

Allmänna villkor

för www.zalando.se och www.zalando-lounge.com och www.emeza.com

Denna sida (och de sidor som refereras till här) innehåller de allmänna affärsvillkor ("Allmänna villkor") enligt vilka vi tillhandahåller produkter (var för sig "produkt") listade på www.zalando.se ("**Zalando.se**"), www.zalando-lounge.com ("**Zalando Lounge**") och www.emeza.com ("**Emeza.com**"), (tillsammans kallat "**Webbsidorna**"). Vänligen läs igenom dessa Allmänna villkor noggrant innan du beställer produkter från Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com. När du beställer någon av våra produkter accepterar du våra Allmänna villkor. Skriv gärna ut en kopia av dessa villkor för framtida referens.

Olika delar av dessa Allmänna villkor gäller för Zalando.se respektive Zalando-lounge.com respektive Emeza.com. Det är därför viktigt att du är medveten om produkten som du beställer är en Zalando-produkt, en Zalando Lounge-produkt eller en Emeza-produkt och att du noggrant läser igenom de Allmänna villkor som är tillämpliga på din Beställning. Du kan när som helst ladda ner och läsa igenom de Allmänna villkoren från någon av våra hemsidor.

Vi sparar information om de beställningar som görs hos oss. Information avseende din Beställning skickas till dig per e-post. Du hittar även information om dina senaste Beställningar under länken "**Mitt konto**" på ditt Användarkonto.

Zalando-produkter

"**Zalando**" refererar till onlinebutiken www.zalando.se.

Alla produkter som finns tillgängliga för försäljning på www.zalando.se är Zalando-produkter.

Vid köp av Zalando-produkter tillämpas sektion **A och B** i dessa Allmänna villkor.

www.zalando.se är certifierat av Trygg e-handel och måste följa deras regler och föreskrifter för distanshandel. Mer information finns under följande länkar:

[Trusted Shops](#)

[Trygg e-handel](#)

Zalando Lounge-produkter

"**Zalando Lounge**" refererar till onlinebutiken www.zalando-lounge.com.

Zalando Lounge erbjuder designerplagg till rabatterade priser. Erbjudanden på Zalando Lounge gäller under en begränsad tid och så länge lagret räcker.

Alla produkter som finns tillgängliga för försäljning på Zalando Lounge är Zalando Lounge-produkter.

Vid köp av Zalando Lounge-produkter tillämpas sektion **A och C** i våra Allmänna villkor.

Emeza-produkter

"**Emeza**" refererar till onlinebutiken www.emeza.com.

Alla produkter som finns tillgängliga för försäljning på www.emeza.com är Emeza-produkter.

Vid köp av Emeza-produkter tillämpas sektion **A och D** i våra Allmänna villkor.

Oavsett vilka produkter du köper är du välkommen att kontakta vår kundtjänst med frågor, kommentarer och förslag. Vår kundtjänst kan nås på följande sätt:

www.zalando.se

Telefon: 020 - 170 15 45

Öppettider mån-fre (kl. 8.00-18.00)

E-post: service@zalando.se

www.zalando-lounge.com

Telefon: **00800-11002244**

Öppettider mån-fre (kl. 9.00-20.00)

E-post: service@zalando-lounge.com

www.emeza.com

Telefon: **00800-11002244**

Öppettider mån-fre (kl. 8.00-22.00)

E-post: service@emeza.com

Som återförsäljare på nätet är vi skyldiga att redogöra för villkoren för användandet våra webbsidor. Du finner de Allmänna villkoren för Zalando.se, Zalando Lounge och Emeza.com nedan.

Sektion A – Allmänna villkor

1. Om oss och dessa Allmänna villkor

1.1 Zalando SE är ett tyskt företag registrerat vid tingsrätten i Charlottenburg, Berlin med registreringsnummer HRB 158855 B. Företaget har sitt säte i Berlin, Tyskland.

1.2 Dessa Allmänna villkor är tillämpliga på alla Avtal som du ingår med Zalando SE genom att beställa en produkt från Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com. Genom att beställa en produkt på någon av dessa webbsidor accepterar du dessa Allmänna villkor.

1.3 I dessa Allmänna villkor avses med följande begrepp:

a) **“Användarkonto”** – ett personligt konto knuten till viss Kund och som krävs för att Kunden ska kunna beställa produkter på Zalando.se, Zalando Lounge och Emeza.com;

b) **“Arbetsdag”** – en dag som varken är (i) en lördag eller söndag, eller (ii) en helgdag i Sverige;

c) **“Avtal”** – en bindande överenskommelse som ingåtts mellan Zalando SE och en Kund i enlighet med paragraf 3 och 4 i dessa Allmänna villkor;

d) **“Beställning”** – Kundens uttryck för avsikt att ingå Avtal med Zalando SE avseende en eller flera specifika produkter som finns tillgängliga för försäljning på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com;

e) **“Beställningsbekräftelse”** – e-post genom vilken vi uttryckligen bekräftar din Beställning.

f) **“du”** – Kunden som gör Beställningen;

g) **“Företag”** fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamhet;

h) **“Konsument”** – en fysisk person som huvudsakligen handlar för ändamål som faller utanför näringsverksamhet;

i) **“Kund”** – Företag eller Konsument som beställer en produkt på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com;

j) **“Oaktsamhet”** – underlåtenhet att visa rimlig aktsamhet och utöva skälig skicklighet i ett avtal avser brott mot en skyldighet, som följer av uttryckliga eller underförstådda villkor i ett avtal, att visa rimlig aktsamhet och utöva skälig skicklighet i utförandet av avtalet.

k) **“paragrafer”** - avsnitt i dessa Allmänna villkor;

l) **“vi”** - Zalando SE

m) termer som används i dessa Allmänna villkor och som uttrycks i singular avser även termens pluralform. På motsvarande sätt avser termer i dessa Allmänna villkor som uttrycks i plural även termens singularform. Termer som syftar till ett kön inkluderar alla kön och referenser till personer inkluderar varje individ, företag, firma eller partnerskap;

n) termerna **“inkluderar”, “inklusive”** och liknande ord och uttryck är inte avsedda att begränsa tillämpningsområdet för dessa Allmänna villkor eller andra handlingar med anknytning till dessa.

1.4 Du kan när som helst ladda ner och läsa igenom dessa Allmänna villkor från någon av våra hemsidor. Klicka här för att öppna detta dokument som en PDF-fil. För att öppna denna fil behöver du ha tillgång till en PDF-läsare, t.ex. Adobe Reader, som finns att ladda ner gratis på www.adobe.com.

1.5 Dessa Allmänna villkor är upphovsrättsligt skyddade. All användning av dessa – även utdrag – för kommersiella syften är förbjuden. Överträdelse mot detta kan få rättsliga påföljder.

2. Om Användarkonton

2.1 Du behöver ett Användarkonto för att kunna handla på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com. Som Kund hos oss får du ha högst ett (1) Användarkonto registrerat på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com. Om det skulle visa sig att flera Användarkonton är registrerade på samma Kund har vi rätt att radera ett eller flera av dessa. Observera att vi dessutom kan vägra de Kunder som inte följer dessa Allmänna villkor rätten att använda kundens registrerade Användarkonto. I egenskap av webbadministratörer förbehåller vi oss även rätten att radera Användarkonton som tillkommer oss.

2.2 När du registrerar ditt Användarkonto kommer du att bli ombedd att uppges vissa personuppgifter. Om du inte lämnar dessa uppgifter kommer vi inte att registrera ett Användarkonto och du kommer inte att kunna beställa produkter från Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com. Vi skickar en bekräftelse till dig per e-post när din registrering är klar.

2.3 Vi är inte skyldiga att acceptera alla registreringar eller Beställningar även om de görs av registrerade Kunder. Vi är inte heller skyldiga att hålla ett konsekvent utbud av produkter eller att hålla produkter tillgängliga permanent. Denna paragraf påverkar inte Beställningar som redan har gjorts.

2.4 Genom att registrera dig eller genom att göra en Beställning på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com intygar du att du är:

- a) minst 18 år gammal; och
- b) bosatt i Sverige.

2.5 Alla uppgifter du uppger när du registrerar dig ska vara korrekta och aktuella. Dina uppgifter sparas och behandlas i enlighet med Zalandos sekretesspolicy (<http://www.zalando.se/zalando-dataskydd/>).

2.6 Du ansvarar för att dina personliga inloggningsuppgifter hålls hemliga och förvaras säkert.

2.7 Vi har ingen skyldighet att spara eller publicera inlägg som du gör på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com (t.ex. recensioner). De uppgifter som du lämnar på dessa hemsidor får inte innebära att en kränkning av tredje parts rättigheter. Vi tar inget ansvar för den information som du lämnar på andra webbsidor än Zalando.se, Zalando Lounge och Emeza.com (t.ex. bloggar).

2.8 Zalando.se, Zalando Lounge och Emeza.com får inte användas på ett sätt som kan skada webbsidorna. Information som finns tillgänglig på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com får inte användas för något annat ändamål än vad som är avsett. Varje försök att manipulera någon av våra webbsidor kommer att resultera i rättsliga åtgärder och avstängning. Observera att våra Användarkonton, vårt sortiment och vårt lager är avsett för Konsumenter.

3. Om Avtal

3.1 När du klickar på "Bekräfta" i sista Beställningssteget, binder du dig till att köpa de produkter som ligger i din varukorg. Strax därefter får du en Beställningsbekräftelse av oss per e-post. Alla produkter ska beställas i mängder typiska för personligt bruk.

3.2 Ett Avtal mellan dig och Zalando sluts i och med att vi accepterar din Beställning. Om betalning inte sker mot faktura accepteras din Beställning i och med att vi skickar en Beställningsbekräftelse till dig. Vid betalning mot faktura accepteras din Beställning först då fakturan är fullt betald. Vi förbehåller oss rätten att inte behandla din

Beställning innan vi accepterat den. Du kan återkalla din Beställning fram till dess att den accepterats av oss. Om Beställningen återkallas eller hävs så kommer vi att återbetala alla eventuella förtida betalningar som du eller ditt betal- eller kreditkortsföretag har gjort avseende denna Beställning.

När du beställer något som finns i lager är du bunden av din Beställning i två till fem Arbetsdagar. I undantagsfall kan du vara bunden av din Beställning i ytterligare någon dag. Detta gäller oberoende av din rätt att returnera din Beställning.

3.3 Om du väljer att betala mot bankförskott så kommer de produkter som du beställer att reserveras för dig fram till dess att vi har fått fullt betalt. Om vi inte har fått in någon betalning från dig inom fem Arbetsdagar så kommer vi att skicka en betalningspåminnelse. Om vi inte har fått någon betalning av dig efter ytterligare nio Arbetsdagar så blir Avtalet ogiltigt. Därmed upphör såväl våra som dina skyldigheter enligt Avtalet, vilket bland annat innebär att de produkter som du beställt inte kommer att reserveras för dig.

3.4 Om du vill spara information avseende en specifik Beställning kan du spara eller skriva ut bekräftelsesidan som visas när din Beställning har gjorts. Denna information skickas även till dig per e-post tillsammans med en länk till våra Allmänna villkor.

3.5 Vi sparar alla uppgifter om din Beställning efter det att vi accepterat den. Av säkerhetsskäl lämnar vi endast ut dessa uppgifter om du kan uppge inloggningsuppgifterna till ditt Användarkonto. Du hittar all information angående dina Beställningar, ditt Användarkonto, dina personliga uppgifter, vårt nyhetsbrev och olika betalningsmetoder på ditt Användarkonto under fliken "mitt konto". För att få tillgång till denna information måste du logga in med dina inloggningsuppgifter.

4. Hur ett avtal ingås

4.1 Innan du beställer en produkt måste du registrera ett Användarkonto på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com enligt paragraf 2. Följ respektive webbsidans instruktioner om hur man gör en Beställning samt hur du kan ändra i dina Beställningar innan du bekräftar dem på respektive webbsidan.

4.2 När du registrerar ett Användarkonto eller beställer en produkt på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com så accepterar du att det sker inom ramen för de Allmänna villkor som är aktuella vid tidpunkten för registreringen eller Beställningen. Du är ansvarig att kontrollera den senaste versionen av de Allmänna villkoren varje gång du gör en Beställning.

4.3 När du har valt den produkt som du vill beställa kommer kostnaden för produkten, inklusive moms och eventuella fraktkostnader, att visas på Zalando, Zalando Lounge eller Emeza.com. Den summa som visas utgör det pris som du ska betala. Detta gäller oavsett vilka priser du tidigare kan ha sett eller hört. Vi gör vårt bästa för att se till att priset som visas är korrekt. Om inte annat anges på Zalando, Zalando Lounge eller Emeza.com visas priserna i svenska kronor (SEK).

4.4 Vår målsättning är att all information på Zalando.se, Zalando Lounge och Emeza.com ska vara korrekt. I undantagsfall kan det dock hända att den information som visas på våra webbsidor innehåller fel. Sådana eventuella fel kan bland annat utgöras av skrivfel, ofullständiga produktbeskrivningar, felaktiga priser eller felaktig information angående en produkts lagerstatus. Vi förbehåller oss rätten att korrigera sådana eventuella fel och att ändra eller uppdatera informationen när som helst utan föregående meddelande. Om fel pris har angetts för en produkt som du har beställt så kommer vi naturligtvis att meddela dig om detta och invänta ditt godkännande av det korrigerade priset innan vi fortsätter med din Beställning.

4.5 När du beställer en produkt kommer du att bli ombedd att fylla i vissa uppgifter för en av de betalningsmetoder som vi godtar. Vi behöver dessa uppgifter för att kunna bearbeta din Beställning. Om du väljer att betala via faktura så har vi rätt att göra en kreditupplysning. Vi förbehåller oss rätten att, med hänvisning till resultatet av kreditupplysningen, inte erbjuda vissa betalningsalternativ och istället föreslå andra betalningsmöjligheter.

Observera att vi inte har någon skyldighet att leverera de produkter som du har beställt innan vi har mottagit full betalning från dig.

4.6 Om du väljer att betala med betal- eller kreditkort så måste du ha rätt att använda det kort eller det konto som du har angett. Vi förbehåller oss rätten att kontrollera kortets giltighet, att det finns tillräckligt med pengar på kontot samt köparens adressuppgifter.

4.7 Alla uppgifter som du lämnar till oss i samband med att du beställer en produkt måste vara korrekta. Vi förbehåller oss rätten att kontrollera dina uppgifter innan vi levererar produkten till dig.

4.8 Din Beställning gäller till dess att vi skickar en Beställningsbekräftelse eller till dess att Beställningen återkallas.

4.9 Vi har ingen skyldighet att leverera produkter till dig innan vi har accepterat din Beställning i enlighet med paragraf 3.2. Observera att all kommunikation med dig endast sker i informativt syfte om det inte uttryckligen framgår att vi bekräftar din Beställning. I Beställningsbekräftelsen ger vi (utöver själva bekräftelsen) dig ett ordernummer som referens samt information om den produkt som du har beställt. Vi förbehåller oss rätten att inte acceptera din Beställning, exempelvis om produkten inte finns i lager. Vi kan i så fall istället erbjuda dig en annan produkt som alternativ. Om du vill tacka ja till ett sådant erbjudande måste du dock göra en ny Beställning.

4.10 Kontakta oss omgående om du upptäcker att du gjort ett misstag i samband med din Beställning. Om Beställningen avser Zalando-produkter ska du vända dig till service@zalando.se, om Beställningen avser Zalando Lounge-produkter ska du vända dig till service@zalando-lounge.com och om Beställningen avser Emeza-produkter ska du vända dig till service@emeza.com. Observera att vi inte garanterar att vi kan justera din Beställning på det sätt du vill.

4.11 Avtal avser endast de produkter vars expediering vi bekräftat i Beställningsbekräftelsen. Vi har ingen skyldighet att leverera eventuella andra produkter som du har Beställt förrän vi har skickat en Beställningsbekräftelse för dessa produkter.

4.12 Vi behåller äganderätten över alla produkter till dess att de är fullt betalda.

4.13 Vid fakturaköp är betalningsfristen 30 dagar. Vid försenad eller utebliven betalning utgår påminnelseavgift på 60 kr samt dröjsmålsränta och eventuella inkassokostnader. Efter fakturans förfall utgår ränta på kapitalbeloppet i enlighet med SFS 1075:635 räntelag.

5. Leverans och leveranstid

5.1 Vi levererar med tjänsten Posten.

5.2 Vår målsättning är att leverera produkten till dig på den leveransadress som du anger i din Beställning.

5.3 I samband med att du beställer en produkt kommer du att få information om den beräknade leveranstiden. Denna beräkning uppdateras därefter i och med att vi skickar Beställningsbekräftelsen till dig. Vår målsättning är att leveransen ska ske inom de tidsramar som vi anger i samband med detta. Vi försöker alltid att leverera inom tre till fyra Arbetsdagar räknat från den dagen Beställningen gjordes. Vi kan dock inte garantera några fasta leveranstider.

5.4 Om Zalando inte levererar inom 30 Arbetsdagar efter det att du gjorde din Beställning, har du rätt att häva köpet.

5.5 Vår målsättning är att informera dig om vi misstänker att vi inte kan leva upp till den uppskattade leveranstiden. Vi ansvarar inte för några som helst förluster, olägenheter, kostnader eller skador som kan uppstå på grund av en sen leverans som inte orsakats av Zalando. Detta gäller endast i den utsträckning annat inte följer av svensk lagstiftning.

5.6 När produkten levereras kan du behöva signera en bekräftelse på att du tagit emot varan. Innan du skriver under ska du kontrollera om produkten är skadad, defekt eller om den har uppenbara fel. Vi rekommenderar att du sparar kvittot på den levererade produkten för underlätta eventuella framtida diskussioner med oss.

5.7 Vi har tyvärr inte möjlighet att leverera till alla adresser. Om vi inte kan leverera till din adress så kommer vi att informera dig om detta. Vi kommer även att se till så att din Beställningen antingen avbeställs eller att leverans sker till en annan adress. Observera att vi endast levererar till adresser i Sverige.

5.8 Vi levererar försändelserna i våra standardpaket. Om du vill ha speciell paketering så tillkommer extra kostnader.

5.9 Ansvaret för produkten övergår till dig i och med att produkten levereras. Detta gäller emellertid inte om leveransen är försenad och förseningen beror på ett avtalsbrott från din sida. Under sådana omständigheter övergår ansvaret för produkten till dig vid den tidpunkt som leveransen skulle ha skett om det inte vore för avtalsbrottet. Från och med det att ansvaret övergår till dig så ansvarar du för eventuella skador på produkten eller eventuell förlust av produkten.

5.10 Var försiktig när du öppnar paketet så du inte skadar produkten.

5.11 Om du inte har möjlighet att ta emot en leverans eller avhämta din produkt kan vi lämna information om möjligheterna till eventuell omleverans eller avhämtning från transportören.

5.12 Om leverans eller avhämtning försenas genom att du på orimliga grunder vägrar ta emot försändelsen eller om du inte inom två veckor efter vårt första leveransförsök till dig accepterar leveransen eller hämtar produkten på avhämtningsstället har vi (utan att det påverkar våra andra rättigheter och möjligheter) rätt att:

a) kräva dig på en avgift för rimliga lagerkostnader och eventuella andra kostnader som rimligen kan uppstå för oss;

och/eller

b) inte längre erbjuda leverans eller avhämtning av produkten och meddela dig att vi omedelbart häver Avtalet. I sådant fall kommer vi återbetala köpsumman till dig eller till ditt kredit- eller betalkortsföretag. Vi förbehåller oss rätten behålla ett belopp för de eventuella skäligena administrationskostnader som kan ha uppkommit för oss på grund av förseningen. Sådana administrationskostnader kan exempelvis utgöras av kostnader för leveransförsök, kostnader för att skicka tillbaka produkten samt eventuella lagerkostnader enligt paragraf 5.12(a) i dessa Allmänna villkor.

5.13 Produkterna på Zalando.se, Zalando Lounge och Emeza.com är standardprodukter som inte är avsedda att motsvara några av dina personliga krav. Det är ditt ansvar att säkerställa att den produkt som du beställer är passande för dina ändamål och att de möter dina personliga krav.

6. Ångerrätt

6.1 När du handlar på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com har du alltid rätt att ångra dig, förutsatt att du meddelar oss om detta inom en viss tid.

Om du vill **returnera** en vara så ber vi dig skriva ut en retursedel på ditt Användarkonto. Följ instruktionerna där.

Om du har frågor om returprocessen eller saknar tillgång till en skrivare är du välkommen att vända dig till vår kundtjänst.

Din ångerrätt

6.2 Som Konsument har du en lagstadgad ångerrätt när du handlar på internet. För att utnyttja din ångerrätt ska du meddela oss om detta skriftligen eller muntligen inom 14 Arbetsdagar efter det att produkten har levererats. Ditt meddelande anses ha lämnats den dag som det skickades. Om du utnyttjar din ångerrätt så är du skyldig att inom 30 Arbetsdagar returnera produkten till oss i dess ursprungliga skick.. Observera att du ansvarar för produkten fram till dess att den överlämnats för transport. Transporten sker på vår risk.

Kontakta oss på någon av följande kontaktuppgifter om du vill utnyttja din ångerrätt:

	Online-Shop www.zalando-lounge.com	
Online-Shop www.zalando.se	Telefon: 00800-11002244	Online-Shop www.emeza.com
Telefon: 020 – 170 15 45	E-post: service@zalando-lounge.com	Telefon: 00800-11002244
E-post: service@zalando.se		E-post: service@emeza.com
Zalando SE	Zalando Lounge c/o Zalando SE	Emeza c/o Zalando SE
11501 Berlin	11501 Berlin	11501 Berlin
Tyskland	Tyskland	Tyskland

Om du vill returnera produkter skickar du dem till:

Zalando SE	Zalando Lounge c/o Zalando SE	Emeza c/o Zalando SE
c/o Posten Logistik AB	c/o Posten Logistik AB	c/o Posten Logistik AB
207 09 Malmö	207 09 Malmö	207 09 Malmö

Ångerrättens följder

6.3 Genom att utnyttja din ångerrätt så upphör Avtalet att gälla. Detta innebär att såväl dina som Zalando SE rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet inte längre gäller. Alla eventuella förmåner som har mottagits ska återlämnas (exempelvis kredit). Du kan bli ersättningsskyldig om du inte kan återlämna hela eller delar av de förmåner du fått eller om förmånerna återlämnas i ett oacceptabelt skick. Du kan även bli ersättningsskyldig om den returnerade produkten har försämrats på grund av användning. Detta gäller dock inte för sådan användning av produkten som vore acceptabelt i en butik (exempelvis normala prov och undersökningar). Vi genomför all återbetalning inom 30 Arbetsdagar efter att du meddelat oss att du vill utnyttja din ångerrätt.

6.4 Om du inte uttryckligen anger något annat så kommer återbetalningen att ske till det konto som du använde när du betalade för din Beställning.

7. Fel på produkten

7.1 Vi garanterar:

- a) att produkten levereras oskadad i det beställda antalet; och
- b) att produkten motsvarar tillverkarens beskrivning av produkten på Zalando.se, Zalando Lounge, Emeza.com eller i vårt material vid tiden för din Beställning.

7.2 Produkten är endast avsedd att användas i enlighet med tillverkarens instruktioner. Du hittar dessa instruktioner på Zalando.se, Zalando Lounge och Emeza.com. Det förekommer även att sådana instruktioner även ges på produkten. Du ansvarar för att du endast använder produkten i enlighet med dessa instruktioner.

7.3 Vår målsättning är att alltid leverera produkter i bästa möjliga skick. Om en produkt skulle vara felaktig på något sätt ska du meddela oss om detta. Du måste bevara produkten i det skick som du fick den i och ge oss möjlighet undersöka produkten inom rimlig tid.

7.4 För att vi ska kunna kompensera dig för eventuella felaktiga produkter så kan vi behöva din hjälp att lämna meddelande till oss angående detta inom skälig tid från det att du upptäckte eller borde ha upptäckt felet. Ett sådant meddelande innefattar bland annat:

- a) att du på ett rimligt detaljerat sätt beskriver på vilket sätt produkten ifråga är skadad eller defekt; och
- b) att du förser oss med beställningsnummer och annan sådan information som vi rimligtvis kan behöva.

7.5 Om vi märker att den reklamerade produkten har:

- a) missbrukats, hanteras oaksamt eller oriktigt, drabbats av skador eller utsatts för onormala förhållanden; eller

b) utsatts för en olycka eller skador på grund av försök att reparera eller modifiera produkten; eller
c) hanterats eller använts i strid med tillverkarens instruktioner för produkten; eller
d) slitits genom onormalt användande,
efter att produkten levererats av oss så har vi ingen skyldighet att reparera produkten, ersätta den eller göra en återbetalning av eventuell betalning. Vi kan dessutom kräva att du betalar alla rimliga fraktkostnader och servicekostnader enligt våra gällande standardavgifter. Vi ansvarar inte för eventuella förluster, skyldigheter, kostnader eller skador i större utsträckning än vad som följer av lag. Reklamationsrätten för en vara upphör under alla omständigheter efter 3 år.

7.6 Använd följande kontaktinformation vid reklamation:

Online-Shop www.zalando-lounge.com		
Online-Shop www.zalando.se	Telefon: 00800-11002244	Online-Shop www.emeza.com
Telefon: 020 – 170 15 45	E-post: service@zalando-lounge.com	Telefon: 00800-11002244
E-post: service@zalando.se	lounge.com	E-post: service@emeza.com
Zalando SE	Zalando Lounge c/o Zalando SE	Zalando SE
11501 Berlin	11501 Berlin	11501 Berlin
Tyskland	Tyskland	Tyskland

Obs! Inga returer kan skickas till denna adress.

7.7 Vid en eventuell tvist kommer Zalando att följa allmänna reklamationsnämndens rekommendationer.

7.8 Du kommer att ersättas för dina eventuella kostnader (returfrakt) vid godkänd reklamation.

8. Presentkort och rabattkoder

8.1 Vi erbjuder våra Kunder möjligheten att köpa presentkort som kan användas vid betalning på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com. Vi erbjuder även rabattkoder som en del av vår marknadsföring. Dessa koder kan inte köpas, är endast giltiga under en begränsad tid och kan vara föremål för andra restriktioner.

8.2 Observera att särskilda villkor kan gälla för rabattkoderna. Det kan bland annat innebära att rabatten inte kan användas vid köp av vissa varor eller märken, att rabatten endast gäller under begränsad tid och att rabatten inte kan kombineras med andra erbjudanden.

8.3 För att lösa in rabattkoder eller presentkort loggar du in på ditt Användarkonto. Klicka därefter på fliken "Mitt Användarkonto".

8.4 Presentkort och rabattkoder skickas till dig. Vi tar inget ansvar för eventuella felaktigheter i mottagarens adress.

8.5 Presentkort och rabattkoder kan lösas in av andra än dig. Du kan även överlåta rättigheterna att använda presentkortet eller rabattkoden.

8.6 Vi förbehåller oss rätten att stänga ner ditt Användarkonto och/eller kräva en annan betalningsmetod om vi misstänker ett bedrägeri, ett försök att vilseleda eller andra olagliga aktiviteter i samband med köp eller inlösen av presentkorts- och rabattkorts-koder.

8.7 Vi ansvarar inte eventuell för förlust, stöld eller oläsbarhet av presentkort eller rabattkoder.

8.8 Ytterligare villkor avseende presentkort och rabattkoder finns i Sektion B (för Zalando.se), i Sektion C (för Zalando Lounge) och i Sektion D (för Emeza.com) till dessa Allmänna villkor.

9. Omständigheter utanför vår kontroll

9.1 Vi accepterar inga risker i förhållande till inköp. Vi är endast skyldiga att leverera de varor som finns i lager och som kan tillhandahållas av våra leverantörer. Observera att vissa erbjudanden på Zalando.se, Zalando Lounge och Emeza.com endast gäller under en begränsad tidsperiod.

9.2 Vi förbehåller oss rätten att frånträda Avtalet om vi, utan att ha orsakat det själva, råkar ut för förseningar från våra leverantörer eller om den produkt som du har Beställt inte finns i lager. Om du redan har betalat din för din Beställning så får du naturligtvis dina pengar tillbaka.

9.3 Vi ansvarar inte för förseningar orsakade av Force Majeure-händelser. Exempel på sådana händelser är strejker, lockouter, myndighetsrestriktioner, brist på energi eller bränsle, transportproblem, skada till följd av eld, vatten eller tekniska problem eller något annat hinder som uppstod utan vår egen beskyllan. Om någon sådan situation skulle uppstå informerar vi dig dels i början delsslutet av den. Om en sådan händelse pågår i mer än sju (7) Arbetsdagar så kan såväl du som vi säga upp Avtalet med omedelbar verkan. En sådan uppsägning ska ske genom skriftligt meddelande till den andra parten i Avtalet. Zalando SE ersätter inte de eventuella skador som kan uppkomma till följd av sådana situationer.

9.4 Ansvaret för slitage på produkten övergår på dig eller den som du eventuellt har utpekat som mottagare i och med att produkten levereras. Denna ansvarsövergång påverkas inte av vilken leveransmetod som används. Oavsett vilken leveransmetod som används kommer ansvaret för slitage att överföras från den person som utför leveransen till dig eller den utpekade mottagaren i och med att produkten överlämnas.

10. Ansvarsbegränsning

10.1 Denna paragraf 10 har företräde framför alla andra paragrafer i dessa Allmänna villkor. Den reglerar hela vårt ansvar och de påföljder som du kan göra gällande för:

- a) fullgörelse, underlåtenhet, påstådd fullgörelse eller försenad fullgörelse av dessa Allmänna villkor eller Avtal på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com; eller
- b) allt annat som har samband med dessa Allmänna villkor eller ingåendet eller fullgörandet av dessa..

10.2 Ingenting i dessa Allmänna villkor utesluter eller begränsar sådant ansvar som inte kan uteslutas eller begränsas enligt lag.

10.3 Vid fullgörandet av våra skyldigheter i dessa Allmänna villkor ansvarar vi endast för att det sker med rimlig aktsamhet och skicklighet.

10.4 Med förbehåll för vad som sägs i 10.2 avsäger vi oss allt ansvar för att den information som lämnas på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com är korrekt, fullständig, ändamålsenlig eller laglig. Vi ansvarar inte heller för överföringen av någon form av material. När du bestämmer dig för att beställa en produkt så bör du inte uteslutande förlita dig på informationen på Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com. Vi rekommenderar att du skapar dig en egen uppfattning baserat på egna efterforskningar innan du Beställer en produkt.

10.5 Vi ansvarar inte för Oaktsamhet utöver vad som följer av dessa Allmänna villkor.

10.6 Vi ansvarar inte för:

- a) förlorad inkomst;
- b) förlust av faktisk eller förväntad vinst;
- c) kontraktsförlust;
- d) förlorad tillgång till betalningsmedel;
- e) förlust av förväntade besparingar;
- f) förlorade affärer;
- g) nedlagd tid;
- h) förlorade möjligheter;
- i) förlust av goodwill;
- j) skadat rykte;

- k) förlust av, skada på eller korruption av data; eller
- l) indirekta förluster;

Detta gäller oavsett om det förlusten eller skadan är förutsebar, känd sen tidigare eller dylikt. Observera att paragraf 10.6(a) och 10.6(l) gäller oavsett om sådan förlust är direkt, indirekt eller av annan art.

10.7 Vårt totala Ansvar i ett Avtal ska sammanlagt under inga omständigheter överstiga ett värde på det största av: i) SEK 1000; eller ii) 110 % av värdet på det relevanta Avtalet under vilket orsaken till talan uppstår; och Vårt ansvar avseende ett Avtal överstiger inte under några omständigheter det högsta av följande värden: i) 1000 kr; eller ii) 110 % av detta Avtal. Vårt totala ansvar i förhållande till dig eller eventuell tredje part överstiger under inga omständigheter det högsta värdet av: i) 1000 kr; eller ii) 110 % av det sammanlagda värdet av allt som du har betalat till oss under 12 månader innan den ansvarsutlösande händelsen.

10.8 Den ansvarsbegränsning som följer av paragraf 10.7 gäller dels för ansvar som är uttryckligen föreskrivet i dessa Allmänna villkor, dels ansvar på grund av ogiltigheten eller icke-verkställbarheten av någon av paragraferna i dessa.

11. Tillämplig lag & jurisdiktion

11.1 Alla transaktioner och Avtal mellan oss eller våra samarbetspartners ska regleras och tolkas i enlighet med svensk materiell rätt. All kommunikation mellan oss ska ske på svenska.

11.2 Sverige har jurisdiktion över alla rättsliga tvister med anknytning till detta Avtal eller efterföljande fristående Avtal.

12 . Ändringar av de Allmänna villkoren

Vi förbehåller oss rätten att göra ändringar i dessa Allmänna villkor när som helst i den utsträckning ändringarna är nödvändiga för att åtgärda störningar eller för att uppfylla nya legala eller tekniska krav. Alla ändringar av dessa Allmänna villkor kommer att publiceras på Zalando.se, Zalando Lounge och Emeza.com. Dessa ändringar gäller endast för de Beställningar som görs efter att ändringarna godkänts. Fortsatt användning av Zalando.se, Zalando Lounge eller Emeza.com anses som ett godkännande av de nya Allmänna villkoren.

13. Ogiltighetsbestämmelser

Om någon paragraf i dessa Allmänna villkor eller i ett Avtal förklaras ogiltig eller inte kan verkställas av domstol så kommer resterande delar av dessa att förbli giltiga. De paragrafer som förklarats ogiltiga eller som inte kan verkställas kommer att ersättas av relevanta juridiska vägledningar och råd. Vad som sagts i denna paragraf om ogiltiga och ej verkställbara paragrafer gäller även för eventuella kryphål i dessa Allmänna villkor.

14. Sekretesspolicy

Vänligen se vår "[Sekretesspolicy](#)", vilken utgör en del av dessa Allmänna villkor.

Del B – Zalando-produkter

1. Avtalsparter och språk

1.1 Genom att beställa Zalando-produkter ingår du Avtal med Zalando SE som har sitt säte i Berlin, Tyskland.

1.2 Alla Avtal som relaterar till produkter på Zalando.se ska vara på svenska.

2. Priser och leveranskostnader

Det priset som visas när Beställningen görs är det pris som Kunden ska betala. Alla priser är inklusive moms och andra eventuella avgifter. Vi förbehåller oss rätten att korrigera fel och att ändra eller uppdatera information när som helst och utan förvarning. Om fel pris skulle ha visats för en produkt som du har beställt så kommer vi naturligtvis att meddela dig om detta och invänta ditt godkännande av det korrekta priset innan vi bearbetar din Beställning.

3. Betalning

3.1 Zalando erbjuder följande betalningsmetoder: kredit- eller betalkort (Visa, Master Card, American Express), PayPal, faktura och banköverföring. Vi förbehåller oss dock rätten att inte alltid erbjuda alla betalningssätt.

3.2 Fakturor, presentkort och rabattkoder tillhandahålls uteslutande i elektronisk form.

3.3 Om du betalar med kort, kommer ditt kort att debiteras samma dag som din Beställning skickas.

3.4 Om du väljer att betala per banköverföring ger du oss tillstånd att debitera ditt konto för Beställningen i sin helhet. Om ditt konto saknar täckning, om du ger oss felaktiga uppgifter eller om du avbryter betalningen, blir du ansvarig för eventuellt uppkomna bankavgifter. Ditt konto kommer att debiteras vid bekräftelsen av din Beställning.

4. Uppsägning av Avtal

4.1 Zalando kan säga upp ett Avtal om produkten av någon anledning inte finns tillgänglig. Om detta skulle vara fallet meddelar vi dig detta och ersätter dig för dina eventuella utlägg.

4.2 Zalando återbetalar dina pengar på samma sätt som du ursprungligen gjorde din betalning till oss.

5. Din rätt att säga upp ett Avtal i enlighet med distansavtalslagen

5.1 Med förbehåll för övrigt innehåll i paragraf 5 kan du, oberoende av dina andra rättigheter, enligt gällande regler i distans- och hemförsäljningslagen säga upp ett Avtal och återlämna den levererade produkten till oss av vilken anledning som helst om du inte är nöjd med den, förutsatt att du har informerat oss om detta skriftligt eller muntligt inom 30 Arbetsdagar från leveransen. Detta gäller oberoende av dina andra rättigheter. Uppsägningen räknas från den dag den skickades och ska skickas till:

E-postadress: service@zalando.se

Zalando SE
11501 Berlin
Tyskland

När du har varan i din besittning är du ansvarig för den. Produkten måste returneras till oss i ursprungligt skick inom 30 Arbetsdagar och ska skickas till följande adress:

Zalando SE
c/o Posten Logistik AB
207 09 Malmö

5.2 Om du säger upp ett Avtal enligt denna paragraf 5:

När du har meddelat oss att du vill säga upp Avtalet, kommer eventuella belopp som debiterats dig att återbetalas till dig så snart som möjligt, senast inom 30 Arbetsdagar efter uppsägningen.

5.3 När det handlar om en produkt som köpts med presentkort eller rabattkoder, förbehåller vi oss rätten att återbetala beloppet för returnerade produkter genom att kreditera ditt konto med värdet för Beställningen.

6. Inlösen av rabattkoder och presentkort

6.1 Du kan använda dig av rabattkoder och presentkort som betalning för Zalando-produkter.

6.2 Rabattkoder

a) Rabattkoder med begränsad giltighet, som distribueras som en del av en kampanj och inte kan köpas, får bara användas en gång och enligt de villkor som fastställts för varje enskild kupong. Vi förbehåller oss rätten att exkludera vissa märken eller produkter från rabatten.

b) Vid inlösen av en rabattkod, måste din Beställning uppfylla lägsta beställningsvärde för kupongen. Det är inte möjligt att få kontanter eller kredit för helt eller delvis outnyttjade rabattkoder.

c) Rabattkoder måste lösas in innan du bekräftar din Beställning. Det är inte möjligt att återbetala dig rabatten när du redan har gjort ditt köp. Rabatter kan inte lösas in mot kontanter och uppbär inte heller någon ränta.

d) Det är inte tillåtet att överlåta rabattkoder till tredje part. Endast en rabattkod kan användas per Beställning. Rabattkoden kan ej kombineras med andra erbjudanden.

e) Om beställningsvärdet överstiger rabattkodens värde, kan betalningen kompletteras med något av de betalningssätt som finns tillgängliga. Om det totala beställningsvärdet understiger rabattkodens värde får du inte utbetalt resterande värde i pengar.

f) Om du returnerar delar av eller hela Beställningen och det inte gavs några garantier avseende rabattkoden, kan vi inte erbjuda dig en ny kod som ersättning.

6.3 Inlösen av presentkort

a) Du kan köpa presentkort som kan användas vid köp av Zalando-produkter. De kan användas av dig eller av någon annan. Dessa presentkort skickas till dig per e-post.

b) Presentkort kan bara lösas in på www.zalando.se. De kan inte användas på våra webbsidor i andra länder.

c) Presentkort kan inte användas för att köpa ytterligare presentkort. Presentkort kan endast köpas med kredit- eller betalkort samt via PayPal.

d) Presentkort uppbär ingen ränta och kan inte lösas in mot kontanter.

e) En Beställning av ett presentkort kan annulleras genom att kontakta oss på 020 – 170 15 45 när som helst innan presentkortet har lösts in. Ett presentkort anses vara inlöst om det använts som betalning för en Beställning.

f) Om presentkortet inte räcker till för den Beställning du vill göra, kan du betala det resterande beloppet med annan betalning.

g) Du kan använda så många presentkort som du vill per Beställning och presentkort kan också kombineras med en rabattkod per Beställning.

1. Avtalsparter och språk

1.1 När du gör en Beställning av Zalando Lounge-produkter, ingår du avtal med Zalando SE, med säte på Tamara-Danz-Str. 1, 102 43 Berlin, Tyskland.

1.2 Alla Avtal som relaterar till produkter på www.zalando-lounge.com ska uteslutande vara på engelska.

2. Din rätt att säga upp ett Avtal i enlighet med distansavtalslagen

2.1 Med förbehåll för övrigt innehåll i paragraf 2 kan du, oberoende av dina andra rättigheter, enligt gällande regler i distans- och hemförsäljningslagen säga upp ett Avtal och återlämna den levererade produkten till oss av vilken anledning som helst om du inte är nöjd med den, förutsatt att du har informerat oss om detta skriftligt eller muntligt inom 14 Arbetsdagar från leveransen. Uppsägningen räknas från den dag den skickades och ska skickas till:

E-postadress: service@zalando-lounge.com

Zalando Lounge c/o Zalando SE

11501 Berlin

Tyskland

När du har varan i din besittning är du ansvarig för den. Produkten måste returneras till oss i ursprungligt skick inom 30 Arbetsdagar och ska skickas till följande adress:

Zalando Lounge c/o Zalando SE

c/o Posten Logistik AB

207 09 Malmö

3. Priser och leveranskostnader

3.1 De priser som gäller är de priser som visas när Beställningen görs. Alla priser är inklusive moms. Vi förbehåller oss rätten att korrigera fel och ändra eller uppdatera information när som helst och utan förvarning. I händelse av en felaktig prissättning på en vara som du har beställt, kommer vi naturligtvis att meddela dig detta och invänta ditt godkännande av det korrigerade priset innan vi genomför din Beställning.

3.2 Leveransavgiften är EUR 4,90 för alla Beställningar.

3.3 Vi förbehåller oss rätten att höja leveransavgiften för ovanligt tunga, stora eller värdefulla produkter. I dessa fall informeras du på produktsidan och bekräftelsesidan. Budfirman kontakter dig per e-post för att diskutera leveransen så fort Beställningen har bekräftats.

4. Betalning och leveranstid

4.1 För Beställningar från Zalando Lounge, erbjuds betalning per kredit- eller betalkort (VISA, Master Card, American Express) och PayPal. Vi förbehåller oss rätten att inte alltid erbjuda alla betalningsalternativ.

4.2 Fakturor och orderspecifikationer skickas endast ut i elektroniskt format.

4.3 Om du betalar med kort så kommer ditt kort att debiteras samma dag som din Beställning skickas.

4.4 Våra leveranstider är beroende av våra leverantörer, vilket innebär att det kan ta upp till 30 Arbetsdagar för oss att skicka en Beställning. Produktdetaljsidan innehåller information om beräknad leveranstid. Om Zalando inte levererar inom 30 Arbetsdagar efter den dag då du gjorde din Beställning, har du rätt att häva köpet.

5. Inlösen av rabattkoder

5.1 Du kan använda dig av rabattkoder som betalning för Zalando-produkter. Presentkort kan inte användas för produkter från Zalando Lounge.

5.2 Rabattkoder med begränsad giltighet, som distribueras som en del av en kampanj och inte kan köpas, får bara användas en gång och enligt de villkor som fastställts för varje enskild rabattkod. Vi förbehåller oss rätten att exkludera vissa märken eller produkter från rabatten.

5.3 Vid inlösen av en rabattkod, måste din Beställning uppfylla lägsta beställningsvärde för koden. Det belopp av rabattkoden som eventuellt kvarstår efter att den utnyttjats kan inte bytas ut mot kontanter eller kredit.

5.4 Rabattkoden måste lösas in innan du bekräftar din Beställning. Det är inte möjligt att återbetala dig rabatten när du redan har gjort ditt köp. Rabattkoder kan inte lösas in mot kontanter och uppbär inte heller någon ränta.

5.5 Det är inte tillåtet att överlåta rabattkoder till tredje part. Endast en kod kan användas per Beställning.

5.6 Om beställningsvärdet överstiger rabattkodens värde, kan betalningen kompletteras med något av de betalningssätt som finns tillgängliga. Om det totala beställningsvärdet understiger kodens värde får du inte utbetalt resterande värdet i pengar.

5.7 Om du returnerar delar av eller hela Beställningen och det inte gavs några garantier avseende rabattkoden, kan vi inte erbjuda dig en ny kod som ersättning.

Sektion D – Emeza-produkter

1. Avtalsparter och språk

1.1 När du gör en Beställning av Emeza-produkter, ingår du avtal med Zalando SE, med säte på Tamara-Danz-Str. 1, 102 43 Berlin, Tyskland.

1.2 Alla Avtal som relaterar till produkter på www.emeza.com ska uteslutande vara på engelska.

2. Din rätt att säga upp ett Avtal i enlighet med distansavtalslagen

2.1 Med förbehåll för övrigt innehåll i paragraf 2 kan du, oberoende av dina andra rättigheter, enligt gällande regler i distans- och hemförsäljningslagen säga upp ett Avtal och återlämna den levererade produkten till oss av vilken anledning som helst om du inte är nöjd med den, förutsatt att du har informerat oss om detta skriftligt eller muntligt inom 14 Arbetsdagar från leveransen. Uppsägningen räknas från den dag den skickades och ska skickas till:

E-postadress: service@emeza.com

Emeza c/o Zalando SE

115 01 Berlin

Tyskland

När du har varan i din besittning är du ansvarig för den. Produkten måste returneras till oss i ursprungligt skick inom 30 Arbetsdagar och ska skickas till följande adress:

Emeza c/o Zalando SE

c/o Posten Logistik AB

207 09 Malmö

3. Priser och leveranskostnader

3.1 De priser som gäller är de priser som visas när Beställningen görs. Alla priser är inklusive moms. Vi förbehåller oss rätten att korrigera fel och ändra eller uppdatera information när som helst och utan förvarning. I händelse av en felaktig prissättning på en vara som du har beställt, kommer vi naturligtvis att meddela dig detta och invänta ditt godkännande av det korrigerade priset innan vi genomför din Beställning.

4. Betalning och leveranstid

4.1 För Beställningar från Emeza.com erbjuds betalning per kredit- eller betalkort (VISA, Master Card, American Express) och PayPal. Vi förbehåller oss rätten att inte alltid erbjuda alla betalningsalternativ.

4.2 Fakturor och orderspecifikationer skickas endast ut i elektroniskt format.

4.3 Om du betalar med kort så kommer ditt kort att debiteras samma dag som din Beställning skickas.

4.4 Våra leveranstider är beroende av våra leverantörer, vilket innebär att det kan ta upp till 30 Arbetsdagar för oss att skicka en Beställning. Produktdetaljsidan innehåller information om beräknad leveranstid. Om Emeza.com inte levererar inom 30 Arbetsdagar efter den dag då du gjorde din Beställning, har du rätt att häva köpet.

5. Inlösen av rabattkoder

5.1 Du kan använda dig av rabattkoder som betalning för Emeza-produkter. Presentkort från Zalando.se kan inte användas för produkter från Emeza.com.

5.2 Rabattkoder med begränsad giltighet, som distribueras som en del av en kampanj och inte kan köpas, får bara användas en gång och enligt de villkor som fastställts för varje enskild rabattkod. Vi förbehåller oss rätten att exkludera vissa märken eller produkter från rabatten. Rabattkoder från Zalando.se kan inte användas för produkter från Emeza.com.

5.3 Vid inlösen av en rabattkod, måste din Beställning uppfylla lägsta beställningsvärde för koden. Det belopp av rabattkoden som eventuellt kvarstår efter att den utnyttjats kan inte bytas ut mot kontanter eller kredit.

5.4 Rabattkoden måste lösas in innan du bekräftar din Beställning. Det är inte möjligt att återbetala dig rabatten när du redan har gjort ditt köp. Rabattkoder kan inte lösas in mot kontanter och uppbär inte heller någon ränta.

5.5 Det är inte tillåtet att överlåta rabattkoder till tredje part. Endast en kod kan användas per Beställning.

5.6 Om beställningsvärdet överstiger rabattkodens värde, kan betalningen kompletteras med något av de betalningssätt som finns tillgängliga. Om det totala beställningsvärdet understiger kodens värde får du inte utbetalt resterande värdet i pengar.

5.7 Om du returnerar delar av eller hela Beställningen och det inte gavs några garantier avseende rabattkoden, kan vi inte erbjuda dig en ny kod som ersättning.