

Handelsbetingelser

Disse Handelsbetingelser ("**Handelsbetingelser**") gælder for de følgende online-butikker: Zalando.dk, Zalando Lounge.

I Handelsbetingelserne finder du Zalandos generelle vilkår, der gør sig gældende for alle varer, som du bestiller på vores hjemmesider www.zalando.dk ("Zalando.dk") eller på www.zalando-lounge.com ("**Zalando Lounge**") (I fællesskab benævnt "**Hjemmesiderne**").

Læs venligst nøje disse Handelsbetingelser, før du bestiller varer på en af Hjemmesiderne. Ved køb af varer accepterer du at være bundet af Handelsbetingelserne. Vi anbefaler, at du udskriver en kopi af Handelsbetingelserne, så du til enhver tid har dem hos dig.

Handelsbetingelserne for køb, som du foretager på henholdsvis Zalando.dk eller på Zalando Lounge er ikke ens. Du skal derfor være meget opmærksom på, om du bestiller og køber varer på Zalando.dk eller Zalando Lounge. Vi opfordrer dig til at læse Handelsbetingelserne for både Zalando.dk og Zalando Lounge grundigt igennem.

Vi gemmer alle Købsaftaler og sender dig alle nødvendige informationer pr. e-mail. Du kan finde detaljerne om din sidste bestilling ved at logge ind på din brugerkonto ("**Mit Zalando**"). Du kan til enhver tid finde og hente vores Handelsbetingelser på Hjemmesiden.

Varer fra Zalando

"**Zalando.dk**" betyder onlineshoppen på www.zalando.dk.

Alle varer, der sælges på www.zalando.dk, betegnes som "**Zalando-varer**".

Når du køber og bestiller varer på Zalando, skal du være særlig opmærksom på del (A) og (B) i disse Handelsbetingelser.

Varer fra Zalando Lounge

"**Zalando Lounge**" betyder onlineshoppen på www.zalando-lounge.com.

Zalando Lounge er et eksklusivt shopping community på internettet, der tilbyder designervarer til nedsatte priser. Tilbuddene på Zalando Lounge gælder kun inden for et særligt tidsrum og kun så længe lager haves.

Alle varer, der sælges på Zalando Lounge, betegnes som "**Zalando Lounge-varer**".

Når du køber og bestiller varer på Zalando Lounge, skal du være særlig opmærksom på del (A) og (C) i disse Handelsbetingelser.

Uanset om du bestiller varer på Zalando.dk eller på Zalando Lounge, kan du altid kontakte vores kundeservice, hvis du skulle have spørgsmål, kommentarer eller forslag:

Online-Shop www.zalando.dk
Gratis kundeservice på 80 88 30 80
mandag-fredag fra kl. 09.00 - 18.00
E-mail: service@zalando.dk
Fax: +49 (0)30 2759 46 93

Online-Shop www.zalando-lounge.com
Telefon: 00800-11002244
mandag-fredag fra kl. 09.00 - 20.00
E-mail: service@zalando-lounge.com
Fax: +49 (0)30 2759 46 93

Zalando.dk og Zalando Lounge er begge e-mærket og følger derfor reglerne og lovene for handel på internettet. Du kan læse mere om e-mærket på www.emaerket.dk.

Som onlineshop er vi forpligtet til altid at have vores Handelsbetingelser liggende fremme. Alle afsnit af vores Handelsbetingelserne kan ses nedenfor.

DEL (A) – Generelle vilkår

1. Anvendelse

Disse Handelsbetingelser gælder kun for købsaftaler mellem forbrugere og Zalando AG ("**Zalando**"). Handelsbetingelserne gælder ikke for firmaer eller leveringsaftaler. Er du erhvervsdrivende, som vil foretage indkøb kan du kontakte os via nedenstående oplysninger.

Betingelser eller afsnit i individuelle vilkår, der står i modstrid med disse Handelsbetingelser, er ugyldige. Dette gælder også, hvis der skulle være modstridende eller afvigende forhold i disse Handelsbetingelser.

2. Om os

2.1 Zalando er et firma, der er registreret i Tyskland ved byretten i Berlin-Charlottenburg med registreringsnummer HRB 154823 B. Firmaets registrerede adresse er Sonnenburger Str. 73, 10437 Berlin, Tyskland.

2.2 Disse Handelsbetingelser gælder for alle køb og leveringer af varer bestilt af dig på Hjemmesiderne.

2.3 I Handelsbetingelserne gælder følgende begreber:

- a) "**Brugerkonto**" betyder den brugerkonto, som du skal oprette på Hjemmesiderne, hvis du ønsker at afgive en bestilling;
- b) "**Bekræftelse**" betyder vores bekræftelse pr. e-mail af din bestilling;
- c) "**Pligtforsømmelse**" omhandler det, som står angivet i Handelsbetingelsernes afsnit 10.6(b);
- d) "**Hverdag**" betyder en dag, der hverken er en lørdag eller søndag, eller er en officiel dansk helligdag;
- e) "**Ordrebekræftelse**" betyder vores e-mail til dig, hvori vi bekræfter din bestilling (i overensstemmelse med afsnit 4.10 nedenfor);
- f) "**Købsaftale**" betyder din bestilling af en vare i overensstemmelse med Handelsbetingelserne, hvilket vi bekræfter i overensstemmelse med Handelsbetingelsernes afsnit 4.10 nedenfor;
- g) "**Kunde**" betyder den person, der afgiver en bestilling på Hjemmesiderne;
- h) "**Forpligtelse**" omhandler det, som står angivet i Handelsbetingelsers afsnit 10.6(b);
- i) "**Ordre**" betyder den bestilling afgivet af dig på Hjemmesiderne for at købe en vare hos os;
- j) "**Du**" "**dig**" betyder kunden, der afgiver bestillinger;
- k) Henvisninger til "**afsnit**" er afsnit i disse Handelsbetingelserne;

l) Overskrifter er kun til at hjælpe i forbindelse med henvisninger og skal ikke påvirke fortolkningen eller opbygningen af Handelsbetingelserne;

m) Ord, der formidles i ental, inkluderer også samme ord i flertal og omvendt. Ord, der formidler køn, inkluderer alle køn, og referencer til personer inkluderer et individ, en virksomhed, et aktieselskab, et firma eller et partnerskab;

n) Referencer til "inkluderer" eller "inklusiv" eller lignende ord eller udtryk betyder uden afgrænsning.

3. Oprettelse af konto på www.zalando.dk eller www.zalando-lounge.dk

3.1 Ved afgivelse af en Ordre på Hjemmesiderne eller ved oprettelsen af en Brugerkonto bekræfter du:

a) at du er mindst 18 år gammel, og

b) at du er bosiddende i Danmark. Vi leverer ikke til Grønland og Færøerne.

3.2 Du hæfter for, at alle oplysninger, du indtaster som en del af registreringsprocessen er korrekte og fuldstændige. Dine personlige oplysninger vil blive gemt og behandlet af Zalando AG, som det er angivet i databeskyttelsespolitikken på: <http://www.zalando.dk/zalando-databeskyttelse/>. Du er også ansvarlig for at opbevare din personlige login-oplysninger sikkert og fortroligt. Du vil modtage en bekræftelses pr. e-mail, efter du har registreret dig online.

3.3 Du er alene ansvarlig for de oplysninger, som du indtaster på Hjemmesiderne. Ingen af de givne oplysninger må krænke tredjemands rettigheder. Zalando er ikke forpligtet til at gemme eller udgive eventuelle indlæg, som du kommer med, som f.eks. kundeforhør.

3.4 Enhver manipulation af Hjemmesiderne med henblik på at svindle sig til penge eller at skabe en fordel eller ulempe for dig selv, Zalando eller Zalandos partnere, vil resultere i sagsanlæg mod den ansvarlige bagmand og nægtelse af adgang til Hjemmesiderne for altid. Brugerkonti, produktsortiment og lagerbeholdninger er udelukkende beregnet til dit private brug.

3.5 For at købe produkter på Hjemmesiderne, skal du have en Brugerkonto. Vi forbeholder os retten til at slette dobbelte Brugerkonti og nægte enhver Kunde, der ikke overholder vores generelle vilkår og Handelsbetingelserne, adgang til at benytte deres Brugerkonto. Som Hjemmesidernes administrator forbeholder vi os ret til enhver tid til at redigere eller slette Kundens Brugerkonti.

3.6 Zalando er ikke forpligtet til at acceptere alle Brugerkonti eller Ordre, uanset om de er oprettede eller afgivede af registrerede Kunder. Zalando er desuden ikke forpligtet til at føre et bestemt udvalg af produkter eller tilbyde nogen produkter permanent på Hjemmesiderne. Denne bestemmelse gælder dog ikke for Ordre, der allerede er foretaget og accepteret af Zalando ved en Købsaftale.

4. Din adgang til Handelsbetingelserne samt informationer vedr. bestillinger

4.1 Du kan til enhver tid læse Handelsbetingelserne på Hjemmesiderne. Du kan derudover gemme dette dokument ved at klikke på 'gem' i din browser. Du kan også klikke her for at åbne Handelsbetingelserne som en PDF-fil. For at åbne denne fil skal du have en PDF-reader, som Adobe Reader, der kan downloades gratis på www.adobe.com.

4.2 Ønsker du at gemme oplysningerne vedr. dine bestillinger, kan du udskrive eller gemme den bekræftelsesside, der vises, straks efter at din betaling er godkendt. Oplysningerne vedr. dine bestillinger samt link til disse Handelsbetingelser sendes også til den e-mail-adresse, som du har registreret dig med.

4.3 Vi gemmer oplysningerne vedr. dine bestillinger. Du kan få adgang til disse oplysningerne, ved at du logger dig på din Brugerkonto. Du kan se alle oplysningerne vedr. Ordre, Brugerkonto, adresser, nyhedsbreve og betalingsformer ved at logge ind på "Mit Zalando" med dit brugernavn og kodeord.

5. Købsaftale

5.1 Når du klikker "Afsend bestilling" i det sidste trin af betalingsprocessen, er din bestilling af varerne i din varekurv bindende, som en Ordre. Umiddelbart efter modtager du en Ordrebekræftelse pr. e-mail. Varer kan kun bestilles svarende til, hvad der er normalt til personligt brug.

5.2 Når vi har godkendt din bestilling, bliver der udformet en Købsaftale. Med Købsaftalen binder Zalando sig til juridisk at levere varen til dig. Godkendelsen sker i det øjeblik, du modtager en Ordrebekræftelse pr. e-mail fra os. I Ordrebekræftelsen står der, at vi godkender din bestilling. Vores Ordrebekræftelse bliver anset som gyldig, når den er blevet sendt af sted fra os. Efter vi har godkendt din bestilling, kan vi til hver en tid sende dig en regning, uden at det forpligter dig til at betale tidligere end den angivne frist. Indtil det øjeblik, hvor vi har godkendt din bestilling, forbeholder vi os retten til at afvise din bestilling, ligesom du har ret til at annullere din bestilling. Hvis vi eller du har annulleret bestillingen, før vi har godkendt den, vil vi øjeblikkeligt refundere den betaling af varen, der kan være blevet foretaget af dig eller din kortudsteder i forbindelse med bestillingen.

Hvis de bestilte produkter står som værende "På lager", er du bundet til Købsaftalen i minimum 2 og i de fleste tilfælde i maksimum 5 dage, uanset din ret til efter levering at returnere nogle eller alle de varer, som du har bestilt.

5.3 Hvis du vælger at betale via bankoverførsel, skal du være opmærksom på, at dine varer kun er reserveret og ikke betragtes som købt af dig, indtil vi modtager fuld betaling. Hvis vi ikke har modtaget fuld betaling efter 5 dage, vil vi sende dig en påmindelse. Hvis vi stadig ikke har modtaget fuld betaling efter 9 dage, vil Købsaftalen være at betragte som ugyldig, Købsaftalen annulleres og varerne vil ikke længere være reserveret til dig.

6. Udformningen af Købsaftalen

6.1 For at bestille varer på Hjemmesiderne, skal du registrere dig og oprette din egen Brugerkonto på hjemmesiden, som beskrevet i afsnit 10. Herefter skal du følge vejledningen på Hjemmesiderne, for hvordan man foretager en bestilling.

6.2 Når du afgiver en bestilling på Hjemmesiderne, godkender du bestillingen i overensstemmelse med disse Handelsbetingelser i henhold til datoen for foretagelsen af din bestilling. Du bærer ansvaret for at læse den seneste udgave af Handelsbetingelserne, hver gang du afgiver en bestilling.

6.3 Når du har valgt en vare, som du ønsker at bestille, gælder den pris, der vises, inkl. moms og andre omkostninger. Prisen gælder uanset hvilke andre priser, du tidligere har set eller hørt, eller som tidligere er vist på Hjemmesiderne. Vi forsøger altid at sikre, at den viste pris er præcis, men kan ikke garantere for dette. Varens pris er den pris, der gælder i det øjeblik, du afgiver en Ordre. Med mindre andet er angivet på Hjemmesiderne, er alle omkostninger forbundet med køb i danske kroner ("kr.").

6.4 Selvom vi altid bestræber os på at udtrykke os præcist og fejlfrit, kan der på Hjemmesiderne forekomme indhold med typografiske fejl og upræcise formuleringer samt manglende produktbeskrivelser, priser og tilgængelighed. Vi forbeholder os retten til at rette fejl, upræcisheder og mangler samt til at ændre eller opdatere indholdet, uden at gøre opmærksom på det på forhånd. Har du bestilt en vare, som har en prissætningsfejl, vil vi oplyse dig om det. Vi vil i så fald afvente din godkendelse, før vi gennemfører din ordre.

6.5 Du skal betale varens samlede pris ved bestilling. Dette kan du gøre ved at indtaste dine betalingskortoplysninger fra din kortudsteder eller ved at betale via PayPal. For at kunne behandle din bestilling, bliver dine konto- og PayPal-oplysninger godkendt af hhv. os og PayPal. Yderligere kan du betale ved hjælp af de betalingsmetoder, som vi tilbyder dig. Vi er ikke bundet til at levere varerne, før vi har modtaget den fulde betaling fra din side. Efter godkendelse af betalingskortet forbeholder vi os retten til ikke at tilbyde alle betalingsformer. Er dette tilfældet for dig, vil vi henvise dig til andre betalingsformer.

Hvis vi ikke modtager din betaling rettidigt, pålægges ordren et rykkergebyr på DKK 100.00, hvilket følger de nuværende retningslinjer i købeloven.

6.6 Når du giver os dine kortoplysninger, skal du være fuldt ud berettiget til bruge betalingskortet eller konto. Betalingskortet eller kontoen skal have tilstrækkelig dækning til at kunne dække de fastlagte omkostninger til os. Vi accepterer kun betalinger fra danske bankkonti.

6.7 Du hæfter for, at alle de oplysninger, som du giver os med det formål at købe varer hos os, er korrekte, at betalingskort, konto eller anden benyttet betalingsform er dine egne, og at der er tiltrækkelig dækning eller kredit til at dække omkostningerne forbundet med købet og leveringen af varerne. Vi forbeholder os retten til at godkende dine betalingsoplysninger, før vi leverer varer til dig.

6.8 For alle tvister og juridiske uoverensstemmelser med virksomheder eller juridiske parter relateret til disse Handelsbetingelser eller efterfølgende individuelle aftaler, herunder checks, gælder dansk lov, dog undtaget CISG.

6.9 Din Ordre gælder som et tilbud, enten indtil vi udsteder vores Ordrebekræftelse af bestillingen pr. e-mail, eller hvis vi før dette får besked fra dig om at annullere bestillingen.

6.10 Vi er ikke forpligtet til at levere en vare til dig, før vi har godkendt din bestilling. Med mindre vi øjeblikkeligt bekræfter, at vi godkender din bestilling, tjener e-mails, breve, fax eller andre bekræftelser kun til informationsformål og udgør ikke selve Ordrebekræftelsen. Af Ordrebekræftelsen fremgår et ordrenummer og detaljer om dine bestilte vare. Vi kan afslå at godkende din bestilling uden eller af forskellige grunde, herunder hvis varen fra vores leverandørs side ikke er tilgængelig. I det tilfælde kan vi f.eks. tilbyde dig en alternativ vare. Vil du have denne vare i stedet, skal du indgive din bestilling igen.

6.11 Hvis du opdager, at du har begået en fejl ved bestillingen, efter at du har afgivet din Ordre på Hjemmesiderne, skal du kontakte os så hurtigt som muligt på service@zalando.dk i relation til køb foretaget på Zalando.dk eller på service@zalando-lounge.com, når køb er foretaget på Zalando Lounge. Vi kan dog ikke garantere, at vi kan ændre din bestilling i overensstemmelse med dine ønsker.

6.12 En Købsaftale kan kun omhandle de varer, hvis levering vi har godkendt i en Ordrebekræftelse. Vi er ikke forpligtet til at levere andre varer, der kan være en del af din bestilling, før vi har sendt dig en selvstændig Ordrebekræftelse på disse varer.

6.13 Alle produkter forbliver vores ejendom, indtil vi har modtaget den fulde købesum fra dig.

6.14 Alle vores Kunder har ret til at have en Brugerkonto. I tilfælde af, at en Kunde opretter mere end en Brugerkonto, forbeholder vi os retten til at annullere den eller de overskydende Brugerkonti, slette eller ændre indholdet samt vi forbeholder os retten til at advare eller opsige de Kunder, der handler i strid med bestemmelserne angivet i afsnit 3.5.

7. Forsendelse og leveringstid

7.1 Vores fragt og logistikpartner er Post Danmark, men dette kan ændres efter Zalandos eget valg.

7.2 Vores mål er at levere forsendelserne til den leveringsadresse, som du har angivet i bestillingen.

7.3 Vores mål er at levere inden for det tidsrum, vi angav, da du afgav din Ordre (opdateret i Ordrebekræftelsen), men vi kan ikke love en præcis leveringsdato, hverken når du afgiver en Ordre eller på Ordrebekræftelsen. Vi stiler altid efter at levere inden for 2-6 hverdage fra den dag, vi godkender din Ordre og indgår Købsaftalen, men vi kan ikke garantere nogle faste leveringsdatoer.

7.4 Hvis Zalando ikke er i stand til at levere Ordren inden for 30 dage fra afgivelsen af bestillingen, har du ret til at ophæve Købsaftalen, som er en aftale om fjernsalg.

7.5 Vi vil stile efter at informere dig om, hvis vi ikke er i stand til at imødekomme den leveringsdato, som vi har angivet på bestillingstidspunktet. I det omfang, det er tilladt ved lov, står vi ikke til ansvar for tab, erstatninger, omkostninger, skader eller udgifter i forbindelse med for sen levering.

7.6 Ved levering af varen kan du være forpligtet til at underskrive ved modtagelsen. Du accepterer at inspicere varen for mulige tydelige fejl, defekter eller skader, før du underskriver for leveringen. Du skal beholde kvitteringen for den leverede vare, hvis der skulle vise sig at være problemer.

7.7 Bemærk, at der er en risiko for, at vi ikke er i stand til at levere til alle geografiske steder i Danmark. Hvis dette er tilfældet, kontakter vi dig via de kontaktoplysninger, som du har givet os, da du afgav din Ordre. Vi vil herefter enten annullere Ordren eller levere den til en alternativ leveringsadresse, som du bestemmer. Bemærk, at vi kun leverer steder indenfor Danmarks grænser.

7.8 Vi leverer altid i vores standardpakning. Ønsker du anden pakning, vil det koste ekstra.

7.9 Efter levering overgår ansvaret for varen til dig. Fra det tidspunkt, hvor ansvaret overgår til dig, er Zalando ikke længere ansvarlig for tab af værdi eller destruktion af varen.

7.10 Det er dit ansvar at være forsigtig, når du åbner varens pakning, så varen ikke beskadiges. Vær særligt opmærksom på ikke at bruge skarpe genstande, når du åbner pakningerne.

7.11 Hvis du ikke er i stand til at modtage pakken, kan vi eller fragtselskabet, uanset hvem, efterlade en seddel med instruktioner om enten genlevering af pakken eller selvfhentning hos Post Danmark på et af deres udleveringssteder, bemanded eller ubemanded.

7.12 Hvis levering eller afhentning forsinkes pga. din ubegrundede afvisning af pakken, eller hvis du ikke (inden for to uger efter vores første forsøg på at levere varen til dig) godkender leveringen eller afhenter varen hos Post Danmark eller en anden fragtmand, kan vi (uden at dette vil skade Zalandos retstilling) gøre et eller begge af følgende:

a) opkræve betaling for opbevaring af pakken eller andre omkostninger, der skulle opstå for os i den forbindelse; eller

b) annullere Købsaftalen. I dette tilfælde vil vi refundere det allerede betalte beløb til enten dig eller din kortudsteder. Når vi refunderer beløbet vil det være fratrukket vores administrationsgebyrer (inklusive for leveringsforsøg, tilbagelevering af varen samt mulige opbevaringsgebyrer, som beskrevet i afsnit 3.16a ovenfor).

7.13 Det er dit ansvar at sikre, at varerne er tilstrækkeligt egnede til dine behov, og at varerne imødekommer dine personlige krav. Vi garanterer ikke for, at varerne vil imødekomme dine personlige krav.

8. Indkøbsrisici; ikke muligt at levere; forlængelse af Leveringstider; overdragelse af ansvar

8.1 Vi accepterer ikke nogen indkøbsrisici, heller ikke ved Købsaftaler vedrørende varer, der ikke er leveret endnu. Vi er kun forpligtet til at levere varer fra vores egne lagre, og varer, som kan leveres af vores leverandører.

8.2 Vi forbeholder os ret til at annullere Købsaftalen, hvis vi uforskyldt oplever leveringsforsinkelser fra vores leverandører og/eller ikke har tilstrækkeligt af de bestilte varer på lager. Hvis du allerede har betalt for varerne, vil betalingen blive refunderet, hvis varen ikke kan leveres.

8.3 Zalando kan ikke holdes ansvarlig for leveringsforsinkelser forårsaget af force majeure, herunder, men ikke begrænset til strejke, lockout, statslig indgriben, energi eller mangel på brændstof, trafikale flaskehalse, skader på vores forretning ved ild, vand eller teknisk fejl og enhver anden hindring, der kan opstå gennem en fejl, der ikke er vores egen. Vi vil oplyse dig om når en sådan situation opstår og igen, når den afsluttes. Varer hændelsen længere end fire uger fra den oprindelige leveringstid, har Zalando ret til at annullere Købsaftalen og du kan i den forbindelse ikke rejse erstatningskrav mod Zalando.

8.4 Ved levering af enhver bestilt vare, er ansvaret for produktets forringelse og slitage overført til dig efter modtagelse. Dette er ikke påvirket af forsendelsesmetoden. I alle tilfælde vil dette ansvar blive overført fra fragtpartneren, eller en anden person, der er ansvarlig for leveringen til forbrugeren eller en anden tildelt modtager.

9. Gældende lov

9.1 Alle køb og andre transaktioner foretaget hos Zalando på Hjemmesiderne skal ske i henhold til dansk ret og reglerne om forbrugerbeskyttelse. Hverken den internationale købelov (CISG) eller andre fælleseuropæiske lovgivninger skal finde anvendelse. Ved forbrugeraftaler gælder lovens betingelser uanset, hvor forbrugeren er bosat. Rette værneting skal til enhver tid være Zalandos hjemting eller forbrugers værneting.

9.2 Skulle der være foretaget køb af erhvervsdrivende i henhold til disse Handelsbetingelser, gælder Zalandos forretningssteds værneting for juridiske tvister, herunder også Zalandos sædvanlige handelsbetingelser, detailkontrakter, samt bestemmelser vedrørende betaling og regning. Zalando kan dog vælge at anlægge sager ved Kundens værneting, hvis ønsket.

9.2 For alle tvister og juridiske uoverensstemmelser med virksomheder eller juridiske parter i henhold til disse Handelsbetingelser eller efterfølgende individuelle aftaler, er dansk lov gældende.

10. Returnering

Nedenfor er en oversigt over vores fortrydelsesretspolitik, herunder hvordan det foregår og returprocessen.

Hvis du ønsker at returnere en vare, skal du udskrive en returlabel fra din Brugerkonto og følge vejledningen online. Hvis du har problemer med at hente filen, eller du ikke har adgang til en printer, kan du kontakte vores kundeservice, som hjælper dig.

10.1.a Returnering:

Du har ret til at annullere en Ordre uanset årsag. Du har til at annullere en Købsaftale og returnere leverede varer til os, hvis du underretter os inden for 14 dage efter levering. Du kan desuden annullere en Købsaftale ved at returnere produktet til os, inden 14 dages returneringsfristen er udløbet. Denne periode begynder, når du har modtaget både en kopi af disse Handelsbetingelser og de bestilte varer. Bemærk, at det er tilstrækkeligt, at du giver os besked inden for 14 dage, ligesom en rettidig returnering af varerne er tilstrækkelig.

Din returneringsbesked anses for at være givet på den dag, hvor den blev sendt. Vær opmærksom på, at du er eneansvarlig for at bevare tilstanden af alle produkter, du har bestilt, når de er i din besiddelse, og alle produkter skal således returneres til os i deres oprindelige stand.

10.1.b Reklamation

Når du handler på Zalando.dk har du selvfølgelig 24 måneders reklamationsret. Det betyder, at du enten kan få varen repareret, ombyttet, pengene tilbage eller afslag i prisen -afhængig af den konkrete situation.

Det er selvfølgelig et krav, at reklamationen er berettiget, og at manglen ikke er opstået som følge af fejlagtig brug af produktet eller anden u hensigtsmæssig adfærd.

Hvor hurtigt skal jeg reklamere?

Du skal reklamere indenfor "rimelig tid" efter, at du har opdaget manglen ved varen. Hvis du reklamerer indenfor to måneder efter, at manglen er opdaget, vil reklamationen altid være rettidig.

Gratis retur

Som ved alle andre returneringer på Zalando.dk, er der selvfølgelig heller ikke ekstra fragtomkostninger ved reklamationer.

Vi har brug for følgende information, når du sender varen til os

Er en vare beskadiget eller defekt, kan du lave en reklamation.

For at vi kan vurdere din reklamation, skal vi bede om følgende:

1. Send os en kort beskrivelse af, hvordan skaden eller defekten er opstået.
2. For at dokumentere defekten skal du sammen med beskrivelsen sende 4-5 billeder. Defekten skal fremgå tydeligt på minimum ét af billederne. Derudover skal du sikre, at dine fotografier viser hele produktet, én gang foran og bagpå (ved sko inkluderes fotografi af sålen).
3. Send venligst dine billeder i en e-mail til reklamation@zalando.dk. Vær opmærksom på, at størrelsen på din e-mail inklusiv billeder ikke kan overskride 10 MB. Du må også gerne sende dine billeder i flere e-mails.
4. Efter vi har modtaget dine billeder, behandler vi hurtigst muligt din reklamation. Inden for få dage vil du modtage en tilbagemelding fra os om din sag.

Annulleringer af køb fra Zalando.dk skal sendes Annulleringer af køb fra Zalando Lounge skal til:

Telefon: 80 88 30 80

Fax: +49 (0)30 2759 46 93

E-mail: service@zalando.dk

Post:

Zalando AG

11501 Berlin/Germany

sendes til:

Telefon: **00800-11002244**

Fax: +49 (0)30 2759 46 93

E-mail: service@zalando-lounge.com

Post:

Zalando Lounge

c/o Zalando AG

11501 Berlin/Germany

Hvis du vil returnere en vare, skal du sende den til følgende adresse:

Zalando AG c/o HIT

Postboks 700

0918 Københavns pakkecenter

Zalando Lounge

Zalando AG c/o HIT

Postboks 700

0918 Københavns pakkecenter

10.2 Konsekvenserne af en returnering

Hvis du gør brug af din fortrydelsesret, vil Købsaftalen blive anset som værende ugyldig for begge parter, og alle modtagne ydelser skal returneres (det vil sige både betaling og varer). Hvis du ikke er i stand til at returnere de fordele, du har modtaget ved at have haft varen i din besiddelse (f.eks. gavn af brug), eller kan du kun delvist returnere varen, eller kan du ikke returnere den i samme stand, som den er leveret, kan Zalando kræve erstatning. Hvis varens mangelfulde tilstand skyldes forsendelsen (ikke medregnet rimelig prøvning og undersøgelse af særlige detaljer, sådan som det er sædvanligt i en butik), er du forpligtet til at betale erstatning. Varer, der er egnet til almindelig transport, returneres til os på Zalandos regning og risiko. Alle tilbagebetalinger af penge vil blive foretaget inden for 30 dage, efter vi har modtaget din erklæring om annullering af Købsaftalen.

10.3 Refunderingen sker til den konto, du benyttede til at foretage købet, medmindre du eksplicit og særskilt oplyser os en anden konto, som du ønsker penge overført til.

11. Gavekort og kampagnekoder

11.1 Vores Kunder har mulighed for at købe gavekort og modtage kampagnekoder til brug på Hjemmesiderne. Vi tilbyder også med jævne mellemrum rabatkoder og gavekort som en del af vores markedsføring – det er ikke muligt at købe sådanne koder. Koderne er kun gyldige i begrænsede perioder og kan være underlagt visse særlige betingelser.

11.2 Individuelle kampagnekoder er underlagt deres egne vilkår og betingelser, og kampagnekoderne kan være begrænset til kun at kunne benyttes i forbindelse med særlige produkter eller kategorier.

11.3 For at indløse kampagnekoder eller gavekort eller tjekke nuværende kredit, skal du logge dig på "Mit Zalando" på Hjemmesiderne.

11.4 Vi kan sende kampagnekoder og gavekort til dig pr. e-mail. Vi hæfter ikke for fejl i modtagerens e-mail-adresse.

11.5 Hvis du har en kampagnekode eller et gavekort, kan de også bruges af andre end dig, ligesom du kan opgive retten til at benytte kampagnekoder og gavekort.

11.6 I tilfælde af bedrageri, forsøg på svindel eller i tilfælde af mistanke om andre ulovlige aktiviteter i forbindelse med anskaffelsen af gavekort eller indløsning af kampagnekoder på Hjemmesiderne, er vi berettiget til at lukke din Brugerkonto og/eller kræve andre betalingsformer for de bestilte varer.

11.7 Vi hæfter ikke for tab, tyveri eller ulæselighed af gavekort eller kampagnekode.

12. Ændringer af de Handelsbetingelserne

Vi forbeholder os retten til at ændre disse Handelsbetingelser i ethvert omfang, det er nødvendigt. Dette kan være for at tilpasse Handelsbetingelserne til ændringer i lovkrav eller ændringer i andre tekniske parametre. De ændrede vilkår kan altid findes på Hjemmesiderne. Tilpassede eller ændrede vilkår skal kun gælde for bestillinger, der er foretaget efter at ændringerne er foretaget og trådt i kraft. Herefter skal de gælde for alle køb.

13. Uadskillelighedsprincippet

Hvis dele af Købsaftalen helt eller delvist ikke kan håndhæves overfor dig, er resten af Handelsbetingelserne fortsat gyldig. De ugyldige betingelser skal erstattes af de vilkår som er fastsat i dansk retspraksis og sædvane for internethandel generelt.

Del B – Zalandos produkter

1. Købsaftale

1.1 Når du bestiller varer på Zalando.dk, indgår du en købsaftale med Zalando AG, Sonnenburgerstr. 73, 10437 Berlin, Tyskland.

1.2 Alle Købsaftaler vedrørende køb af produkter, der tilbydes på www.zalando.dk, skal udelukkende foretages af forbrugere i Danmark.

2. Priser

Når du foretager en bestilling, gælder den pris, der er angivet på Zalando.dk. De angivne priser er slutpriser, hvilket vil sige, at de er inklusiv moms og alle andre pristillæg. Vi forbeholder os ret til at rette eventuelle fejl, unøjagtigheder eller udeladelser, og at ændre eller opdatere informationerne til enhver tid uden forudgående varsel. I tilfælde af en prissætningsfejl på en vare, du har bestilt, vil vi naturligvis underrette dig og afvente din godkendelse af den korrigerede pris, inden vi lader handlen gå igennem.

3. Betaling

3.1 Zalando tilbyder følgende betalingsmetoder: betalingskort (Visa, Master Card, American Express), PayPal, regning og bankoverførsel. Vi forbeholder os dog retten til ikke at tilbyde alle de oplyste betalingsformer.

3.2 Regninger, ordreoversigter og gavekort sendes udelukkende i elektronisk form til modtageren.

3.3 Betaler du med et betalingskort, trækkes beløbet fra din bankkonto, når vi sender din ordre.

3.4 Hvis du vælger at betale via bankoverførsel, giver du os tilladelse til at debitere din konto for hele købsbeløbet. Hvis der ikke er dækning på din konto, hvis du giver os forkerte oplysninger, eller hvis du annullerer betalingskortet, hvorfra der er foretaget betaling, vil du være ansvarlig for alle bankafholdte og andre udgifter. Din konto vil blive debiteret så snart din bestilling er bekræftet.

4. Annullering af Købsaftalen

4.1 Vi kan annullere en Købsaftale, hvis det ikke er muligt at levere den bestilte vare. Vi underretter dig, hvis dette er tilfældet, og returnerer enhver betaling, som du har foretaget.

4.2 Pengene bliver refunderet på same måde, som de blev overført af dig.

5. Din ret til at annullere en købsaftale i henhold til loven om fjernsalg

5.1 Med forbehold for resten af dette punkt 5, uanset dine andre rettigheder i forbindelse med produktfejl og din fortrydelsesret, kan du i henhold til den gældende lov om fjernsalg annullere købsaftalen og returnere alle leverede varer til os uden at angive en årsag. Skriftlig underretning skal være sket til Zalando senest 30 dage efter leveringen af varen, som du ønsker at annullere den gældende Købsaftale for, og herefter kan varerne returneres på vores risiko. Skriftlig underretning skal sendes pr. post, fax eller e-mail til:

E-mail: service@zalando.dk

Fax: +49 (0)30 2759 46 93

Telefon: 80 88 30 80

Post: Zalando AG
11501 Berlin/Germany

Din underretning er gyldig fra det øjeblik den sendes.

Når du har modtaget en vare, er det dit ansvar at opbevare den og behandle den hensigtsmæssigt. Varen skal returneres i sin originale stand.

Hvis du vil returnere en vare, skal du sende den til følgende adresse:

Zalando c/o HIT
Postboks 700
0918 Københavns pakkecenter

5.2 Hvis du annullerer købsaftalen I henhold til afsnit 5:

Når du har underrettet os om, at du ønsker at annullere en kontrakt, vil ethvert beløb overført til os blive refunderet til dig hurtigst muligt og senest inden for 30 dage efter din annullering. Returnering er kun gratis såfremt, såfremt du husker at benytte returlabelen, som du finder inde på Zalando.dk i Mit Zalando.

5.3 Ønsker du at annullere en Ordre, som er bestilt og betalt med gavekort eller kampagnkode, forbeholder vi os retten til at refundere beløbet på din annullerede bestilling eller returnerede vare ved at kreditere din Brugerkonto ("Mit Zalando") med bestillingens beløb.

6. Indløsning af rabatkoder

6.1 Du kan bruge kampagnkoder og gavekort som betaling for varer på Zalando.dk.

6.2 Kampagnkoder

a) Kampagnkoder er kun gyldige i det tidsrum, der er angivet på dem, og de kan kun indløses en gang og kan ikke benyttes i forbindelse med andre kampagnkoder. Visse mærker kan være udelukkede fra kampagnetilbuddene og Zalando er eneansvarlig for at træffe beslutning om, til hvilke varer sådanne kampagnkoder kan benyttes.

b) Når du indløser en kampagnkode, skal du købe for det angivne minimumsbeløb. Hvis du bestiller en vare, hvis pris er mindre end kampagnkodens værdi, vil differencen ikke blive refunderet.

c) Kampagnkoder skal indløses, før du bekræfter din købet. Det er ikke muligt at få godskrevet rabatten, når købet allerede er foretaget ved at Ordren er placeret. En kampagnkodes kredit kan hverken samle renter eller have kontantværdi.

d) Det er ikke lovligt at overføre kampagnkoder til en tredjepart. Kun en rabatkode kan indløses pr. Ordre.

e) Hvis kampagnkodens kredit ikke rækker til bestillingen, kan du udligne differencen med en af de angivne betalingsformer i din Brugerkonto. Hvis din samlede ordres værdi falder under værdien af kampagnerabatten, vil du ikke få refunderet differencen.

f) Hvis du returnerer en eller flere varer fra en Ordre, og der ikke er givet en garanti om at få en ny rabatkode, kan vi ikke garantere dig en ny rabatkode, og værdien heraf kan være tabt for dig.

6.3 Indløsning af gavekort

a) Du kan købe gavekort til brug af dig eller en anden på Zalando.dk. Gavekort bliver sendt til dig pr. e-mail.

b) Gavekort kan kun indløses på www.zalando.dk.

c) Gavekort kan ikke bruges til at købe flere gavekort. Gavekort kan kun købes ved betaling med betalingskort eller via PayPal.

d) Et gavekorts værdi kan hverken samle renter eller have kontantværdi for indehaveren eller køberen.

e) Bestillingen af gavekort kan annulleres ved at kontakte os på **80 88 30 80**, inden gavekortet er blevet indløst. Et gavekort betragtes som indløst, hvis det er blevet brugt til betaling ved bestilling.

f) Hvis gavekortets kredit ikke rækker til bestillingen, kan du udligne differencen gennem almindelig betaling.

g) Du kan benytte så mange gavekort, som du vil, når du skal betale for en bestilling. Gavekort kan bruges i forbindelse med én kampagnekode pr. bestilling.

Del C – Zalando Lounge produkter

1. Købsaftale

1.1 Når du bestiller varer på Zalando Lounge, indgår du en købsaftale med Zalando AG, Sonnenburgerstr. 73, 10437 Berlin, Tyskland.

1.2 På Zalando-Lounge.dk er sproget engelsk. Bestillinger og Købsaftaler afvikles derfor på engelsk.

2. Din ret til at annullere en købsaftale i henhold til loven om fjernsalg

2.1 Annullering af en Købsaftale skal ske skriftligt via e-mail, post eller fax:

E-mail: service@zalando-lounge.com

Fax: +49 (0)30 2759 46 93

Telefon: **00800-11002244**

Post: Zalando Lounge
c/o Zalando AG
11501 Berlin, Germany

Din underretning er gyldig fra det øjeblik den sendes.

Når du har modtaget en vare, er det dit ansvar at opbevare den og behandle den hensigtsmæssigt. Varen skal returneres i sin originale tilstand.

Hvis du vil returnere en vare, skal du venligst sende den til følgende adresse:

Zalando Lounge
Zalando AG c/o HIT
Postboks 700
0918 Københavns pakkecenter

3. Priser og leveringsomkostninger

3.1 Når du har valgt en vare, som du ønsker at bestille, gælder den pris, der vises. Prisen vil altid blive vist inkl. moms og alle andre mulige omkostninger, som er forbundet med varen.

Vi forbeholder os ret til at rette eventuelle fejl, unøjagtigheder eller udeladelser og at ændre eller opdatere oplysninger uden forudgående varsel. I tilfælde af en prissætningsfejl på en vare, du har bestilt, vil vi underrette dig og afvente din godkendelse af den korrigerede pris, inden vi lader handlen gå igennem

3.2 Der er et forsendelsesgebyr på € 5,90 for alle Ordre.

3.3 Vi forbeholder os retten til at hæve leveringsomkostninger for levering af usædvanligt tunge, store eller værdifulde varer. I sådanne tilfælde vil vi oplyse om dette på produktdetaljesiden og i Ordrebekræftelsen. Post Danmark vil derefter kontakte dig via e-mail for at tale om leveringen, når Ordren er blevet bekræftet.

4. Betaling, leveringstid, logistikpartnere

4.1 For Ordre, der afgives på Zalando Lounge, tilbyder Zalando kun betaling med kredit- eller betalingskort (VISA, Master Card, American Express) og PayPal. Vi forbeholder os retten til at tilbyde alle de oplyste betalingsmuligheder.

4.2 Regninger, ordreoversigter og rabatkode leveres udelukkende i elektronisk form til modtageren.

4.3 Hvis du betaler med et betalingskort, vil købsbeløbet blive fratrukket, når vi sender din ordre.

4.4 Vores leveringstider afhænger af vores leverandører. Det kan tage op til 30 dage for os at afsende en ordre. Produktdetaljesiden indeholder oplysninger om den forventede leveringstid. Hvis Zalando ikke kan levere ordren inden for 30 dage med virkning fra den seneste givne dato for den forventede leveringstid, har du ret til at ophæve Købsaftalen.

5. Indløsning af koder

5.1 Du kan bruge kampagnekoder som betaling for Zalando produkter. Gavekort kan ikke bruges til at købe varer fra Zalando Lounge.

5.2 Kampagnekoder (rabatkoder med en begrænset gyldighed og som er en del af en kampagne, kan ikke købes) må kun bruges én gang og er hæftet med de betingelser, der er beskrevet for hver enkelt kampagnekode. Vi forbeholder os ret til at udelukke bestemte mærker eller produkter i forbindelse med kampagnekoder og Zalando er eneansvarlig for at træffe beslutning om, til hvilke varer sådanne kampagnekoder kan benyttes.

5.3 Ved indløsning en kampagnekode, skal din Ordre opfylde kampagnekodens betingelser om mindstekøb. Det er ikke muligt at få refunderet kontanter eller få et tilgodehaverbevis, hvis du ikke bruger hele kampagnekodens værdi.

5.4 Kampagnekoder skal indløses, før du bekræfter dit køb. Det er ikke muligt at få godskrevet rabatten, når købet allerede er foretaget. En kampagnekodes kredit kan hverken samle renter eller have kontantværdi.

5.5 Det er ikke lovligt at overføre kampagnekoder til en tredjepart. Kun en rabatkode kan indløses pr. Ordre.

5.6 Hvis kampagnekodens kredit ikke rækker til bestillingen, kan du udligne differencen med en af de angivne betalingsformer i din Brugerkonto.

5.7 Hvis du returnerer en eller flere varer i en Ordre, og der ikke er givet en garanti om at få en ny rabatkode, kan vi ikke garantere dig en ny rabatkode, og værdien heraf kan være tabt for dig.

Gyldig fra december 2013

Disse Handelsbetingelser tilhører i deres hele Zalando og er beskyttet af ophavsret. Det er ikke tilladt for tredjemand at bruge denne tekst eller uddrag heraf til erhvervsmæssige formål, herunder i forbindelse med udbud af varer eller tjenesteydelser til salgsfremmende formål. Vi forbeholder os ret til at lægge sag an, hvis Zalandos rettigheder krænkes.