



# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Online-Warenbestellungen

## Inhaltsverzeichnis

I. Geltungsbereich .....	2
II. Ihre Bestellung - Vertragsabschluss .....	3
III. Mindestbestellwert .....	3
IV. Lieferung, Warenverfügbarkeit .....	4
V. Eigentumsvorbehalt .....	6
VI. Preise und Versandkosten .....	6
VII. Zahlungsmodalitäten und elektronische Rechnung .....	7
VIII. Gewährleistungsrecht .....	9
IX. Haftung .....	10
X. Widerrufsbelehrung .....	10
Widerrufsrecht .....	10
Folgen des Widerrufs .....	11
Muster Widerrufsformular .....	12
Ausschluss des Widerrufsrechts .....	12
XI. Beschwerden/Streitschlichtung .....	13
XII. PAYBACK .....	13
XIII. Elektroaltgeräte und Altbatterien .....	14
XIV. Datenschutz .....	14
XV. Anwendbares Recht und Gerichtsstand .....	14

## I. Geltungsbereich

1. Wir sind die dm drogerie markt GmbH, Günter-Bauer-Straße 1, 5071 Wals, Österreich (nachfolgend „dm“). Sie erreichen uns mittels [Kontaktformular](#). Antworten auf allgemeine Fragen zu Ihrer Online-Warenbestellung finden Sie in unseren [FAQs](#).

Weiterführende Informationen zum Betreiber der Webseite, Medieninhaber, Herausgeber und Redaktion finden Sie in unserem [Impressum](#).

Aus Gründen des Leseflusses und der besseren Verständlichkeit, wird im nachfolgenden Text auf die Verwendung gendergerechter Formulierungen verzichtet.

2. Für Online-Warenbestellungen von Verbrauchern und Unternehmern zum Eigenverbrauch in haushaltsüblichen Mengen in unserem dm Onlineshop gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von dm in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung aktuellen Fassung. Den nachfolgenden Bestimmungen entgegenstehende, abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen finden, selbst bei Kenntnis, keine Anwendung, es sei denn, ihrer Geltung wurde ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

Sie können den Text [hier](#) als PDF herunterladen, speichern, wiedergeben oder ausdrucken.

Für andere Bestellungen von Unternehmern gelten ausschließlich die dafür getroffenen gesonderten besonderen Vereinbarungen.

3. Sie können im dm Onlineshop (auf unserer Webseite dm.at, über unsere Mein dm App, im Zuge einer dmLIVE Sendung oder eines Streams) einkaufen, wenn Sie mindestens 18 Jahre alt sind. Unsere Angebote sind ausgerichtet auf Kunden in Österreich, wir stellen Kunden mit Wohnsitz oder Geschäftssitz in dem Gebiet des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) aufgrund der EU Geoblocking-Verordnung (Verordnung (EU) 2018/302) diese Angebote in gleicher Weise und zu gleichen Konditionen zur Verfügung; Gleiches gilt auch für Kunden mit Wohn- oder Geschäftssitz in der Schweiz.
4. Unsere Angebote sind grundsätzlich an Verbraucher i.S.d. § 1 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) gerichtet. Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.
5. Unternehmer können bei uns im Onlineshop Waren in haushaltsüblichen Mengen für den Eigenverbrauch bestellen. Die Möglichkeit der Rechnungsausfertigung auf die Firmenanschrift sowie die Angabe der UID-Nummer ist nicht möglich. Für Warenbestellungen durch Unternehmer, welche haushaltsübliche Mengen übersteigen oder nicht dem Eigenverbrauch dienen, kontaktieren Sie [dm-for-business@dm.at](mailto:dm-for-business@dm.at). In diesem Fall ist die Ausweisung der Firmenanschrift sowie der UID-Nummer auf der Rechnung möglich. Es kann zu Abweichungen dieser AGB kommen.
6. Die Vertragssprache ist Deutsch. Alle Preise sind in Euro angegeben.

## II. Ihre Bestellung - Vertragsabschluss

1. Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Technische sowie sonstige Änderungen bleiben im Rahmen des Zumutbaren vorbehalten. Ihre Bestellung auf [www.dm.at](http://www.dm.at) oder in der Mein dm App stellt ein Angebot an dm zum Abschluss eines Kaufvertrages dar.
2. Sie können alle als „lieferbar“ gekennzeichneten Artikel durch einen Klick auf das Einkaufswagen-Symbol in Ihren Warenkorb legen. Sobald Sie sich zum Kauf entschließen, können Sie im Warenkorb durch einen Klick auf den Button „Zur Kassa“ den Bestellvorgang starten.
  - a. Sie haben die Möglichkeit, ein Mein dm Konto (im Folgenden „Mein dm Konto“) anzulegen, um alle folgenden Bestellungen für Sie komfortabler zu machen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in den Mein dm Konto [Nutzungsbedingungen](#) sowie den [Datenschutzerklärungen](#). Dazu müssen Sie unter anderem Ihren Namen, Ihr Geburtsdatum, eine E-Mail-Adresse und ein Passwort angeben. Das Passwort ist vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.
  - b. Weiters haben Sie die Möglichkeit als Gast zu bestellen.
3. Zum Abschluss der Bestellung klicken Sie auf den Button „Jetzt kaufen“. Damit geben Sie ein verbindliches Angebot zum Kauf der Waren in Ihrem Warenkorb ab. Vor diesem Zeitpunkt können Sie Waren im Warenkorb einsehen und ändern. Ab diesem Zeitpunkt ist eine Änderung Ihrer Bestellung oder Daten leider nicht mehr möglich. Wenden Sie sich in solchen Fällen bitte schnellstmöglich an unser Kundenservice.
4. Sie können Ihr Angebot nur dann wirksam abgeben, wenn Sie diese AGB sowie die Datenschutzerklärung durch Anhaken des entsprechenden Kästchens akzeptiert haben.
5. Nach Abschicken Ihrer Bestellung werden Sie automatisch per E-Mail darüber informiert, dass Ihre Bestellung bei uns eingegangen ist. Diese stellt keine verbindliche Annahme Ihres Angebotes dar. Eine verbindliche Annahme kommt erst mit einer gesonderten E-Mail zustande, mit der wir Ihnen den Versand der Ware inklusive der zum Kaufzeitpunkt gültige Fassung unserer AGB (Versandbestätigung) oder die Lieferung in die dm Filiale (Abhol-E-Mail) bestätigen. Diese bestätigende E-Mail erhalten Sie innerhalb von bis zu 3 Werktagen bei Lieferung an die von Ihnen angegebene Adresse bzw. 90 Minuten bei der Lieferart Express-Abholung in einer angebotenen dm Filiale sowie Express-Lieferung zu Ihnen nach Hause (gilt für letztere beiden Möglichkeiten während den Öffnungszeiten der jeweiligen dm Filiale). Sollten Sie binnen der vorgenannten Zeiträume keine Auftragsbestätigung oder Mitteilung über die Auslieferung bzw. keine Ware erhalten haben, sind Sie nicht mehr an Ihre Bestellung gebunden, insofern wir nicht über [www.dm.at](http://www.dm.at) darüber informieren, dass sich aufgrund eines erhöhten Bestellaufkommens, Bestellungen verzögern können.
6. Sollten Sie Ihre Unterlagen zu Ihren Bestellungen verlieren, wenden Sie sich bitte mittels [Kontaktformular](#) an uns. Wir senden Ihnen eine Kopie der Daten Ihrer Bestellung gerne zu.

## III. Mindestbestellwert

Beim Bestellen auf [dm.at](http://dm.at) gibt es keinen Mindestbestellwert.

## IV. Lieferung, Warenverfügbarkeit

1. Die Lieferung erfolgt nur nach Österreich. Besteller, die keine österreichische Lieferadresse besitzen, können eine österreichische Filialadresse benennen und die Ware dort abholen. Bei Angabe einer Adresse eines Dritten muss zuvor die Zustimmung von diesem zur Weitergabe der Daten an dm eingeholt worden sein.
2. Folgende Lieferarten werden Ihnen angeboten:
  - a. Standardversand an Endkundenadresse mit Post
  - b. Standardversand an Endkundenadresse mit DPD
  - c. Standardversand an einen DPD Paketshop (Pick up Store)
  - d. Standardversand an eine Wunsch-dm Filiale
  - e. Express-Abholung in einer angebotenen Wunsch-dm Filiale
  - f. Express-Lieferung an Endkundenadresse im verfügbaren Liefergebiet

Wenn bei der Bestellung die Lieferart „Express Abholung“ oder „Lieferung an Ihre dm Filiale“ gewählt wurde, wird die Bestellung automatisch über die Abholstation bereitgestellt, wenn in gewählter dm Filiale eine Abholstation zur Verfügung steht und ein Abholfach frei ist.

Für alle Bestellungen haben Sie hierfür die von uns mitgeteilten und untenstehend erläuterten Versandkosten zu tragen. Informationen zu den Versandkosten finden Sie in diesen AGB unter [Punkt VI. Preise und Versandkosten](#).

3. Für teilnehmende dm Filialen (die Übersicht findet sich unter [www.dm.at/expressabholung](http://www.dm.at/expressabholung)) besteht die Möglichkeit, die Lieferart Express-Abholung in der dm Filiale auszuwählen. Voraussetzung ist die Verfügbarkeit der Produkte in der jeweiligen dm Filiale. Dies wird bei Bestellung im Onlineshop angezeigt und kann von dem Kunden im Warenkorb geprüft werden. Bei Produkten, deren Verfügbarkeit unsicher ist, wird angezeigt, dass diese zum Zeitpunkt der Bereitstellung ggfs. nicht mehr verfügbar sein können. Die Bestellung ist nach Wahl des Kunden innerhalb von 60 oder 90 Minuten in der ausgewählten dm Filiale abholbereit. Die Bearbeitungszeit (60 oder 90 Minuten) gilt während den Öffnungszeiten der jeweiligen dm Filiale. Eine Abholung der Bestellungen ist nur während der Öffnungszeiten möglich.

Zudem besteht derzeit in ausgewählten Liefergebieten in Wien und in Salzburg („Liefergebiet“) die Möglichkeit, sich in der dm Filiale Mariahilfer Straße 89a (Wien) oder in der dm Filiale Fürbergstraße 18-20 (Salzburg) verfügbare Produkte per Express nach Hause (Rechnungsadresse muss mit der Lieferadresse übereinstimmen und sich im Liefergebiet befinden) liefern zu lassen. Um den Service nutzen zu können, muss sich die angegebene Rechnungsadresse in den oben genannten Liefergebieten (die Übersicht der ausgewählten Liefergebiete und weitere Informationen findet sich unter [www.dm.at/express-lieferung](http://www.dm.at/express-lieferung)) befinden. Die Lieferung kann nur an eine Hausanschrift erfolgen, Paketstationen und ähnliche Stellen sind ausgeschlossen. Dafür muss die Bestellung über den Onlineshop über die oben genannten dm-Märkte bis 17 Uhr vorgenommen werden. Bestellungen vor 17 Uhr werden nach Wahl am gleichen oder nächsten Werktag ausgeliefert, bei späteren Bestellungen oder an Sonn- und Feiertagen erst am nächsten oder übernächsten Werktag. Bei außergewöhnlichem Bestellaufkommen, Fahrzeugausfällen o.Ä. kann es dazu kommen, dass vereinzelt Lieferzeitfenster nicht mehr auswählbar sind. Sofern eine Zustellung (bspw. durch keine Person zur Entgegennahme angetroffen) am gleichen Werktag nicht erfolgen

konnte, wird am nächsten Werktag ein weiterer Zustellversuch unternommen. Sofern auch dieser erfolglos ist, wird die Bestellung storniert. Die Express-Lieferung ist ausschließlich für Privatkunden möglich (mit Mein dm Privatkundenkonto oder als Gastbesteller).

Die Standard-Lieferzeit (ausgenommen Express-Abholung und Express-Lieferung) beträgt ca. 2-5 Werktage. Als Werktage sind die Tage Montag bis Freitag, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, zu verstehen.

Die Frist für die Lieferung beginnt am Tag nach Vertragsschluss zu laufen.

Die Lieferfrist endet mit Ablauf des letzten Tages der genannten Lieferfrist. Fällt der letzte Tag auf einen Samstag, Sonntag oder einen am Lieferort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag, so tritt an die Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag. Bei Lieferverzögerungen werden wir Sie umgehend informieren.

4. Es können nur lieferbare Produkte ausgewählt werden. Sollte sich nach Absendung Ihres Angebotes herausstellen, dass kein Exemplar des bestellten Produktes mehr lieferbar ist, so werden wir Ihnen dies bei der Bestätigung des Versandes mitteilen. Sollten Sie keine weiteren Produkte bestellt haben, so wird Ihre Bestellung storniert. Sollten Sie mehrere Produkte zusammen bestellt haben, so werden wir Ihnen die lieferbaren Produkte ggf. mittels Teillieferung zusenden, insofern eine schnelle Verfügbarkeit der weiteren Produkte gegeben ist. dm ist zu Teillieferungen an die bei Auftragserteilung angegebene Anschrift berechtigt. Die dadurch entstehenden zusätzlichen Versandkosten trägt dm. Sollte keine schnelle Verfügbarkeit der weiteren Produkte bestehen, so werden diese Produkte storniert. Eventuell bereits von Ihnen geleistete Zahlungen bezüglich des nicht lieferbaren Produktes werden Ihnen unverzüglich zurückerstattet.
5. Nach Hause zu liefernde Produkte werden Ihnen mit Sendungsverfolgung auf dem Postweg übersandt. Wenn Sie Produkte zur Abholung in eine unserer österreichischen dm Filialen bestellen, so können Sie den Eingang Ihrer Bestellung in die dm Filiale mittels Versandstatus jederzeit unter [www.post.at/sendungsverfolgung](http://www.post.at/sendungsverfolgung) mit der in der Versandbestätigung genannten Sendungsnummer nachverfolgen. Sobald Ihr Paket in der dm Filiale eingetroffen und abholbereit ist, werden Sie mittels E-Mail informiert. Danach steht Ihre Bestellung 14 Tage zur Abholung bereit. Sollten Sie innerhalb der obig genannten Zeiten Ihre Bestellung nicht abholen, so behalten wir uns vor, die Bestellung zu stornieren. Bereits geleistete Zahlungen werden Ihnen zurückerstattet.
6. Wenn Sie Produkte zur Express-Abholung in einer unserer österreichischen dm Filialen bestellt haben, informieren wir Sie mittels E-Mail, sobald Ihre Bestellung abholbereit ist. Danach steht Ihre Bestellung 7Tage zur Abholung bereit. Sollten Sie innerhalb der obig genannten Zeiten Ihre Bestellung nicht abholen, so behalten wir uns vor, die Bestellung zu stornieren. Bereits geleistete Zahlungen werden Ihnen zurückerstattet.
7. Wenn Sie Produkte über Express-Lieferung nach Hause bestellt haben, informiert Sie unser Zustelldienst mittels E-Mail über das Zeitfenster der Zustellung. Sollte eine Übergabe nicht möglich sein (bspw. durch keine Person zur Entgegennahme angetroffen), wird am nächsten Werktag ein weiterer Zustellversuch unternommen. Sofern auch dieser erfolglos ist, wird die Bestellung storniert. Bereits geleistete Zahlungen werden Ihnen zurückerstattet.
8. Bei Lieferung an einen Paketshop gelten die Abholfristen des jeweiligen Betreibers.

9. Bei den Bezahlarten „Rechnung, Sofortüberweisung oder Lastschrift mit Klarna“ sowie „PayPal“ und Lieferung in eine Wunsch-dm Filiale oder Express-Abholung in einer Wunsch-dm Filiale gilt folgendes: Die Waren sind dem Kunden oder einer durch den Kunden entsprechend bevollmächtigten Person, gegen Vorlage der Abhol-E-Mail auszuhändigen. Ein Bevollmächtigter hat bei Abholung entweder eine entsprechende Vollmacht des Kunden oder die von dm versendete Abhol-E-Mail mit dem Inhalt, dass die Bestellung im gewünschten dm Filiale zur Abholung eingetroffen ist, vorzulegen. dm behält sich das Recht vor, die Identität des Kunden oder Bevollmächtigten (mittels Lichtbildausweis) sicherzustellen. Weiters wird bezüglich der Aushändigung der Waren ein Liefernachweis erstellt, aus dem Datum und Zeit der Übergabe, die ausgehändigten Waren und Preis sowie eine Unterschrift hervorgeht.
10. Die Versendung der (Teil-)Lieferungen erfolgt auf die Gefahr von dm. Die Gefahr für Verlust oder die Beschädigung der gelieferten Artikel geht erst auf Sie über, sobald die Ware an Sie oder an einen von Ihnen bestimmten, vom Beförderer verschiedenen Dritten abgeliefert wird.

## V. Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben wir Eigentümerin der gelieferten Waren.

## VI. Preise und Versandkosten

1. Alle Preise verstehen sich inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Diese können von den Preisen abweichen, die zum selben Zeitpunkt in unseren Filialen verlangt werden. Maßgeblich ist der bei Abschluss der Bestellung angegebene Preis.
2. Folgende Kosten verrechnen wir für die angebotene Versandart:
  - a. Für Lieferungen mittels Standardversand berechnen wir Versandkosten von 3,95 Euro. Ab einem Bestellwert von 49 Euro (nach erfolgtem Abzug von Rabatten) erfolgt die Lieferung mittels Standardversand für registrierte Mein dm Kunden versandkostenfrei.
  - b. Für Express-Abholungen berechnen wir eine Servicegebühr von 0,95 Euro. Für registrierte Mein dm Kunden ist die Express-Abholung immer gebührenfrei.
  - c. Für Express-Lieferungen berechnen wir Versandkosten von 6,90 Euro. Ab einem Bestellwert von 49 Euro betragen die Versandkosten mittels Express-Lieferung für registrierte Mein dm Kunden 2,95 Euro.
3. Bitte beachten Sie, dass die Lieferung an eine dm Filiale (einschließlich der Express-Abholung) und die Express-Lieferung ausschließlich für Privatkunden verfügbar ist und einzelne Filialen zeitweise hiervon ausgeschlossen sein können.
4. Bei einem Widerruf der Bestellung erstatten wir ggfs. gezahlte Versandkosten zurück. Nähere Informationen finden Sie in diesen AGB ab [Punkt X. Widerrufsbelehrung](#).
5. Die Rücksendung des Paketes mittels Post AG ist kostenfrei. Die Rücksendekosten mittels DPD sind vom Kunden selbst zu tragen.

## VII. Zahlungsmodalitäten und elektronische Rechnung

1. dm bietet Ihnen grundsätzlich die Auswahl an folgende Zahlungsmöglichkeiten an:

- a. Rechnung, Sofortüberweisung oder Lastschrift mit Klarna
- b. PayPal
- c. Apple Pay
- d. Google Pay
- e. Kreditkarte & Debitkarte (VISA, Visa Electron, V Pay, MasterCard, Maestro, American Express)
- f. Einlösung von Guthaben von dm-Geschenkkarten
- g. Einlösung von PAYBACK Punkten

Wir behalten uns bei jeder Bestellung vor, bestimmte Zahlarten nicht anzubieten und auf andere Zahlarten zu verweisen.

Sollten Sie mit den Ihnen, aufgrund dieses automatisierten Verfahrens angebotenen Zahlarten nicht einverstanden sein, können Sie sich schriftlich an dm drogerie markt GmbH, Team Datenschutz, Günter-Bauer-Strasse 1, 5071 Wals oder per E-Mail an [datenschutz@dm.at](mailto:datenschutz@dm.at) wenden. Die Fachabteilung wird die Entscheidung dann unter Berücksichtigung Ihrer Einwände überprüfen.

2.

a. Besonderheiten bei der Bezahlart „Rechnung mit Klarna“ (Rechnungskauf):  
Die Zahlungsmöglichkeit Kauf auf Rechnung bieten wir in Zusammenarbeit mit Klarna ([www.klarna.com](http://www.klarna.com)) an. Es wird keine Servicegebühr für diese Bezahlart seitens dm eingehoben.

Voraussetzung für die Zahlung auf Rechnung mit Klarna ist Ihre Eigenschaft als Verbraucher sowie die Zustimmung zur Übermittlung der für die Rechnungsabwicklung und einer Identitäts- und Bonitätsprüfung erforderlichen Daten an Klarna. Bei einem positiven Ergebnis der Bonitätsprüfung treten wir unsere Forderung der Bestellsumme gegen Sie an Klarna ab. Das bedeutet, dass ab diesem Zeitpunkt der offene Betrag der Bestellsumme nicht mehr an dm sondern an Klarna geschuldet wird. Bei einer Zahlung auf Rechnung mit Klarna gelten die Klarna Rechnungsbedingungen. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 30 Tagen nach Warenversand auf das von Klarna per E-Mail übermittelte Konto zu zahlen. Die Zahlungsinformationen werden separat von Klarna per E-Mail an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Fehler bezüglich Ihrer E-Mail-Adresse sowie daraus resultierende Kosten gehen zu Ihren Lasten. Prüfen Sie ggf. auch Ihren Spam- und Phishingordner hinsichtlich des Rechnungseinganges. Zahlungen an die Bankverbindung von dm werden nicht weitergeleitet, sondern zurücküberwiesen, da Sie den Rechnungsbetrag nunmehr an Klarna und nicht mehr an dm schulden.

b. Besonderheiten bei der Bezahlart „Lastschrift mit Klarna“:  
Die Zahlungsmöglichkeit Lastschrift mit Klarna bieten wir in Zusammenarbeit mit Klarna ([www.klarna.com](http://www.klarna.com)) an. Voraussetzung für das Lastschriftverfahren ist Ihre Eigenschaft als Verbraucher sowie die Zustimmung zur Übermittlung der für die Rechnungsabwicklung und einer Identitäts- und Bonitätsprüfung erforderlichen Daten an Klarna. Bei einem positiven Ergebnis der Bonitätsprüfung treten wir unsere Forderung gegen Sie an Klarna ab. Das bedeutet, dass ab diesem Zeitpunkt der offene Betrag der Bestellsumme nicht mehr an dm

sondern an Klarna geschuldet wird. Bei der Wahl des Lastschriftverfahrens gelten die Klarna Rechnungsbedingungen. Die Zahlungsinformation wird separat von Klarna per E-Mail an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Fehler bezüglich Ihrer E-Mail-Adresse sowie daraus resultierende Kosten gehen zu Ihren Lasten. Prüfen Sie ggf. auch Ihren Spam- und Phishingordner hinsichtlich des Rechnungseinganges. Zahlungen an die Bankverbindung von dm werden nicht weitergeleitet, sondern zurücküberwiesen, da Sie den Rechnungsbetrag nunmehr an Klarna und nicht mehr an dm schulden.

Allgemeine Informationen zu Klarna erhalten Sie [hier](#).

Bei Wahl dieser Zahlungsart wenden Sie sich bei Fragen, die Zahlung betreffend, bitte an den KLARNA Kundenservice, [www.klarna.com/at/kundenservice](http://www.klarna.com/at/kundenservice), Tel. +43 (0)720 88 3811

Bei sonstigen Fragen kontaktieren Sie unser dm Kundenservice mittels [Kontaktformular](#).

c. Besonderheiten bei der Bezahlart „Sofortüberweisung mit Klarna“:

Hierbei bezahlen Sie sicher per Direkt-Überweisungsverfahren mit Ihrem gewohnten Online Banking. Die Eingabe Ihrer Online Banking Daten erfolgt ausschließlich im gesicherten Zahlformular von Klarna. Wir können daher weder auf die von Ihnen eingegebenen Daten noch auf Ihr Konto zugreifen. Bei Wahl dieser Zahlungsart wenden Sie sich daher bei Fragen, die Zahlung betreffend, bitte an den KLARNA Kundenservice, [www.klarna.com/at/kundenservice](http://www.klarna.com/at/kundenservice), Tel. +43 (0)720 88 3811

d. Besonderheiten bei der Bezahlart „PayPal“:

Die Bezahlart PayPal setzt ein PayPal Konto voraus, in dem die Zahlung freigegeben werden muss. PayPal führt ggfs. eine Bonitätsprüfung durch, für die auch die eingegebenen Daten der Lieferung verwendet werden können. Genauere Einzelheiten entnehmen Sie bitte den Bedingungen von PayPal.

e. Besonderheiten bei der Bezahlart „Apple Pay“:

Voraussetzung für die Bezahlart Apple Pay ist die Nutzung des Browsers Safari auf dem iPhone, iPad oder Mac des Kunden (und ein entsprechendes Apple Konto sowie eine für dieses zugelassene Zahlungsmethode). Diese Kunden können bei Bestellungen auf dm.at Apple Pay als Zahlungsart nutzen; sie müssen hierbei die Zahlung an dm freigeben. Genauere Einzelheiten entnehmen Sie bitte den Bedingungen von Apple.

f. Besonderheiten bei der Bezahlart „Google Pay“:

Kunden, die das Betriebssystem Android in der jeweils aktuellen Version auf Ihrem Endgerät verwenden, können bei Bestellungen auf dm.at Google Pay als Zahlungsart nutzen (Voraussetzung ist ein Google Konto sowie eine für dieses zugelassene Zahlungsmethode). Die Kunden müssen hierbei die Zahlung an dm freigeben. Genauere Einzelheiten entnehmen Sie bitte den Bedingungen von Google.

g. Besonderheiten bei der Bezahlart „Kredit- und Debitkarte“:

Die Kredit- und Debitkartenzahlungen werden über unseren Payment-Partner nach aktuellen gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheits-Standards abgewickelt. Verified by VISA, MasterCard Secure Code sowie American Express SafeKey machen die Bezahlung per Kredit- bzw. Debitkarte durch spezielle Authorisierungsverfahren besonders sicher. Um die Bestellung erfolgreich abzuschließen, folgen Sie bitte den angegebenen Anweisungen. Wir behalten uns das Recht vor, die Gültigkeit der Karte, den verfügbaren Kreditrahmen im Verhältnis zum Bestellwert zu überprüfen. Auf Grundlage der Ergebnisse dieser Prüfung

können wir Bestellungen auch ablehnen. Der Rechnungsbetrag Ihrer Bestellung wird zunächst auf Ihrer Kreditkarte reserviert und nach Versand der Ware abgebucht. Bei Bezahlung mittels „Kredit- und Debitkarte“ gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Payment Partners / Zahlungsdienstleisters.

h. Besonderheiten bei der Bezahlart „Einlösung von Guthaben von dm-Geschenkkarten“:  
Bestellung können vollständig oder teilweise mit einer dm-Geschenkkarte bezahlt werden. Für eine Bestellung können auch mehrere dm-Geschenkkarten verwendet werden. Für die Einlösung der dm-Geschenkkarte sind die aufgedruckte Kartenummer sowie der Code beim Bezahlprozess einzugeben. Im Falle einer Rücksendung einer Bestellung oder eines Teiles einer Bestellung wird zunächst der gutzuschreibende Betrag auf ein ggfs. zusätzlich zur dm-Geschenkkarte verwendetes Zahlungsmittel erstattet. Der darüber hinausgehende, mit der dm-Geschenkkarte bezahlte Betrag wird in Form einer neuen digitalen dm-Geschenkkarte erstattet. Diese wird an die im Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet.

i. Besonderheit bei der Bezahlart „Einlösung PAYBACK Punkten“:  
Für Bestellungen können vollständig oder teilweise auch PAYBACK Punkte eingelöst werden. Voraussetzung für die Einlösung ist ein dm Kundenkonto, welches mit dem PAYBACK Konto des Kunden verknüpft sein muss. Im Bestellprozess muss zunächst ein Zahlungsmittel (bspw. Kreditkarte) gewählt werden, die Einlösung von PAYBACK Punkten für die Bestellung erfolgt auf der Bestellabschlussseite. Im Falle einer Rücksendung einer Bestellung oder eines Teiles einer Bestellung wird zunächst der gutzuschreibende Betrag eines ggfs. zusätzlich zur Bezahlung mit PAYBACK Punkten verwendeten Zahlungsmittel auf dieses erstattet. Zuletzt wird der darüberhinausgehende, in Form von PAYBACK Punkten beglichene (Teil-)Betrag, dem verknüpften PAYBACK Konto in Form von Punkten gutgeschrieben.

3. Bei Verzug sind Zinsen in Höhe von 4 % p.a. zu bezahlen, weiters haben wir Anspruch auf die notwendigen Kosten zweckentsprechender außergerichtlicher Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen in angemessener Höhe. Wird ein Inkassobüro oder ein Rechtsanwalt beauftragt, betragen die Kosten den Betrag, der nach den jeweils anzuwendenden Tarifen angemessen ist. Ist eine Ausforschung der Adresse notwendig, sind auch die dafür erforderlichen Kosten zu ersetzen.
4. Ein Recht zur Aufrechnung steht dem bestellenden Verbraucher nur dann zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, von dm anerkannt werden oder im rechtlichen Zusammenhang mit seiner Verbindlichkeit stehen. Bestellende Unternehmer sind nicht berechtigt, Gegenforderungen aufzurechnen oder den Kaufpreis zurückzubehalten.
5. Es wird ausschließlich eine elektronische Rechnung/Gutschrift erstellt.

## VIII. Gewährleistungsrecht

1. Die Gewährleistungsrechte von Verbrauchern für alle Waren, die im Onlineshop angeboten werden, bestimmen sich nach den gesetzlichen Vorschriften gemäß §§ 923 ff ABGB, demgemäß für Verbraucher 24 Monate ab Warenübernahme.  
Kommt ein Austausch oder eine Verbesserung nicht in Betracht (nicht möglich, zu hoher Aufwand, unzumutbar, Fristverzug etc.), dann haben Sie Anspruch auf Preisminderung bzw., wenn der Mangel nicht geringfügig ist, auf Aufhebung des Vertrages (Wandlung).

2. Die Produktabbildungen müssen nicht immer mit dem Aussehen der gelieferten Produkte übereinstimmen. Insbesondere kann es nach Sortimentserneuerungen der Hersteller zu Veränderungen im Aussehen und in der Ausstattung der Produkte kommen.
3. Gewährleistungsrechte bestehen nicht, wenn derartige Veränderungen nur geringfügig sind, die bedungenen oder gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften nicht beeinträchtigen, das Produkt seiner Beschreibung gemäß verwendet werden kann und die Veränderungen daher für den Kunden zumutbar sind.
4. Unternehmer müssen die gelieferte Ware innerhalb einer angemessenen Frist auf Mängel untersuchen und uns diese innerhalb einer Frist von einer Woche ab Empfang der Ware schriftlich anzeigen; andernfalls ist die Geltendmachung des Gewährleistungsanspruches ausgeschlossen. Verdeckte Mängel sind uns innerhalb einer Frist von einer Woche ab Entdeckung schriftlich anzuzeigen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung. Den Unternehmer trifft die volle Beweislast für sämtliche Anspruchsvoraussetzungen, insbesondere für den Mangel selbst, für den Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und für die Rechtzeitigkeit der Rüge. Die gesetzliche Gewährleistungsfrist für Unternehmer beträgt 12 Monate ab der Warenübernahme.
5. Die Kosten für die Rücksendung im Falle eines Mangels sind von uns zu tragen.
6. In allen Gewährleistungsfällen wenden Sie sich bitte an unser dm Kundenservice mittels [Kontaktformular](#) oder über die dm-Kundenservicehotline kostenfrei unter 0800 / 365 86 33 (Mo. bis Fr. 09:00 bis 16:00 Uhr).

## IX. Haftung

1. Für Verbraucher und Unternehmer, die haushaltsübliche Mengen erwerben, gilt die gesetzliche Haftung.

Schadenersatz aufgrund Verletzung einer Pflicht aus dem Vertragsverhältnis ist unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu leisten. Entsprechendes gilt für Ansprüche auf Grund des Produkthaftungsgesetzes. Sämtliche Hinweise auf den Verpackungen und Beilagen sind zu beachten. Für eine davon abweichende Anwendung und/oder Handhabung wird keine Haftung übernommen.

## X. Widerrufsbelehrung

Das Recht zum Widerruf gilt nur für Verbraucher.

### Widerrufsrecht

- a. Wenn Sie Ihre Bestellung nach Abschließen des Bestellvorganges und vor Versand der Ware widerrufen möchten:

1. Diese Form des Widerrufs ist nur möglich, wenn Sie Ihre gesamte Bestellung stornieren möchten. Die Ergänzung oder Stornierung einzelner Bestellposten besteht nicht.

2. Gastbesteller: Zum Widerruf Ihrer gesamten Bestellung vor Versand der Ware kontaktieren Sie bitte das Kundenservice mittels [Kontaktformular](#). Aufgrund der automatisierten Bestellabwicklung besteht die Möglichkeit der Stornierung Ihrer Bestellung nur bis zu einem gewissen Zeitpunkt. Sollte Ihre Bestellung nicht mehr stornierbar sein, steht Ihnen die Möglichkeit des Widerrufs nach Zustellung der Ware weiterhin zur Verfügung.
3. Mein dm Konto Besteller: In Ihrem Mein dm Konto haben Sie die Möglichkeit in Ihrer Bestellübersicht den Status Ihrer Bestellung einzusehen. Bestellungen, welche den Status „In Bearbeitung“ aufweisen, können mittels Stornierungsanfrage in der Kontoübersicht automatisiert widerrufen werden. Erfolgreich abgewickelte Stornierungsanfragen werden mittels Stornierungsbestätigung per E-Mail informiert. Im Falle einer nicht mehr durchführbaren Stornierungsanfrage, erhalten Sie eine Versandbestätigung per E-Mail. Sollte Ihre Bestellung nicht mehr stornierbar sein, steht Ihnen die Möglichkeit des Widerrufs nach Zustellung der Ware weiterhin zur Verfügung

b. Wenn Sie Ihre Bestellung nach Zustellung der Ware widerrufen möchten:

1. Sie können vom Vertrag binnen einer Frist von 14 Tagen ohne Angaben von Gründen zurücktreten. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.
2. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (dm drogerie markt GmbH, Günter-Bauer-Straße 1, 5071 Wals, Email: kundenservice@dm.at) mittels eindeutiger Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das Muster-Widerrufsformular ([widerrufsbelehrung | dm.at](#)) verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

## Folgen des Widerrufs

1. Wenn Sie diesen Vertrag zur Gänze widerrufen, erstatten wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten, bzw. Servicegebühr. Widerrufen Sie diesen Vertrag nur teilweise (sog. Teilrücktritt) so werden Ihnen die Lieferkosten, bzw. die Servicegebühr, aufgrund der berechneten Lieferkostenpauschale, nicht erstattet. Wenn Sie eine teurere Lieferart ausgewählt haben als die von dm angebotene Standardlieferung, so wird Ihnen, im Fall eines gänzlichen Widerrufs, nur die Kosten für die Standardlieferung erstattet. Die Rückzahlung erfolgt unverzüglich und spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages 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.
2. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Ware wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Bewahren Sie den Versandbeleg als Nachweis auf, da die Rücksendung ggf. von Ihnen zu beweisen ist.

3. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absenden. Rücksendungen, die außerhalb des Rücktrittsrechts an die dm drogerie markt GmbH retourniert werden, können nicht akzeptiert werden. Etwaige dabei anfallende Kosten für Rücksendung oder erneute Zusendung sind zur Gänze vom Kunden selbst zu tragen.
4. Artikel aus Ihrer Online-Bestellung können in jeder österreichischen dm Filiale fristgerecht zurückgegeben oder umgetauscht werden. Die Rückzahlung erfolgt dabei direkt vor Ort in bar und nicht auf das in der Bestellung verwendete Zahlungsmittel.  
Wenn Sie Ihre gesamte Online-Bestellung in der dm Filiale zurückgeben möchten, ist dies jederzeit möglich. Bei angefallenen Versandkosten ist die Auszahlung der Versandkosten vor Ort nicht möglich. Falls Sie auf die Erstattung der ursprünglich gezahlten Versandkosten nicht verzichten möchten, bitten wir Sie, eine Retoure via Paketversand vorzunehmen.
5. Die fristgerechte Rückgabe in einer dm Filiale in Österreich oder die Rücksendung per Post AG sind kostenfrei. Rücksendekosten mittels DPD müssen vom Kunden selbst getragen werden.
6. 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 von Ihnen zurückzuführen ist.
7. Den Link zum Retourenportal der Post finden Sie [hier](#).  
Das Retourenportal bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:
  - a. Selbst ausdrucken: Einfach das Retourenlabel als PDF downloaden, ausdrucken und gut sichtbar auf Ihrem Retourpaket ankleben. Ihr Retourpaket können Sie dann in einer Post-Geschäftsstelle oder bei der Versandbox in der SB-Zone aufgeben.
  - b. Am Frankierautomaten oder in der Postfiliale ausdrucken: Sie bekommen per E-Mail einen QR-Code und einen Barcode zugeschickt. Damit erhalten Sie Ihr Retourenlabel bequem am Filialschalter oder am Frankierautomaten in der SB-Zone.

## Muster Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann können Sie dafür das Muster Widerrufsformular([widerrufsbelehrung | dm.at](#)) verwenden.

## Ausschluss des Widerrufsrechts

Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verträgen zur Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind oder die auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet sind oder schnell verderben können oder deren Verfalldatum überschritten wurde.

## XI. Beschwerden/Streitschlichtung

1. Wir sind bemüht, bei Meinungsverschiedenheiten mit unseren Kunden eine einvernehmliche Lösung zu finden. Sollten Sie daher mit einem unserer Angebote nicht zufrieden sein, können Sie uns gerne mittels Kontaktformular oder mittels dm-Kundenservicehotline unter 0800 / 365 86 33 (Mo. bis Fr. 09:00 bis 16:00 Uhr, kostenfrei) kontaktieren.
2. Das Recht zur Beschwerde/Anspruch auf Streitschlichtung gilt nur für Verbraucher.
3. Die EU-Kommission stellt eine Plattform für außergerichtliche Streitschlichtung bereit. Europäischen Verbrauchern gibt dies die Möglichkeit, Streitigkeiten im Zusammenhang mit Ihrer Online-Bestellung zunächst ohne die Einschaltung eines Gerichts zu klären.

Die Streitbeilegungs-Plattform ist unter dem externen Link

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=DE> erreichbar.

4. dm verpflichtet sich, in Streitfällen am Schlichtungsverfahren der Internet Ombudsstelle teilzunehmen:  
Internet Ombudsstelle  
Ungargasse 64-66/3/404  
1030 Wien  
<https://www.ombudsstelle.at/>

Nähere Informationen zu den Verfahrensarten unter [www.ombudsstelle.at/](http://www.ombudsstelle.at/) oder in den jeweiligen Verfahrensrichtlinien:

Verfahrensrichtlinien der Internet Ombudsstelle für die alternative Streitbeilegung nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) (AStG-Schlichtungsverfahren):

[https://www.ombudsstelle.at/fileadmin/daten/Verfahren/Richtlinien\\_AStG-Verfahren.pdf](https://www.ombudsstelle.at/fileadmin/daten/Verfahren/Richtlinien_AStG-Verfahren.pdf)

Richtlinien für das Schlichtungsverfahren beim Internet Ombudsmann außerhalb des Anwendungsbereichs des AStG (Standard-Verfahren):

[https://www.ombudsstelle.at/fileadmin/daten/Verfahren/Richtlinien\\_f%C3%BCr\\_das\\_Standard-Verfahren.pdf](https://www.ombudsstelle.at/fileadmin/daten/Verfahren/Richtlinien_f%C3%BCr_das_Standard-Verfahren.pdf)

## XII. PAYBACK

1. Sie haben als PAYBACK-Mitglied die Möglichkeit, mit Ihrem Einkauf in unserem Onlineshop PAYBACK Punkte zu sammeln eCoupons einzulösen. Voraussetzung für die Einlösung von eCoupons im Online-Shop ist die Aktivierung auf PAYBACK.at oder in der PAYBACK App sowie die Freischaltung der PAYBACK Services auf dm.at. (sog. Kontenverknüpfung) Papier-Coupons können Sie nicht einlösen. Mehrfachpunkte können nur mit registrierten und angemeldeten Kundenkonto gesammelt werden. Die Einlösung von Paybackpunkten im dm Onlineshop ist aktuell noch nicht möglich.
2. Bei der Sammlung von Punkten werden die hierfür notwendigen Daten erfasst und weitergegeben. Bitte beachten Sie hierfür die Datenschutzbestimmungen von PAYBACK.

3. Ihre gesammelten PAYBACK-Punkte, demgemäß Ihr PAYBACK Punktestand, wird nach jedem Einkauf automatisch aktualisiert. Die Gutschrift der PAYBACK Punkte dauert ca. 2-3 Werktage ab Bestellung. Wichtig: Die Punkte sind erst nach einer Frist von 30 Tagen einlösbar, wenn Sie nicht von Ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen. In diesem Falle werden die auf den Widerruf anfallenden PAYBACK-Punkte wieder storniert.
4. Im Übrigen gelten die Teilnahmebedingungen sowie Datenschutzerklärungen von PAYBACK.

### XIII. Elektroaltgeräte und Altbatterien

Ausführliche Informationen zur Rücknahme von Elektroaltgeräten sowie Batterien finden Sie [hier](#).

### XIV. Datenschutz

Bitte beachten Sie hierzu unsere [Datenschutzhinweise](#).

### XV. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts sowie des Kollisionsrechts. Vertragssprache ist Deutsch. Hat der Verbraucher im Inland seinen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthalt, oder ist er im Inland beschäftigt, so kann für eine Klage gegen ihn nur die Zuständigkeit des Gerichtes begründet werden, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung liegt; dies gilt nicht für Rechtstreitigkeiten die bereits entstanden sind. Für Verbraucher mit Wohnsitz, gewöhnlichem Aufenthalt oder Beschäftigungsort in einem anderen Land wird als Gerichtsstand der Erfüllungsort unserer Leistung vereinbart. Erfüllungsort ist somit die vom Kunden angegebene Lieferadresse im Gebiet der Republik Österreich. Im Geschäftsverkehr mit Unternehmen wird die internationale Zuständigkeit der österreichischen Gerichte und die örtliche Zuständigkeit der Gerichte der Stadt Salzburg vereinbart.

Stand Juli 2024