

Salgs- og leveringsbetingelser

Zalando

Salgs- og leveringsbetingelser for online bestillinger på www.zalando.dk

Zalando vil gerne gøre dig bekendt med vores nedenstående salgs- og leveringsbetingelser, som regulerer, hvordan Zalando behandler og afregner dine bestillinger.

Hjemmesiden www.zalando.dk udbyder ”Zalando varer” og ”Zalando partner varer” til salg.

Zalando varer er alle de varer, som vi sælger på www.zalando.dk, medmindre vi oplyser, at varerne er Zalando partner varer.

Zalando partner varer er varer, som vi sælger på www.zalando.dk, og som er identificeret som Zalando partner varer.

1. Indgåelse af købsaftale og levering af varer

- 1.1 Vi indgår udelukkende købsaftaler på dansk for så vidt angår de bestillinger, der foretages online på www.zalando.dk. Når du bestiller Zalando varer, indgår du en købsaftale med Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, og når du bestiller Zalando partner varer, indgår du også købsaftale med den respektive Zalando partner. Zalando partnerne er specifikt identificeret under hver enkelt vares produktinformation.
- 1.2 Ved at klikke ”Afsend bestillingen og betal”, afgiver du en bindende bestilling på varerne i din indkøbskurv. Vi sender dig en ordrebekræftelse pr. e-mail, så snart du har indsendt din bestilling. Der indgås en bindende købsaftale, når du modtager en ordrebekræftelse fra os. Ordrebekræftelsen anses modtaget, så snart vi har afsendt den til den e-mail adresse, som du har registreret på din Zalando konto, og når denne e-mail er nået frem til serveren hos din e-mail udbyder. Vilklårene i købsaftalen vil blive gemt hos Zalando og vil være tilgængelige under ”Mit Zalando” på www.zalando.dk. Vær opmærksom på, at varer, der er bestilt via forudbetaling (reserveret betaling), vil blive ekspederet, så snart den fulde købspris samt eventuelle leveringsomkostninger er modtaget. Derfor anmoder vi dig om, at du overfører hele købsprisen for din bestilling, så snart du modtager din ordrebekræftelse, dog senest inden for 7 dage.
- 1.3 **Vi gør dig opmærksom på, at Zalando ikke er forpligtet til at levere din bestilling i tilfælde af, at vores leverandører undtagelsesvist ikke leverer til vores lager, uanset at vi har fulgt en korrekt bestillingspraksis (overensstemmende indkøbstransaktion).** For at denne undtagelse finder anvendelse, er det en forudsætning, at vi ikke er juridisk ansvarlige for, at de omhandlede varer er utilgængelige, og vi skal desuden have underrettet dig om situationen uden ugrundet forsinkelse. Det er videre en forudsætning, at vi ikke har påtaget os indkøbsrisikoen i relation til den omhandlede bestilling. Hvis vi ikke kan skaffe din bestilling hjem, refunderer vi enhver betaling i relation hertil uden ugrundet forsinkelse.
- 1.4 Vi påtager os ikke risikoen for at skulle skaffe bestillinger hjem andetsteds fra (indkøbsrisiko). Det gælder også for så vidt angår bestillinger af generiske varer (hvor det kun er varens type og funktion, der er beskrevet). Vi er udelukkende forpligtet til at foretage leveringen fra vores tilgængelige lager og fra det lager, hvorfra vi har bestilt fra vores leverandører. Vores lager omfatter den relevante Zalando partners lager i de tilfælde, hvor det er Zalando partner varer, der er bestilt. Vi leverer inden for Danmarks grænser. I de tilfælde hvor der er angivet tidsperioder i arbejdsdage, skal det forstås som alle dage mellem mandag og fredag (begge dage inklusiv), med undtagelse af offentlige fri- og helligdage i Danmark og i Tyskland.

2. Priser, leveringsomkostninger og ekspres levering

- 2.1 De priser, der fremgår på vores hjemmeside på det tidspunkt, hvor bestillingen afgives, er gældende. De angivne priser er endelige priser (i alt), og inkluderer med andre ord moms i overensstemmelse med den

gældende sats. Varerne er Zalandos ejendom eller den relevante Zalando partners ejendom, indtil den fulde købesum er indbetalt.

2.2 Vi afholder alle omkostningerne forbundet med levering, med undtagelse af omkostninger til ekspreslevering.

2.3 Der kan vælges ekspreslevering for nogle bestillinger. Når du afgiver din bestilling, vil det fremgå om denne mulighed er tilgængelig for din bestilling, ligesom de omkostninger, der er forbundet med ekspreslevering, vil fremgå. Varerne bliver leveret senest inden for 2 arbejdsdage. Hvis varerne ikke leveres inden for denne periode, vil du selvfølgelig få refunderet dine leveringsomkostninger.

3. Betaling

3.1 Zalando tilbyder som udgangspunkt følgende betalingsmetoder: Forudbetaling, kreditkort, regning og betaling via Paypal. Vi forbeholder os retten til at afvise bestemte betalingsmetoder for en given bestilling og til at henvise til andre betalingsmetoder. Vær opmærksom på, at vi kun accepterer betalinger fra konti inden for Den Europæiske Union (EU). Du skal selv dække eventuelle omkostninger pålagt i forbindelse med pengetransaktioner.

3.2 Hvis du betaler med et betalingskort, trækkes beløbet på dit kort, når vi afsender din bestilling.

3.3 Vi forbeholder os retten til at opkræve et gebyr på 100 kr. for forsinket betaling pr. betalingspåmindelse, hvis du misligholder din betalingspligt. Du har ret til at fremlægge dokumentation for, at det faktiske tab var væsentlig mindre end det angivne gebyr, eller at vi ikke har lidt noget tab.

3.4 Du samtykker til udelukkende at modtage fakturaer og kreditnotaer i elektronisk form.

4. Rabatkoder og indløsning af rabatkoder

4.1 Rabatkoder er rabatter, der bliver uddelt i forbindelse med reklamekampagner og er gyldige inden for en afgrænset tidsperiode. Rabatkoder kan ikke købes.

4.2 Rabatkoder kan kun indløses i forbindelse med et køb og kun inden for den angivne specificerede tidsperiode. Særlige mærker kan være undtaget fra rabatordninger. Rabatkoder kan ikke bruges til at købe gavekort. Vær opmærksom på, at det kan være påkrævet, at der handles for et minimumsbeløb, for at rabatkoder kan indløses.

4.3 Værdien af ordren skal overstige værdien af det minimumsbeløb, som er angivet på rabatkoden. Værdien af rabatkoden kan ikke udbetales kontant, ligesom værdien heraf ikke bliver forrentet. Rabatkoder kan ikke refunderes, såfremt nogle eller alle de bestilte varer bliver returneret.

4.4 Rabatkoder kan kun indløses forud for, at bestillingsprocessen gennemføres. Det er ikke muligt at anvende rabatkoder bagudrettet. Rabatkoder må ikke overføres til tredjeparter. Medmindre andet er udtrykkeligt aftalt, er det ikke muligt at kombinere flere rabatkoder.

4.5 Hvis du har brugt en rabatkode i forbindelse med dit køb og ordrens samlede værdi er mindre eller lig med værdien af rabatkoden, som et resultat af, at du efterfølgende har tilbagekaldt en del af din ordre, forbeholder vi os retten til at opkræve dig den oprindelige pris for de varer, du beholder.

5. Indløsning af gavekort

5.1 Gavekort er et produkt, som kan købes. Gavekortet kan udelukkende indløses i forbindelse med køb af Zalando varer eller Zalando partner varer, og kan således ikke bruges til at købe flere gavekort. Hvis gavekortets værdi ikke dækker den ordre, du ønsker at gennemføre, kan differencen blive betalt ved at anvende en af de accepterede betalingsmetoder.

5.2 Gavekort og eventuelle tilgodehavender kan kun blive indløst forud for gennemførelsen af din ordre. Værdien af gavekort kan ikke udbetales kontant, ligesom der ikke vil påløbe renter på gavekortet. Hvis en ordre, der er betalt med et tilgodehavende eller et gavekort, bliver annulleret, vil dette tilgodehavende ligeledes blive overført til din Zalando konto og vil derfor ikke blive udbetalt kontant. På "Mit Zalando" på www.zalando.dk kan du indløse gavekort og tilskrive dem til din kunde konto, ligesom du kan få vist dit tilgodehavende.

6. Lovpligtig fortrydelsesret i forbindelse med køb af Zalando varer

Når du køber Zalando varer, har du en lovpligtig ret til at fortryde dit køb:

Det første, du bør vide, hvis du beslutter dig for at returnere dine varer, er, at du kan bruge den vedlagte returneringsformular, eller du kan printe den ud fra "Mit Zalando" på www.zalando.dk. Hvis du ikke har adgang til en printer, hvis du oplever problemer med at downloade returneringsformularen, eller du har brug for en ny returneringsformular, kan du kontakte kundeservice og anmode dem om en ny formular (se kontaktdetaljer nedenfor). Hjælp os med at undgå unødvendige omkostninger ved altid at bruge returneringsformularen når du returnerer varer.

Information om fortrydelsesretten

Du har ret til at fortryde denne købsaftale inden for 14 dage uden at angive nogen begrundelse. De 14 dages fortrydelsesret omfatter 14 hele dage og løber fra den dag, hvor du, eller en person udpeget af dig (men ikke leverandøren), fik leveret den sidste af dine varer.

For at gøre brug af din fortrydelsesret skal du underrette os (Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: service@zalando.dk) om din beslutning om at ophæve købsaftalen ved at sende os en utvetydig erklæring (eksempelvis et brev, en fax eller en e-mail). Hvis du ønsker det, kan du bruge den vedhæftede returformular, men det er ikke påkrævet, at du bruger denne.

Du kan også vælge at udfylde og indsende returformularen eller en anden utvetydig erklæring online via kontaktformularen på vores hjemmeside. Hvis du indsender din fortrydelseserklæring online, sender vi dig en kvittering for modtagelse med det samme (eksempelvis via e-mail). Du anses for at have overholdt fortrydelsesretsperioden, hvis du indsender returformularen inden perioden på de 14 dage udløber.

Fortrydelsesrettens virkninger

Hvis du ophæver din købsaftale ved at gøre brug af din fortrydelsesret, er vi forpligtiget til at refundere alle betalinger, vi har modtaget fra dig inklusiv leveringsomkostninger (undtagen eventuelle omkostninger forbundet med, at du har valgt en leveringsmetode, som ikke er den standardlevering, som vi tilbyder), uden ugrundet forsinkelse og senest inden for 14 dage fra den dag, hvor vi modtog din meddelelse vedrørende fortrydelse af købsaftalen. Refunderinger vil blive tilbageført til dig via den samme betalingsmetode, som du brugte i forbindelse med det oprindelige køb, med mindre vi udtrykkeligt har aftalt med dig, at anden refunderingsmetode er mulig. Vi opkræver ikke nogle gebyrer i forbindelse med refunderingen. Vi tilbageholder imidlertid din refundering, indtil vi har modtaget de refunderede varer, eller indtil du har forsynet os med bevis for, at du har returneret de omhandlede varer, alt efter hvilken omstændighed der indtræder først.

Du er forpligtet til at returnere alle de omhandlede varer til os uden unødvendig forsinkelse og senest 14 dage efter, at du har meddelt os, at du ønsker at fortryde købsaftalen.

Ovenstående betingelser anses for opfyldt, hvis du returnerer de omhandlede varer inden for 14-dages fristen. Vi refunderer forsendelsesomkostningerne under forudsætning af, at du bruger de vedlagte returdokumenter til brug for forsendelse i det land, hvortil du fik leveret dine varer, idet du ellers vil være forpligtet til selv at betale forsendelsesomkostningerne. Du er kun forpligtet til at afholde omkostninger til eventuelle værdiforringelser af varerne, hvis værdiforringelsen skyldes din fejlagtige behandling af varerne i forbindelse med undersøgelse af varenes stand, egenskab og funktion.

Standard fortrydelsesformular

(Hvis du ønsker at fortryde dit køb, bedes du udfylde nedenstående formular og returnere den til os)

Att: Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: service@zalando.dk

Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at fortryde den indgåede købsaftale vedrørende min/vores (*) købsaftale af følgende varer (*):

- bestilt den (*)/modtaget den (*)
- forbrugerens navn(e)
- forbrugerens adresse
- dato

(*) Slet denne, når (*) er udfyldt.

7. Lovpligtig fortrydelsesret i forbindelse med køb af Zalando partner varer

Når du køber Zalando partner varer, har du en lovpligtig ret til at fortryde dit køb:

Det første, du bør vide, er, at du kan bruge de vedlagte returdokumenter, hvis du beslutter dig for at returnere dine varer. Hvis du har brug for nye returdokumenter, kan du kontakte kundeservice og anmode dem om nye returdokumenter (se kontaktdetaljer nedenfor). Hjælp os med at undgå unødvendige omkostninger ved altid at bruge returdokumenterne, når du returnerer varer.

Information om fortrydelsesretten

Du har ret til at fortryde denne købsaftale inden for 14 dage uden at angive nogen begrundelse. De 14 dages fortrydelsesret omfatter 14 hele dage og løber fra den dag, hvor du, eller en person udpeget af dig (men ikke leverandøren), fik leveret den sidste af varerne.

For at gøre brug af din fortrydelsesret skal du underrette os (Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Telefax: + 49 (0)30 2759 46 93, e-mail: service@zalando.dk) eller den relevante Zalando partner om din beslutning om at ophæve købsaftalen ved at sende os en utvetydig erklæring (eksempelvis et brev, en fax eller en e-mail). Hvis du ønsker det, kan du bruge den vedhæftede fortrydelsesformular, men det er ikke påkrævet, at du bruger denne.

Fortrydelsesrettens virkninger

Hvis du ophæver din købsaftale ved at gøre brug af din fortrydelsesret, er vi forpligtet til at refundere alle betalinger, vi har modtaget fra dig inklusiv leveringsomkostninger (undtagen eventuelle omkostninger forbundet med, at du har valgt en leveringsmetode, som ikke er den standardlevering, som vi tilbyder), uden ugrundet forsinkelse og senest 14 dage fra den dag, hvor vi, eller den relevante Zalando Partner, modtog din meddelelse vedrørende fortrydelse af købsaftalen. Refunderinger vil blive tilbageført til dig via den samme betalingsmetode, som du brugte i forbindelse med det oprindelige køb, med mindre vi udtrykkeligt har aftalt med dig, at anden refunderingsmetode er mulig. Vi opkræver ikke nogle gebyrer i forbindelse med refunderingen. Vi tilbageholder imidlertid din refundering, indtil vi, eller den relevante Zalando partner, har modtaget de refunderede varer, eller indtil du har forsynet os med bevis for, at du har returneret de omhandlede varer, alt efter hvilken omstændighed der indtræder først.

Du er forpligtet til at returnere alle de omhandlede varer til den relevante Zalando partner uden unødvendig forsinkelse og senest 14 dage efter, at du har meddelt os, at du ønsker at ophæve købsaftalen. Du kan finde et link, som identificerer den relevante Zalando partner og oplyser dennes kontaktinformation på hjemmesiden for hvert enkelt produkt. Du kan også finde deres kontaktinformationer i den PDF fil, der er vedhæftet den tilsendte ordrebekræftelse, som er betegnet ”Information vedrørende fortrydelsesret”.

Ovenstående betingelser anses for opfyldt, hvis du returnerer de omhandlede varer inden for 14-dages fristen. Vi refunderer forsendelsesomkostningerne under forudsætning af, at du bruger de vedlagte returdokumenter til brug for forsendelse i det land, hvortil du fik leveret dine varer, idet du ellers selv vil være forpligtet til at betale forsendelsesomkostningerne. Du er kun forpligtet til at afholde omkostninger til eventuelle værdiforringelser af varerne, hvis værdiforringelsen skyldes din fejlagtige behandling af varerne i forbindelse med undersøgelse af varenes stand, egenskab og funktion.

Fortrydelsesformular

(Hvis du ønsker at fortryde dit køb, bedes du udfylde nedenstående formular og returnere den til os)

Att: Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: service@zalando.dk
(eller den relevante Zalando partner)

Jeg/vi (*) meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at fortryde den indgåede købsaftale vedrørende min/vores (*) købsaftale af følgende varer (*):

- bestilt den (*)/modtaget den (*)
- forbrugerens navn(e)
- forbrugerens adresse
- dato

(*) Slet denne, når (*) er udfyldt.

Slut

8. Mulighed for fortrydelse i op til 100 dage efter modtagelse

8.1 Uden at det påvirker din lovpligtige fortrydelsesret, tilbyder vi dig muligheden for at returnere dine varer inden for 100 dage efter, at du har modtaget dem. Denne udvidede returret tillader dig, selv efter udløbet af 14-dags fortrydelsesretsperioden (se "Information om fortrydelsesretten" ovenfor), at annullere den indgåede købsaftale ved at returnere varerne til os, eller til den relevante Zalando partner, hvis en Zalando partner er involveret, inden for 100 dage efter, at du har modtaget dine varer (perioden løber fra, når du modtager dine varer).

8.2 Hvis du returnerer Zalando varer, kan du bruge de returdokumenter, der er vedlagt din ordre eller du kan printe dem ud fra "Mit Zalando". Hvis du har problemer med at downloade returdokumenterne, eller hvis du ikke har adgang til en printer, er du velkommen til at kontakte kundeservice.

8.3 Hvis du returnerer Zalando partner varer, kan du bruge de returdokumenter, der er vedlagt din ordre. Du kan også finde et link til den relevante Zalando partners kontaktdetaljer på vores hjemmeside under hver enkelt produkt. Du kan ligeledes finde deres kontaktdetaljer i pdf-filen "Information vedrørende fortrydelsesretten", der er vedhæftet din ordrebekræftelse.

8.4 Dine varer vil anses for at være returneret inden for 100 dage, hvis du afsender dem inden for denne tidsperiode. Muligheden for at benytte denne returmöglichkeit er imidlertid betinget af, at du kun har iført dig varerne/prøvet dem, på same måde, som du ville have gjort, hvis du var i en fysisk forretning, samt at varerne bliver returneret i deres oprindelige tilstand, hvilket vil sige, at varerne skal være i deres originale indpakning inklusiv mærker, og at varerne er ubrugte, intakte og ubeskadigede. Indtil perioden for den lovmæssige fortrydelsesret udløber, vil dette regelsæt alene regulere din fortrydelsesret. Muligheden for at returnere varer inden for 100 dage begrænser ikke dine lovmæssige rettigheder, idet du er berettiget til at udnytte disse uden begrundelse. Muligheden for returnering gælder ikke for gavekort.

9. Refundering

Hvis du har betalt en faktura eller forudbetalt din bestilling, skal du oplyse os navnet på din bank og de konto- og registreringsoplysninger, som refunderingen skal ske til. Hvis du har betalt via Paypal eller med kreditkort, vil refunderingen blive sendt til din Paypal-konto eller blive tilbageført til dit kreditkort. Hvis du har brugt et gavekort, vil refunderingen ske til din Zalando kunde konto.

10. Kundeservice

Vores afdeling for kundeservice kan kontaktes på:

Telefon: 80 25 34 23

fra Man - Fre (8-18)

E-mail: service@zalando.dk

Fax: +49 (0)30 2759 46 93

11. Lovpligtig ansvar for mangler og yderligere information

11.1 Vores ansvar for mangler bliver reguleret af den relevante lovgivning på området.

11.2 Når du handler på Zalando.dk har du 24 måneder til at underrette os om eventuelle mangler ved dine varer.

11.3 En meddelelse om mangler skal begrundes, og manglen må ikke være et resultat af din fejlagtige behandling af varerne. Zalando vil tage stilling til, om din meddelelse vedrørende mangler er berettiget, baseret på den information du giver os.

11.4 For at være berettiget til at benytte den ovenfor nævnte ret vedrørende mangelfulde varer skal du give meddelelse om manglerne inden for rimelig tid efter, at du har opdaget manglerne ved varerne. Hvis du giver meddelelse herom inden for to måneder fra den dag, hvor du opdager manglen, vil meddelelsen altid anses for at være givet inden for rimelig tid.

11.5 For at benytte ovenfor nævnte ret, skal du underrette os (Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Telefax: + 49 (0)30 2759 46 93, e-mail: service@zalando.dk) ved at sende os en utvetydig erklæring herom (eksempelvis et brev, en fax eller en e-mail).

Formular: underretning om mangler

(Hvis du ønsker at underrette os om mangler, bedes du udfylde nedenstående formular og returnere den til os)
Att: Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, fax: + 49 (0)30 2759 46 93, e-mail: service@zalando.dk
(eller den relevante Zalando partner).

Jeg/vi (*) giver herved meddelelse om mangler vedrørende de indkøbte varer i henhold til den indgåede købsaftale indgået af mig/os (*):

- bestilt den (*)/modtaget den (*)
 - forbrugerens navn(e)
 - forbrugerens adresse
 - dato
 - beskrivelse af manglen
- (*) Slet denne, når (*) er udfyldt.

Slut

11.6 Hvis du er uenig i Zalandos beslutning om, hvorvidt den omhandlede vare er mangelfuld, kan du indgive en klage til 'Center for Klageløsning'. Du kan finde mere information på Center for Klageløsnings hjemmeside: <http://www.kfst.dk/Forbrugerforhold/Klageforhold/Center-for-Klagesoelnsning> eller du kan kontakte dem direkte på følgende adresse: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, Danmark.

12. Yderligere information

12.1 Disse salgs- og leveringsbetingelser kan findes på www.zalando.dk. Du kan også printe eller gemme dette dokument ved at bruge den sædvanlige kommando i din webbrowser (normalt: Filer → Gem som). Du kan også downloade og arkivere dette dokument som en pdf-fil ved at [klikke her](#). For at åbne pdf-filen, skal du have installeret Adobe Reader, som du kan downloade gratis på www.adobe.dk eller et tilsvarende pdf-program.

12.2 Du kan også nemt gemme din ordreinformation, enten ved at downloade salgs- og leveringsbetingelser og bruge de passende kommandoer i din webbrowser, eller ved at gemme ordrehistorikken, som fremgår på den sidste side, når du gennemfører dit køb online, eller ved at vente til du modtager den automatisk genererede ordrebekræftelse, som vi sender til dig, til den af dig oplyste e-mailadresse ved fuldførelse af din ordre. Ordrebekræftelsen, som fremsendes pr. e-mail, indeholder din ordreinformation og vores salgs- og leveringsbetingelser og kan printes ud eller gemmes via dit e-mail program.

Med venlig hilsen,

Zalando SE

Tamara-Danz-Str. 1
10243 Berlin

Bestyrelsen: Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter

Bestyrelsesformand: Lothar Lanz

Registreret ved den lokale ret (*Amtsgericht*) ved Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B

VAT ID: DE 260543043

Sidst opdateret: 7. marts 2017