ihrer Bestellung verfügen.

SHISEIDO hat das Recht, eine nicht vollständig bezahlte Bestellung nicht anzunehmen, und der Kunde wird hierüber per E-Mail benachrichtigt.

### **6.2 SICHERE TRANSAKTIONEN**

**6.2.1** Die Bestellung wird in Übereinstimmung mit allen anwendbaren banküblichen Sicherheitsstandards abgewickelt. Um die Sicherheit von Zahlungen per Bankkarte auf der Website zu gewährleisten, muss der Kunde den Sicherheitscode (CVV), der auf der Rückseite der Bankkarte angegeben ist, mit dem er für die Bezahlung seiner Bestellung zahlt, an den Kunden weitergeben.

Die Bankkarte des Kunden wird dann belastet, nachdem überprüft wurde, ob seine Bestellung alle Bedingungen dieser AGB erfüllt und ob die bestellte(n) Ware(n) zum

Zeitpunkt des Versands verfügbar ist (sind). Bei Zahlungen per Banküberweisung werden die Beträge mit der Bestellbestätigung abgebucht.

### 6.2.2 SHISEIDO verwendet eine sichere Zahlungsplattform mit dem Namen ADYEN.

Im Rahmen der laufenden Bekämpfung von Betrug über das Internet können Informationen über die Bestellung eines Kunden an einen Dritten übermittelt werden, der aufgrund gesetzlicher Bestimmungen zur Überprüfung der Identität des Kunden, der Gültigkeit der Bestellung, der angewandten Zahlungsmethode und der geplanten Lieferung befugt ist. Beantwortet der Kunde die Aufforderung von SHISEIDO nach zusätzlichen Informationen nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen, wird die Bestellung nicht angenommen und ein bereits gezahlter Betrag auf das belastete Bankkonto so schnell wie möglich zurückerstattet.

### 6.2.3 Klarna

In Zusammenarbeit mit Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Schweden, bieten wir die folgenden Zahlungsoptionen an. Die Zahlung erfolgt jeweils an Klarna:

Rechnung: **Klarna 30-Tage-Zahlung** ist ein von der Klarna Bank AB angebotener Kredit, mit dem Sie innerhalb von 30 Tagen ab Versand der Ware bezahlen können. Wählen Sie bei Ihrer Bestellung die Zahlungsmethode KLARNA, akzeptieren Sie diese Allgemeinen Verkaufsbedingungen der Website und bestätigen Sie. Sie werden automatisch auf eine KLARNA-Seite weitergeleitet und unterliegen den Zahlungsbedingungen der Klarna Bank AB. Für weitere Informationen zu den Bedingungen der "30-Tage-Zahlung" von Klarna klicken Sie bitte auf: Für Deutschland: <https://www.klarna.com/de/agb/> und <https://www.klarna.com/de/kundenservice/> und für Österreich: <https://www.klarna.com/at/agb/> und <https://www.klarna.com/at/kundenservice/> Die vollständigen Rechnungsbedingungen für die Länder in denen diese Zahlart verfügbar ist finden Sie hier:

[Deutschland](#), [Finnland](#), [Großbritannien](#), [Niederlande](#), [Norwegen](#), [Österreich](#), [Schweden](#), [Schweiz](#).

Sofortüberweisung: Verfügbar in Deutschland, Österreich, Belgien, Italien, Spanien, Polen und den Niederlanden. Die Belastung Ihres Kontos erfolgt unmittelbar nach Abgabe der Bestellung.

Die Nutzung der Zahlungsarten Rechnung, Ratenkauf und Lastschrift setzt eine positive Bonitätsprüfung voraus. Insofern leiten wir Ihre Daten im Rahmen der Kaufanbahnung und Abwicklung des Kaufvertrages an Klarna zum Zwecke der Adress- und Bonitätsprüfung weiter. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Ihnen nur diejenigen Zahlarten anbieten können, die aufgrund der Ergebnisse der Bonitätsprüfung zulässig sind. Weitere Informationen und Klarnas Nutzungsbedingungen [finden Sie hier](#). Allgemeine Informationen zu Klarna [erhalten Sie hier](#). Ihre Personenangaben werden von



Klarna in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzbestimmungen und entsprechend den Angaben in [Klarnas Datenschutzbestimmungen](#) behandelt.

### **6.3 AUFRECHNUNG ODER ZURÜCKBEHALTUNG**

Ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nur, soweit die Gegenforderung nicht von uns bestritten oder durch eine rechtskräftige und verbindliche Entscheidung festgestellt worden ist.

- **ZIFFER 7: LIEFERUNG UND EMPFANG**

#### **7.1. LIEFERBEDINGUNGEN UND KOSTEN**

Die bestellten Produkte werden ausschließlich an Deutschland und Österreich versandt.

Nach der Vorbereitung der Bestellung wird diese an die vom Kunden bei der Bestellung angegebene Postanschrift versandt.

Dem Kunden wird eine E-Mail zugeschickt, wenn die Bestellung versandt wird.

Es wird den Kunden empfohlen, diese E-Mail auszudrucken, um den Überblick über die Bestellung zu behalten.

Der Kunde hat dann die Möglichkeit, den Fortschritt seiner Lieferung auf der Website zu verfolgen, indem er oben auf dem Bildschirm auf den Link "Mein Konto" klickt und die E-Mail-Adresse und das Passwort eingibt, die er bei der Bestellung angegeben hat, oder indem er auf den Link "Bestellung nachverfolgen", der am unteren Rand jeder Seite der Website verfügbar ist, klickt. Die vom Kunden bestellten Produkte werden an die in der Bestellbestätigungs-E-Mail angegebene Lieferanschrift geliefert.

**Lieferkosten und Lieferdauer ab Versand der Bestellung:** Weitere Details erhalten Sie durch Klick auf den folgenden Link:[Kundenservice](#).

Wenn in extrem seltenen Fällen die Lieferung nicht innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach dem Tag, an dem der Kunde seine Bestellung aufgegeben hat, erfolgt ist, werden die Parteien – vorbehaltlich der vollständigen Bezahlung des Preises – besprechen, ob der Kunde das Produkt weiterhin erhalten möchte. Das gesetzliche Widerrufsrecht des Kunden gemäß

#### **7.2 SPÄTE LIEFERUNG**

Die Kunden werden gebeten, den Kundenservice unter der Telefonnummer +4921197554116 (Montag bis Freitag von 9.00 bis 18.00 Uhr MEZ) oder per E-Mail an über diese Formularseite kontaktieren : <https://www.shiseido.de/de/de/Kontakt> über jede Verzögerung bei der Lieferung ihrer Bestellungen zu informieren, die ihnen bekannt ist, damit SHISEIDO die erforderlichen Schritte bei den betreffenden Post- oder Kurierdiensten unternehmen kann.

Sollte SHISEIDO die Lieferung der Produkte nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach der E-Mail des Kunden und spätestens vierzehn (14) Tage nach der Bestellung vornehmen, werden die Parteien besprechen, ob der Kunde das Produkt weiterhin erhalten möchte.

Wenn der Kunde die Produkte nicht mehr erhalten möchte, erstattet SHISEIDO den Preis der Bestellung so schnell wie möglich und auf jeden Fall innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Erhalt der Erklärung des Kunden, dass er die Produkte nicht mehr erhalten möchte. Das gesetzliche Widerrufsrecht des Kunden gemäß Ziffer 8.1 dieser AGB und die gesetzlichen Gewährleistungsrechte gemäß Ziffer 9 dieser AGB bleiben unberührt.

Mit Ausnahme des in Ziffer 2.2.2 dieser AGB geregelten Falls werden keine Teillieferungen durchgeführt.

### **7.3 EMPFANG DER PRODUKTE**

Jede Lieferung gilt als erfolgt, wenn der Kunde oder ein vom Kunden benannter Dritter das Produkt bzw. die Produkte physisch in Besitz genommen und den Lieferschein (sofern ein solcher vorhanden ist) unterschrieben hat. Der Kunde wird gebeten, zu überprüfen, ob die gelieferten Produkte der Bestellung entsprechen und sich bei Erhalt in gutem Zustand befinden.

Im Falle von beschädigten oder fehlenden Gegenständen wird dem Kunden empfohlen, den Spediteur auf dessen dafür vorgesehenem Formular (sofern ein solches vorhanden ist) angemessen detailliert darüber in Kenntnis zu setzen. In jedem Fall wird dem Kunden empfohlen, sich auch per E-Mail über diese Formularseite kontaktieren : <https://www.shiseido.de/de/de/Kontakt> an den Kundenservice von SHISEIDO zu wenden.

- **ZIFFER 8: WIDERRUFSRECHT**

#### **8.1. GESETZLICHES WIDERRUFSRECHT**

##### **- WIDERRUFSBELEHRUNG -**

##### **WIDERRUFSRECHT**

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 Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Shiseido GmbH, Kaistraße 20 a, D-40221 Düsseldorf, +4921197554116 – <https://www.shiseido.de/de/de/Kontakt>) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren

Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf der Website elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z.B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen 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 Waren 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 für die Rücksendung der Produkte, sofern Sie das frankierte Rücksendetikett gemäß Ziffer 8.3 verwenden, andernfalls sind Sie verpflichtet, die Kosten für die Rücksendung der Produkte 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 ihnen zurückzuführen ist.

**- ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG -**

### **MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR**

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es unter Angabe der Bestellnummer an Shiseido Group GmbH, Kaistraße 20 a, D-40221 Düsseldorf, [www.shiseido.de/de/de/Kontakt](http://www.shiseido.de/de/de/Kontakt) zurück.

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

.....  
.....  
.....

Bestellt am (\*)/erhalten am (\*):

Name des/der Verbraucher(s): Anschrift des/der Verbraucher(s):

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier):

Datum: (\*) Unzutreffendes streichen.

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind, und bei Verträgen zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

## **8.2 KOSTEN FÜR DIE RÜCKSENDUNG DER PRODUKTE**

Die Kosten für die Rücksendung der Produkte trägt der Kunde, es sei denn, die gelieferten Produkte entsprechen nicht der Bestellung (in diesem Fall trägt SHISEIDO diese Kosten).

Ungeachtet des Vorstehenden übernimmt SHISEIDO die Kosten für die Rücksendung der Produkte, wenn der Kunde sein Widerrufsrecht geltend macht, vorausgesetzt, dass der Kunde das in Ziffer 8.3 genannte frankierte Rücksendeetikett verwendet (siehe Ziffer 8.1 dieser AGB).

## **8.3 WEITERE DETAILS**

Um ein Produkt zurückzusenden, empfehlen wir die folgenden Schritte vorzunehmen.

### **SCHRITT 1 – Kontaktieren Sie den Kundenservice oder melden Sie sich bei Ihrem Kundenkonto an.**

- Sie können das Kundenserviceteam unter +4921197554116 (Montag bis Freitag, von 9.00 bis 18.00 Uhr, MEZ) oder per E-Mail an über diese Formulareseite kontaktieren : <https://www.shiseido.de/de/de/Kontakt>.
- Sie können die Rückgabe auch auf der Website einleiten, indem Sie sich mit Ihrem Kundenkonto verbinden.

## **SCHRITT 2 – Rückgabe der Produkte**

Sie können bis zu 30 Werktagen nach Erhalt der Produkte einen Rücksendeantrag stellen (siehe Ziffer 8.1 der AGB). Die Rückerstattung des Geldes erfolgt über die gleiche Zahlungsmethode wie bei der Bestellung.

Bitte führe die folgenden Schritte aus:

- Eine Online-Rücksendeanforderung kannst Du auf der Bestellübersichtsseite in Deinem Kundenkonto stellen, indem Du auf „Artikel zurücksenden“ klickst. Wenn Du noch kein Kundenkonto hast, kannst Du Deinen Bestellstatus alternativ über den Link „Bestellung nachverfolgen“ am Ende jeder Seite einsehen.
- Sobald die Rücksendung beantragt wurde, druckst Du das Rücksendeformular von der Bestätigungsseite aus und legst es in Dein Paket.
- Klicke auf der gleichen Seite auf die Option „Frankierten Aufkleber per E-Mail senden“.
- Wechsele zu dem E-Mail-Konto, das Du während des Bestellvorgangs angegeben hast, und drucke den von Colissimo gesendeten Rücksendeaufkleber aus.
- Packe die Produkte, die Du zurücksenden möchtest, nach Möglichkeit in das Originalpaket oder eine andere geeignete Verpackung und stelle sicher, dass das Paket richtig verschlossen ist.
- Klebe den frankierten Rücksendeaufkleber auf das Paket und achte darauf, dass kein vorheriger Versandaufkleber mehr sichtbar ist.
- Gib das Paket bei Deiner Poststelle ab.

Sie können unseren Kundenservice per Telefon unter +4921197554116 (Montag bis Freitag, von 9.00 bis 18.00 Uhr, MEZ) oder durch einen Klick <https://www.shiseido.de/de/de/Kontakt> kontaktieren.

In jedem Fall muss die Bestellnummer mit dem Paket verschickt werden, um Ihre Rücksendung bearbeiten zu können.

Wir empfehlen Ihnen, den Versandnachweis für den unwahrscheinlichen Fall, dass wir das zurückgegebene Paket nicht erhalten, aufzubewahren. Bitte speichern/behalten Sie Ihren Nachweis der Versand- und Nachverfolgungsinformationen, bis Ihre Rückerstattung bearbeitet wurde.

Wenn die Produkte nicht zurückgenommen werden können, sind wir nicht verpflichtet, die zurückgesandten Produkte anzunehmen oder Ihnen eine Rückerstattung zu

gewähren. Wir übernehmen keine Versandkosten für die Rücksendung der Produkte an Sie, wenn wir diese rechtmäßig ablehnen.

### **SCHRITT 3 – Bearbeitung der Rückerstattung**

Gelder werden auf die gleiche Weise zurückerstattet, die Sie ursprünglich für die Bezahlung Ihrer Bestellung verwandt haben, und zwar innerhalb von maximal vierzehn (14) Tagen nach Erhalt der zurückgesandten Produkte oder, falls früher, am Tag, an dem wir den Nachweis erhalten, dass Sie die Produkte an uns zurückgeschickt haben (siehe Ziffer 8.1 der AGB).

Sie erhalten die volle Zahlung, einschließlich der Kosten für die Lieferung (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die Ihnen durch die Wahl einer anderen als der von uns angebotenen kostengünstigsten Standardlieferung entstehen), zurückerstattet. Wir tragen die Kosten für die Rücksendung der Produkte, sofern Sie das frankierte Rücksendeetikett gemäß Ziffer 8.3 verwenden, andernfalls sind Sie verpflichtet, die Kosten für die Rücksendung der Produkte zu tragen. Wenn Sie bei der Zahlung einen Werbe- oder sonstigen Rabatt erhalten haben, wird die Rückerstattung nur den Betrag widerspiegeln, den Sie tatsächlich bezahlt haben. Sie erhalten von unserem Kundenservice eine Benachrichtigung per E-Mail, die Sie über den Abschluss Ihrer Rückerstattung informiert.

Unsere Rückgabegerichtlinien gelten nur für Online-Einkäufe auf der Website. Wir sind nicht in der Lage, Rücksendungen von Produkten, die in einem Partnergeschäft gekauft wurden, anzunehmen.

- **ZIFFER 9: GEWÄHRLEISTUNGSRECHTE**

SHISEIDO haftet für Sach- und Rechtsmängel nach den hierfür geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere §§ 434 ff. BGB.

Ist das gelieferte Produkt mit einem Mangel behaftet, kann der Kunde von uns zunächst die Beseitigung des Mangels oder Lieferung von mangelfreier Ware verlangen.

Falls die Nacherfüllung fehlschlägt oder dem Kunden unzumutbar ist oder wir die Nacherfüllung verweigern, ist der Kunde jeweils nach Maßgabe des anwendbaren Rechts berechtigt, vom Kaufvertrag zurückzutreten, den Kaufpreis zu mindern oder Schadensersatz oder Ersatz seiner vergeblichen Aufwendungen zu verlangen. Für Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz gelten außerdem die besonderen Bestimmungen der Ziffer 10 dieser AGB.

Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre ab Lieferung des Produkts.

- **ZIFFER 10: HAFTUNG**

SHISEIDO haftet nach den gesetzlichen Vorschriften im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von SHISEIDO oder seiner Vertreter oder (Erfüllungs-)Gehilfen.

In sonstigen Fällen haftet SHISEIDO (gleich, aus welchem Rechtsgrund) – vorbehaltlich des nach diesem Satz folgenden Satzes – nur bei der Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie als Kunde regelmäßig vertrauen dürfen (sog. Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens.

Die Einschränkungen dieser Ziffer 10 der AGB gelten nicht für unsere Haftung für garantierte Beschaffenheitsmerkmale im Sinne des § 444 BGB, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen Verstößen gegen Datenschutzgesetze oder nach dem Produkthaftungsgesetz.

- **ZIFFER 11: GESCHÄFTSFÄHIGKEIT**

Alle Kunden müssen mindestens 16 Jahre alt sein und die Geschäftsfähigkeit nach den §§ 104 ff. BGB aufweisen, um eine gültige Bestellung auf der Website aufgeben zu können.

- **ZIFFER 12: SALVATORISCHE KLAUSEL**

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB in Anwendung eines Gesetzes oder einer Verordnung oder aufgrund eines rechtskräftigen Urteils eines zuständigen Gerichts oder einer Behörde als ungültig erachtet werden, bleiben die übrigen Bestimmungen voll wirksam.

- **ZIFFER 13: KEINE KONKLUDENTE VERZICHTSERKLÄRUNG**

Wenn Sie oder wir einen Teil dieser AGB nicht durchsetzen, ist die jeweilige Partei nicht daran gehindert, diesen Teil der AGB zu einem anderen Zeitpunkt durchzusetzen.

- **ZIFFER 14: ÜBERSCHRIFTEN**

Im Falle von Auslegungsunterschieden zwischen den Überschriften/Titeln der Ziffern und den tatsächlichen Bedingungen dieser AGB, gehen die Bedingungen vor und gelten die Titel als ungültig.

- **ZIFFER 15: ÄNDERUNGEN DIESER AGB**

SHISEIDO ist berechtigt, diese AGB jederzeit zu ändern. Jede neue Version dieser AGB wird im Voraus auf der Website bekannt gegeben. Die Version, die online auf der Website veröffentlicht wird, hat immer Vorrang vor allen anderen Versionen dieser AGB. Im Verhältnis zum jeweiligen Kunden ist allerdings die im Zeitpunkt der Bestellung des Kunden gültige und von diesem akzeptierte Fassung der AGB maßgeblich.

- **ZIFFER 16: INTEGRALER BESTANDTEIL DIESES VERTRAGES**

Diese AGB und die dem Kunden zugesandte Bestellungszusammenfassung bilden eine vertragliche Einheit, die den gesamten Vertrag zwischen den Parteien darstellt.

- **ZIFFER 17: SPRACHE**

Diese AGB der Website liegen in deutscher Sprache vor. Der gesamte Inhalt der Website ist in deutscher Sprache verfügbar.

- **ZIFFER 18: ANWENDBARRES RECHT – STREITBEILEGUNG**

Diese AGB unterliegen – vorbehaltlich zwingender internationalprivatrechtlicher Vorschriften – dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Wenn Sie zum Zeitpunkt Ihrer Bestellung Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land haben, bleibt die Anwendung zwingender Rechtsvorschriften dieses Landes von der im vorangehenden Satz getroffenen Rechtswahl unberührt.

Der Kunde oder SHISEIDO können vor jedem aufgrund gesetzlicher Vorschriften zuständigen Gericht Klage erheben.

Die EU-Kommission bietet die Möglichkeit zur Online-Streitbeilegung auf einer von ihr betriebenen Online-Plattform. Diese Plattform ist über den externen Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> zu erreichen. Zu einer Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren sind wir nicht verpflichtet und können die Teilnahme an einem solchen Verfahren leider auch nicht anbieten.