

# Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

---

U kunt dit document afdrukken of opslaan met behulp van de standaardfuncties van uw internetprogramma of browser (bijvoorbeeld door "Bestand" en vervolgens "Opslaan als..." te selecteren). U kunt dit document ook in PDF-formaat downloaden en archiveren door [hier](#) te klikken. Om het PDF-bestand te openen, dient u te beschikken over het gratis programma Adobe Reader ([www.adobe.nl](http://www.adobe.nl)) of vergelijkbare programma's die het PDF-formaat ondersteunen.

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 januari 2009. Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten.

Inhoudsopgave: Artikel 1 – Definities Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer Artikel 3 – Toepasselijkheid Artikel 4 – Het aanbod Artikel 5 – De overeenkomst Artikel 6 – Herroepingsrecht Artikel 7 – Kosten in geval van herroeping Artikel 8 – Uitsluiting herroepingsrecht Artikel 9 – De prijs Artikel 10 – Conformiteit en garantie Artikel 11 – Levering en uitvoering Artikel 12 – Duurtransacties Artikel 13 – Betaling Artikel 14 – Klachtenregeling Artikel 15 – Geschillen Artikel 16 – Branchegarantie Artikel 17 – Aanvullende of afwijkende bepalingen Artikel 18 – Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel

## Artikel 1 – Definities

---

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
4. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
5. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. Dag: kalenderdag;
8. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;

9.. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

## **Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer Zalando GmbH Sonnenburger Strasse 73 10437 Berlijn:**

---

Bezoekadres:

Zalando GmbH  
Sonnenburger Str. 73  
10437 Berlijn (Duitsland)

Telefoonnummer: 0800 - 0201138 (vanaf maandag t/m vrijdag van 08:00 uur tot 20:00 uur, zaterdag van 09:00 uur tot 18:00 uur)

E-mailadres: [service@zalando.nl](mailto:service@zalando.nl)

Ingeschreven bij het handelsregister van het kantongerecht Charlottenburg Berlijn (Duitsland):HRB 112394B  
BTW-identificatienummer: 822742755B01

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

---

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

5. Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing voor klanten woonachtig in Nederland en gelden niet voor het gehele Koninkrijk der Nederlanden. Inwoners van Aruba, Bonaire, Curaçao, Saba, Sint Maarten en Sint Eustatius zijn derhalve uitgesloten van deze voorwaarden.

## Artikel 4 - Het aanbod

---

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van aflevering;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief;
- indien de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
- de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

## Artikel 5 - De overeenkomst

---

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over bestaande service na aankoop en garanties;
  - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering der overeenkomst;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. Indien de ondernemer zich heeft verplicht tot het leveren van een reeks van producten of diensten is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## Artikel 6 - Herroepingsrecht

---

Bij levering van producten: 1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenkt termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.

2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en -indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

**Gelieve uw herroeping te sturen aan:**

Zalando GmbH  
Sonnenburger Strasse 73  
10437 Berlijn  
Duitsland  
E-mail: [service@zalando.nl](mailto:service@zalando.nl)

**LET OP: Producten die u wilt retourneren, dient u bij een PostNL punt af te geven met gebruikmaking van een uitgeprint retouretiket & retourformulier!**

## **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

---

1. ~~Als de consument de producten goed verpakt retourneert in de originele verpakking met gebruikmaking van een uitgeprint retouretiket geplakt op de verpakking en een uitgeprint retourformulier in de verpakking, komen de kosten van terugzending voor rekening van de ondernemer. In alle andere gevallen komen de kosten van terugzending voor rekening van de consument. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening. Als de consument de producten goed verpakt retourneert in de - indien redelijkerwijs mogelijk - oorspronkelijke verpakking met gebruikmaking van de retoursticker die u vanaf uw online gebruikersaccount kunt afdrukken, komen de kosten van terugzending voor rekening van de ondernemer. In alle andere gevallen komen de kosten van terugzending voor rekening van de consument.~~
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

## **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

---

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

- f. voor losse kranten en tijdschriften;
  - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
- a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
  - c. betreffende weddenschappen en loterijen.

## **Artikel 9 - De prijs**

---

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW en afleverkosten.

## **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

---

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur als garantie aangeboden regeling doet niets af aan de rechten en vorderingen die de consument ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer jegens de ondernemer kan doen gelden op grond van de wet en/of de overeenkomst op afstand.

## **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

---

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.
6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

---

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.
4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een

bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## **Artikel 13 - Betaling**

---

1. Voor zover niet later is overeengekomen dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen veertien dagen na bezorging van het goed of in geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, binnen 14 dagen na afgifte van de deze overeenkomst betreffende bescheiden.

2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

4. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

## **Artikel 14 - Klachtenregeling**

---

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie. [www.thuiswinkel.org](http://www.thuiswinkel.org) De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd.

5. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## **Artikel 15 - Geschillen**

---

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.

4. Uiterlijk drie maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

6. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

7. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.

8. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij uitsluiting bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

## **Artikel 16 - Branchegarantie**

---

1. De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zal, met bekwame spoed, de verplichtingen van de ondernemer tegenover de consument, ter zake van een aan hem door de Geschillencommissie Thuiswinkel opgelegd bindend advies, overnemen indien deze ondernemer zijn verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen. De overname door de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie van verplichtingen van de ondernemer wordt opgeschort indien en voor zover dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan overeenkomstig het reglement van de Geschillencommissie ter toetsing aan de rechter is voorgelegd en vervalt door het in kracht van gewijsde gaan van het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend heeft verklaard.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie.

## Artikel 17 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

---

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## Artikel 18 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel

---

1. De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.

2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren. Adres Nederlandse Thuiswinkel Organisatie: Postbus 7001, 6710 CB EDE.

## Aanvullende Algemene Voorwaarden (AV) voor [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) en [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl)

---

Op de volgende pagina's vindt u de aanvullende Algemene Voorwaarden voor uw registratie en bestellingen onder [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) en [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl).

Op deze websites bieden we **vier verschillende verkoopmodellen** aan die we als volgt presenteren.

**Controleert u in welk van de genoemde modellen van de door u bestelde artikelen dient te worden gecategoriseerd (bij bestelling van meerdere artikelen voor elk artikel apart s.v.p.), omdat hiervan afhangt, welke aanvullende AV van toepassing zijn:**

### Zalando-artikelen

---

Indien u op de betreffende productdetailpagina van onder [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) geplaatste artikelen geen aanwijzing vindt voor een van Zalando verschillende medecontractant, gaat het om een Zalando-artikel.

**De beslissende voorwaarden vindt u in dit geval in het Algemene Deel (A) van deze AV in combinatie met Deel (B). De delen (C), (D) en (E) zijn in dit geval niet van belang.**

### Zalando partner-artikelen

---

Om u een zo groot mogelijk productassortiment aan te kunnen bieden, werken wij onder [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) met geselecteerde partners samen (Zalando partner programma). Als het een artikel betreft van een Zalando partner, wordt op de productdetailpagina van het door u uitgekozen artikel de Zalando partner genoemd.

**De beslissende voorwaarden vindt u in dat geval in het Algemene Deel (A) van deze aanvullende AV in combinatie met Deel (C). De Delen (B), (D) en (E) zijn in dit geval niet van belang.**

## Zalando-Lounge-artikelen

---

De Zalando Lounge onder [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) is een exclusieve shopping-community, waarbij wij in het kader van meerdaagse verkoopacties merkartikelen van gerenommeerde producenten tegen sterk gereduceerde prijzen aanbieden. De aanbiedingen van de Zalando Lounge zijn niet vrij toegankelijk, maar richten zich in het kader van hun beschikbaarheid op dat moment en de inhoud uitsluitend op een besloten kring van leden. Voor deelname aan de actieverkopen kunt u zich op de pagina [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) als lid registreren. Wij bieden voor ieder lid een met wachtwoord beveiligde rechtstreekse toegang. Zalando-Lounge-artikelen zijn alle artikelen, die onder het domein [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) worden aangeboden.

**De beslissende voorwaarden vindt u in dat geval in het Algemene Deel (A) van deze aanvullende AV in combinatie met Deel (D). De Delen (B), (C) en (E) zijn in dat geval niet van belang.**

## Zalando-Lounge-coöperatietegoedbonnen

---

Binnen de Zalando Lounge onder [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) geven wij tegoedbonnen uit voor prestaties of voor goederen van andere bedrijven (coöperatiepartners). Uitgever van de coöperatietegoedbonnen en verschuldigde tot de in de coöperatietegoedbonnen aangegeven prestaties of goederen zijn alleen de aangegeven coöperatiepartners, die deze prestaties op basis van een afzonderlijke overeenkomst en evt. van hun eigen Algemene Voorwaarden leveren.

De Zalando-Lounge-coöperatiepartner wordt op de productdetailpagina van de door u uitgekozen coöperatietegoedbon genoemd.

**De beslissende algemene voorwaarden vindt u in dat geval in het Algemene Deel (A) van deze aanvullende AV in combinatie met Deel (E). De Delen (B), (C) en (D) zijn in dat geval niet van belang. Onafhankelijk van het op het betreffende artikel toepasselijke verkoopmodel kunt u ons bij vragen of opmerkingen eenvoudig bellen. Wij zoeken steeds klantgerichte oplossingen. Natuurlijk blijven uw rechten onafhankelijk van een telefonische vraag zonder beperking intact.**

Onze klantendienst bereikt u als volgt:

**Online-Shop onder [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl):**

**Hotline 0800 0201138**

**Bereikbaar van ma – vr (8-20 uur), za (9-18 uur)**

**E-mail: [service@zalando.nl](mailto:service@zalando.nl)**

**Telefax: +49 (0)30 2759 46 93**

**Online-Shop onder [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl):**

**Hotline 0800 4050600**

**bereikbaar van ma - vr (9-20 uur)**

**E-mail: [service@zalando-lounge.nl](mailto:service@zalando-lounge.nl)**

**Telefax: +49 (0)30 2759 46 93**

[www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) en [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) dragen het kwaliteitskeurmerk van thuiswinkel.org, de belangenvereniging voor webwinkels en consumenten.

## Deel (A) - Algemeen Deel

---

### 1. Geldigheidsbereik; Termijnen

---

**1.1** De zakelijke afwikkeling en levering vindt uitsluitend plaats tegen de onderhavige AV, die aan alle op basis van de aanbiedingen op de Internet-shoppagina's [zalando.nl](http://zalando.nl) en [zalando-lounge.nl](http://zalando-lounge.nl) gesloten contracten ten

grondslag liggen. Algemene Voorwaarden die afwijken van de volgende bepalingen of ermee in strijd zijn, zijn niet van toepassing, uitgezonderd de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel.

**1.2** Indien in deze aanvullende AV sprake is van "consumenten", zijn dit natuurlijke personen, bij wie het doel van de bestelling niet tot een bedrijfsmatige, zelfstandige of freelance activiteit gerekend kan worden. "Ondernemers" zijn daarentegen natuurlijke of rechtspersonen of rechtsbevoegde personenvennootschappen, die voor bedrijfsmatige, zelfstandige of freelance doeleinden bestellen. "Klanten" in de zin van deze AV zijn zowel consumenten als ondernemers.

**1.3** Indien als termijnen werkdagen worden aangegeven, dienen daaronder te worden verstaan alle dagen van de week met uitzondering van zaterdag, zondagen en wettelijke feestdagen.

## **2. Registratie op [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) en [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl)**

---

**2.1** Bij de voor de registratie vereiste invoer van uw persoonlijke gegevens bent u verantwoordelijk voor de waarheidsgetrouwe en volledige opgave. U bent verplicht om de persoonlijke toegangsgegevens vertrouwelijk te behandelen en niet voor een onbevoegde derde toegankelijk te maken. De bevestiging van de aanmelding volgt onmiddellijk na het verzenden van de aanmelding door te klikken op de knop "Kosteloos registreren" of "Registreren".

**2.2** U bent voor inhouden, die u in hiervoor toegankelijke sectoren plaatst, zelf verantwoordelijk (bijv. in blogs). Deze mogen geen inbreuk maken op rechten van derden. Aanspraak op opslag of de publicatie van uw geplaatste inhouden, zoals bijvoorbeeld productbeoordelingen, bestaat niet.

**2.3** U dient zich te onthouden van iedere storing van de webpagina's of verdergaand gebruik van de toegankelijke data buiten het binnen dat platform beoogde gebruik. Manipulaties met het doel onterechte betalingen of ander profijt ten nadele van ons, een van de Zalando partners of andere leden te verkrijgen, kunnen, naast juridische consequenties, met name ook tot verlies van de toegang leiden. Het lidmaatschap geeft recht op gebruik van het online-aanbod voor zover het beschikbaar is en alleen voor gebruik van de inhouden voor eigen privé, niet-commerciële doeleinden.

**2.4** Iedere klant is slechts gerechtigd één klantenrekening tegelijk te voeren. Wij behouden ons het recht voor, meervoudige aanmeldingen te schrappen en leden die deze onder nummer 2.1 t/m 2.3 genoemde bepalingen overtreden, te waarschuwen of op te zeggen resp. inhouden te wissen of te veranderen (virtueel huisrecht).

## **3. Opslagmogelijkheid en inzage in de tekst van de overeenkomst**

---

**3.1** U kunt onze AV altijd op de Internet-shoppagina's [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) en onder [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) onder AV inzien.

U kunt dit document verder uitprinten of opslaan door de gebruikelijke functie van uw internetdienstenprogramma (=browser: daar meestal "bestand" -> "opslaan onder") gebruiken. U kunt dit document ook als PDF-formaat downloaden en archiveren, door hier te klikken. Voor het openen van het PDF-bestand heeft u het kosteloze programma Adobe Reader ([www.adobe.com/nl/](http://www.adobe.com/nl/)) nodig, of vergelijkbare programma's, die het PDF-formaat aankunnen.

**3.2** U kunt daarnaast ook de gegevens van uw bestelling eenvoudig archiveren, door hetzij de AV te downloaden en de op de laatste pagina van de bestelprocedure in de internetshop samengevatte gegevens met behulp van de functies van uw browser op te slaan of u wacht de automatische bevestiging van de bestelling af, die wij u daarnaast per e-mail na het afsluiting van uw bestelling op het door u opgegeven e-mailadres doen toekomen. Deze e-mail met bevestiging van de bestelling bevat nog een keer de gegevens van uw bestelling en onze AV en kan gemakkelijk worden uitgeprint resp. met uw e-mailprogramma worden opgeslagen.

**3.3** Uw bestelgegevens worden bij ons opgeslagen, maar zijn om veiligheidsredenen niet direct door u op te vragen. Wij bieden voor iedere klant een met wachtwoord beveiligde directe toegang ("Mijn gebruikersrekening")

aan. Hier kunt u bij desbetreffende registratie data via uw afgesloten, open en recent verzonden bestellingen inzien en uw adresgegevens, eventuele teldata en een eventuele Newsletter beheren en opslaan.

## **4. Taal en afsluiting van een contract**

---

**4.1** Contracten betreffende artikelen die onder [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) en [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) worden aangeboden, kunnen uitsluitend in de Nederlandse taal worden afgesloten.

**4.2** Door te klikken op de button "Bestelling bevestigen" resp. "Bevestigen" geeft u een bindende bestelling van de artikelen in het winkelwagentje door. De ontvangstbevestiging van de bestelling volgt direct na het verzenden van de bestelling.

**4.3** Houdt u er rekening mee, dat de levering van het bestelde product bij vooruitbetaling (reservering) pas na creditering van het volledige bedrag op onze rekening plaatsvindt. Als uw betaling ondanks het vervallen ook na hernieuwde aanmaning (die als regel 5 dagen na verzending van de bevestiging van de bestelling plaatsvindt) niet voor een tijdstip van 9 dagen na verzending van de bevestiging van de bestelling plaatsvindt, zien wij af van de overeenkomst met als gevolg dat uw bestelling nietig is en wij geen leveringsplicht hebben. De bestelling is dan voor u en voor ons zonder verdere gevolgen afgedaan. Een reservering van het artikel bij betalingen vooraf vindt dus ten hoogste voor 9 dagen plaats.

## **5. Cadeau- en Actietegoedbonnen**

---

**5.1** Wij bieden in beginsel cadeau- en actietegoedbonnen aan. Cadeaubonnen zijn tegoedbonnen, die u via aankoop kunt verkrijgen. Actietegoedbonnen zijn tegoedbonnen, die u niet via aankoop kunt verkrijgen, maar die wij in het kader van reclamecampagnes met een bepaalde geldigheidsduur uitgeven.

**5.2** Houdt u er rekening mee, dat op cadeau- en actietegoedbonnen verschillende aanvullende algemene voorwaarden van toepassing zijn. Verder kunnen cadeau- en actietegoedbonnen niet bij alle verkoopmodellen worden ingelost. Aanwijzingen voor de per geval toepasselijke handelsvoorwaarden en de inlosbaarheid van de tegoedbonnen met het oog op onze verschillende verkoopmodellen vindt u altijd in de Speciale Delen (B), (C) en (D) van deze aanvullende AV.

## **6. Databeveiliging**

---

Wij slaan uw bestel- en adresgegevens op voor gebruik in het kader van de afwikkeling van de opdracht (ook door via ons ingezette opdracht afwikkelingspartners, verzendingspartners of - bij bestellingen van Zalando partner-artikelen - voor gebruik door de betreffende Zalando-partner) voor eventuele garantiegevallen, voor verbeteringen van ons aanbod en voor productaanbevelingen tegenover klanten overeenkomstig de inhoud van onze verklaring over de beveiliging van gegevens.

Voor het overige gelden voor het gebruik van uw data de regels van onze verklaring over de beveiliging van gegevens.

## **7. Conversieclausule**

---

Indien afzonderlijke bepalingen in de overeenkomst met inbegrip van deze regelingen geheel of gedeeltelijk nietig zijn of worden of als de overeenkomst een onvoorzien hiaat vertoont, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen of delen van zulke bepalingen onverlet. In plaats van de nietige of ontbrekende bepalingen treden de overeenkomstige wettelijke regelingen.

## **Deel (B) - Bestelling van Zalando-artikelen**

---

## 1. Medecontractant

---

Bij de bestelling van Zalando-artikelen is uw uitsluitende medecontractant Zalando GmbH, Sonnenburger Str. 73, 10437 Berlijn (Duitsland). Een toelichting, wanneer het gaat om Zalando-artikelen, vindt u in de inleidende opmerking bij deze aanvullende AV.

## 2. Prijzen en Verzendkosten

---

De op het tijdstip van de bestelling in het aanbod genoemde prijzen gelden. De opgegeven prijzen zijn eindprijzen, dat wil zeggen, ze omvatten de op dat moment geldende wettelijke BTW en andere prijsbestanddelen. De verzendkosten nemen wij voor u voor onze rekening.

## 2. Betaling, Levertijden, Leverpartner

---

De op het moment van de bestelling in het aanbod genoemde prijzen gelden. De aangegeven prijzen zijn eindprijzen. Dat wil zeggen, dat ze inclusief de op dat moment geldende van toepassing zijnde wettelijke BTW en andere prijsbestanddelen zijn.

De verzendkosten nemen wij voor onze rekening.

## 3. Betaling, Levertijden, Leverpartner

---

**3.1** In principe bieden wij de volgende betaalwijzen aan: op rekening, automatische incasso, vooruitbetaling, acceptgiro, iDeal, en creditcard. Wij behouden ons bij iedere bestelling het recht voor om bepaalde betaalwijzen niet aan te bieden en te verwijzen naar andere betaalwijzen.

**3.2** In geval van aankoop op creditcard vindt de belasting van uw creditcardrekening plaats met verzending van de bestelling.

**3.3** Houdt u er rekening mee, dat wij betalingen slechts van rekeningen binnen de Europese Unie (EU) accepteren. In geen geval nemen wij de kosten van een geldtransactie voor onze rekening.

**3.4** De aankoopprijs wordt bij aankoop op rekening op de dag van ontvangst van de levering bij de klant betaalbaar. Als de betaling niet binnen 14 dagen na betaalbaarheid binnenkomt, is de klant in verzuim.

**3.5** Een product, welke in de Online-Shop als "leverbaar" is aangeduid, wordt meteen na ontvangst van de bestelling en eventueel na ontvangst van de vooruitbetaling in principe binnen maximaal 5 werkdagen geleverd.

Op evt. afwijkende levertijden wijzen wij op de betreffende productpagina.

**3.6** Wij maken voor de leveringen gebruik van PostNL/TNT.

## 4. Herroepingsrecht bij de aankoop van Zalando-artikelen

---

**4.1** In geval van retourzending kunt u de bij uw bestelling gevoegde of onder [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) uit te printen retouresticker gebruiken. Als u problemen met het downloaden van de retouresticker mocht hebben of u geen printer ter beschikking heeft, wendt u zich dan s.v.p. tot onze klantenservice. Als u een nieuwe retouresticker nodig heeft, verzoeken wij u om die via onze kosteloze hotline of per e-mail aan te vragen. Helpt u ons s.v.p. onnodige kosten te vermijden en zendt u het product niet ongefrankeerd terug.

### **Herroepingsrecht**

U kunt binnen 14 dagen zonder opgave van redenen in tekstuele vorm (b.v. brief, fax, e-mail) of - indien het product u voor afloop van de termijn wordt geleverd - ook door terugzending van het product gebruik maken van uw herroepingsrecht.

**De herroeping dient te worden gericht aan:**

Zalando GmbH  
Sonnenburger Str. 73  
10437 Berlijn (Duitsland)  
Telefax: +49 (0)30 2759 46 93  
E-mail: [service@zalando.nl](mailto:service@zalando.nl)

**Zendt u goederen s.v.p. aan:**

Zalando GmbH  
Märkische Allee 506  
14979 Großbeeren (Duitsland)

**Gevolgen van herroeping**

In geval van een geldige herroeping dienen de beiderzijds ontvangen prestaties geretourneerd te worden en evt. genoten baten (b.v. rente) afgestaan. Kunt u aan ons de ontvangen prestatie en baten (b.v. getrokken profijt) niet of voor een deel niet of slechts in verslechterde toestand retourneren respectievelijk afstaan, dan moet u ons daarvoor vergoeding van de waarde betalen. Voor de verslechtering van het product en voor genoten baten behoeft u alleen vergoeding van de waarde te betalen, voor zover het gebruik of de verslechtering tot een omgang met het product te herleiden is, die verder gaat dan het testen van de eigenschappen en de werking. Onder "Testen van de eigenschappen en de werking" verstaat men het testen en uitproberen van het betreffende product, zoals het bijvoorbeeld in de winkel mogelijk en gebruikelijk is. Producten die als pakket te verzenden zijn, dienen op onze kosten te worden teruggezonden. Niet als pakket te verzenden producten worden bij u afgehaald. Verplichtingen tot restitutie van betalingen moeten zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 30 dagen na de ontbinding plaatsvinden. De termijn begint voor u met de verzending van uw herroepingsverklaring of van het product, voor ons met de ontvangst.

**4.2** De terugbetaling vindt, indien u ons geen andere rekening meedeelt, steeds plaats op de door u voor betaling gebruikte rekening plaats.

## **5. Vrijwillig teruggaverecht bij de aankoop van Zalando-artikelen**

---

**5.1. Vrijwillig teruggaverecht tot 100 dagen na ontvangst van het product** Voor alle inkopen van Zalando-artikelen verlenen wij u naast het wettelijke herroepingsrecht een vrijwillig teruggaverecht van in totaal 100 dagen na ontvangst van het product. Met dit teruggaverecht kunt u ook na het verstrijken van de herroepingstermijn van 14 dagen het contract ongedaan maken, door het product binnen 100 dagen na ontvangst ervan (begin van de termijn op de dag na ontvangst van het product) aan ons, en wel in concreto naar het aan het eind van dit punt 5.1. genoemde adres, terugzenden. Tijdige verzending is voldoende om aan de termijn te voldoen. Voorwaarde voor de uitoefening van het vrijwillige teruggaverecht is echter, dat u het product slechts om te passen, zoals in een winkel, hebt gedragen/uitgeprobeerd en het product volledig, in zijn oorspronkelijke staat intact en zonder beschadiging in de originele verkoopverpakking terugstuurt. In geval van terugzending kunt u de bij de bestelling gevoegde of onder [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) zelf uit te printen retoursticker gebruiken. Als u problemen hebt met het downloaden van de retoursticker of u geen printer ter beschikking heeft, kunt u zich tot onze klantenservice wenden. Het vrijwillige teruggaverecht is er niet voor de aankoop van cadeautegoedbonnen.

**Zendt u goederen s.v.p. aan:**

Zalando GmbH  
Märkische Allee 506  
14979 Großbeeren (Duitsland)

**5.2** Terugbetaling vindt bij uitoefening van het vrijwillige teruggaverecht steeds plaats op de rekening die u voor betaling heeft gebruikt.

## 6. Eigendomsvoorbehoud

---

Tot aan de volledige betaling blijft het product ons eigendom.

## 7. Inwisselen van actietegoedbonnen

---

**7.1** Actietegoedbonnen (tegoedbonnen die u niet via aankoop kunt verkrijgen, maar die wij in het kader van reclamecampagnes met een bepaalde geldigheidsduur uitgeven) zijn slechts in de aangegeven periode geldig en slechts eenmaal in het kader van een bestelling in te wisselen. Bepaalde merken kunnen van de tegoedbonactie uitgesloten zijn.

**7.2** De goederenwaarde moet ten minste overeenkomen met het bedrag van de actietegoedbon. Om administratieve redenen is het niet mogelijk, eventueel resterend tegoed te restitueren.

**7.3** Actietegoedbonnen kunnen alleen voor het afsluiten van de bestelprocedure worden ingewisseld. Verrekening achteraf is niet mogelijk. Het tegoed van een actietegoedbon wordt noch in contant geld uitbetaald noch wordt er rente op betaald.

**7.4** De actietegoedbon kan niet aan derden worden overgedragen. Meerdere actietegoedbonnen kunnen niet met elkaar gecombineerd worden.

**7.5** Als het tegoed van een actietegoedbon voor de bestelling niet voldoende is, kan het verschil met de aangeboden betaalmogelijkheden worden vereffend.

**7.6** De actietegoedbon wordt niet vergoed wanneer goederen geheel of gedeeltelijk worden geretourneerd, indien de actietegoedbon in het kader van een reclameactie is uitgegeven en daarvoor geen tegenprestatie is geleverd.

## 8. Inwisselen van cadeautegoedbonnen

---

**8.1** Cadeautegoedbonnen (tegoedbonnen, die u via aankoop kunt verkrijgen) kunnen voor de aankoop van Zalando-artikelen worden ingewisseld. Ze kunnen echter niet voor de aankoop van andere cadeaubonnen worden gebruikt.

**8.2** Het tegoed van een cadeautegoedbon wordt niet in contant geld uitbetaald, en evenmin is het rentedragend.

**8.3** Cadeautegoedbonnen kunnen alleen voor het afsluiten van de bestelprocedure worden ingelost. Verrekening achteraf is niet mogelijk.

**8.4** Storning van de aankoop van een cadeautegoedbon kan door onze klantenservice alleen dan worden uitgevoerd, als de cadeautegoedbon nog niet is ingewisseld. Een cadeautegoedbon geldt als ingewisseld, wanneer hij met een bestelling is verrekend of op de kredietrekening is gecrediteerd.

**8.5** Als het tegoed van een cadeautegoedbon niet voldoende is voor de bestelling, kan het verschil met de aangeboden betaalmogelijkheden worden vereffend.

**8.6** Bij een bestelling kunnen meer dan een cadeautegoedbon worden gebruikt. Cadeautegoedbonnen zijn te combineren met een actietegoedbon per bestelling.

**8.7** Om cadeautegoedbonnen op uw klantenrekening in te wisselen of een bestand tegoed in te zien, kunt u "Mijn gebruikersrekening" op [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) bezoeken.

**8.8** Bij verlies, ontvreemding of onleesbaarheid van tegoedbonkaarten aanvaarden wij geen aansprakelijkheid. Eveneens aanvaarden wij geen aansprakelijkheid bij schrijffouten in het e-mailadres van de ontvanger van de tegoedbon.

**8.9** De cadeautegoedbon is overdraagbaar. Het vermenigvuldigen, wijzigen of manipuleren van de tegoedbonnen is niet toegestaan.

## Deel (C) - bestelling van Zalando partner-artikelen

---

## **1. Medecontractant; Identiteit van de Zalando partner; Geldigheid van de AV ook in relatie met de Zalando partner**

---

**1.1** Bij de bestelling van Zalando partner-artikelen zijn uw medecontractanten zowel Zalando GmbH (Sonnenburger Str. 73, 10437 Berlijn, Duitsland) als de betreffende Zalando partner. Als het gaat om een Zalando partner-artikel, wordt op de productdetailpagina van het door u uitgekozen artikel de Zalando partner genoemd. De betreffende Zalando partner is niet aangesloten bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie.

**1.2** Informatie over de identiteit van de betreffende Zalando partner (in het bijzonder de naam, adres waarop gedagvaard kan worden, registergegevens) vindt u verlinkt op de betreffende artikelpagina

**1.3** De regelingen in het Algemene Deel (A) en dit Bijzondere Deel (C) van de aanvullende AV gelden voor uw gehele handelsrelatie betreffende de toepasselijke Zalando partner-artikelen en in het bijzonder ook in de relatie tussen u en de betreffende Zalando partner.

## **2. Prijzen en Verzendkosten**

---

De op het moment van de bestelling in het aanbod genoemde prijzen gelden. De aangegeven prijzen zijn eindprijzen. Dat wil zeggen, dat ze inclusief de op dat moment geldende van toepassing zijnde wettelijke BTW en andere prijsbestanddelen zijn.

De verzendkosten nemen wij voor onze rekening.

## **3. Betaling, Levertijden, Leverpartner**

---

**3.1** In principe bieden wij de volgende betaalwijzen aan : op rekening, automatische incasso, vooruitbetaling, acceptgiro, iDeal, en creditcard. Wij behouden ons bij iedere bestelling het recht voor, bepaalde betaalwijzen niet aan te bieden en te verwijzen naar andere betaalwijzen.

**3.2** In geval van aankoop per creditcard vindt de belasting van uw creditcardrekening plaats bij verzending van de bestelling.

**3.3** Houdt u er rekening mee, dat wij betalingen alleen van rekeningen binnen de Europese Union (EU) accepteren. In geen geval nemen wij de kosten van een geldtransactie voor onze rekening.

**3.4** De aankoopprijs wordt bij aankoop op rekening op de dag van ontvangst van de levering bij de klant betaalbaar. Als de betaling niet binnen 14 dagen na betaalbaarheid binnenkomt, is de klant in verzuim.

**3.5** De levering van het product vindt in de regel plaats door de betreffende Zalando partner.

**3.6** Een product, welke in de Online-Shop als "leverbaar" is aangeduid, wordt meteen na binnenkomst van de bestelling en eventueel na binnenkomst van de betaling vooraf in principe binnen maximaal 5 werkdagen geleverd. Op evt. afwijkende levertijden wijzen wij op de betreffende productpagina.

## **4. Herroepingsrecht bij de aankoop van Zalando partner-artikelen**

---

**4.1** Bij het afsluiten van contracten betreffende Zalando partner-artikelen in het kader van het Zalando partner programma heeft u een wettelijk herroepingsrecht.

Houdt u er rekening mee, dat de volgende bepalingen alleen gelden voor de aankoop van Zalando partner-artikelen (niet-Zalando-artikelen en niet Zalando-Lounge-artikelen)

**4.2** U kunt binnen 14 dagen zonder opgave van redenen in tekstuele vorm (b.v. brief, fax, e-mail) of - als het product u voor afloop van de termijn wordt geleverd - ook door retourzending van het product gebruik maken van uw herroepingsrecht.

**4.3** De herroeping dient aan de betreffende Zalando partner te worden gericht. Naar informatie over de identiteit van de betreffende Zalando-partner inclusief contactinformatie is op de betreffende artikelpagina gelinkt. Daarnaast vindt u de contactinformatie in de bevestiging van de bestelling die wij u als PDF-aanhangsel toezenden.

**4.4** In geval van retourzending kunt u de retoursticker gebruiken die bij uw bestelling is gevoegd. Als u een nieuwe retoursticker nodig heeft, verzoeken wij u om die via onze kosteloze hotline of per e-mail aan te vragen. Helpt u ons s.v.p. om onnodige kosten te vermijden en zendt u het product niet ongefrankeerd terug.

**4.5** Terugbetaling vindt, indien u ons geen andere bankrelatie meedeelt, plaats op de rekening die u voor uw betaling heeft gebruikt.

## **5. Vrijwillig teruggaverecht bij de aankoop van Zalando partner-artikelen**

---

**5.1 Vrijwillig teruggaverecht tot 100 dagen na ontvangst van het product** Voor alle aankopen van Zalando partner-artikelen verlenen Zalando en de betreffende Zalando partner u naast het wettelijke herroepingsrecht een vrijwillig teruggaverecht van in totaal 100 dagen na ontvangst van het product. Met dit teruggaverecht kunt u ook na het verstrijken van de herroepingstermijn van 14 dagen (zie herroepingsinformatie onder punt C. 4.) het contract ongedaan maken, door het product binnen 100 dagen na ontvangst ervan (begin van de termijn op de dag na ontvangst van het product) aan de betreffende Zalando partner terug te zenden. Tijdige verzending is voldoende voor inachtneming van de termijn. Voorwaarde voor de uitoefening van het vrijwillige teruggaverecht is echter, dat u het product alleen voor het passen, zoals in de winkel, heeft gedragen/uitgeprobeerd en het product volledig, in zijn oorspronkelijke staat intact en zonder beschadiging in de originele verkoopverpakking terugstuurt. In geval van terugzending kunt u de bij de bestelling gevoegde of onder [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) zelf uit te drukken retoursticker gebruiken. Indien u problemen heeft met het downloaden van de terugzendsticker heeft of u geen printer ter beschikking heeft, kunt u zich wenden tot onze klantenservice. Het vrijwillige teruggaverecht bestaat niet bij de aankoop van cadeautegoedbonnen.

**5.2** Als u van het vrijwillige teruggaverecht gebruik wilt maken, kunt u het product aan de betreffende Zalando partner terugzenden. Het eenvoudigst is het daarbij, als u de bij de zending gevoegde retoursticker gebruikt. Naar de contactinformatie van de betreffende Zalando partner is overigens op de betreffende artikelpagina gelinkt; daarnaast vindt u de contactinformatie in de herroepingsinformatie, die wij u met de bestelbevestiging als PDF-aanhangsel toezenden.

**5.3** De terugbetaling vindt bij uitoefening van het vrijwillige teruggaverecht altijd plaats op de door u voor betaling gebruikte rekening.

**5.4 Uw wettelijk herroepingsrecht (vgl. punt C.4.) wordt door de nakoming van onze regels over het aanvullende contractueel toegekende (vrijwillige) teruggaverecht niet aangetast en blijft onafhankelijk hiervan bestaan. Tot het verstrijken van de termijn voor het wettelijke herroepingsrecht gelden uitsluitend de wettelijke en in de herroepingsinformatie genoemde voorwaarden. Het contractueel toegekende (vrijwillige) teruggaverecht beperkt bovendien niet uw wettelijke garantierechten, die u onbeperkt behoudt.**

## **6. Eigendomsvoorbehoud**

---

Tot de volledige betaling blijft het product eigendom van de betreffende Zalando partner.

## **7. Inwisselen van Actietegoedbonnen**

---

**7.1** Actietegoedbonnen (tegoedbonnen, die u niet via aankoop kunt verkrijgen, maar die wij in het kader van reclamecampagnes met een bepaalde geldigheidsduur uitgeven) zijn slechts binnen de aangegeven periode

geldig en slechts eenmaal in het kader van een bestelling inwisselbaar. Zalando partner-artikelen kunnen van bepaalde acties zijn uitgezonderd. Bepaalde merken kunnen van de tegoedbonnenactie zijn uitgesloten.

**7.2** De goederenwaarde moet ten minste met het bedrag van de actietegoedbon overeenkomen. Om administratieve redenen is het niet mogelijk eventueel resttegoed te restitueren.

**7.3** Actietegoedbonnen kunnen alleen voor het afsluiten van de bestelprocedure worden ingewisseld. Verrekening achteraf is niet mogelijk. Het tegoed van een actietegoedbon wordt noch in contant geld uitbetaald noch wordt er rente over betaald.

**7.4** De actietegoedbon kan niet aan derden worden overgedragen. Meerdere actietegoedbonnen kunnen niet met elkaar gecombineerd worden.

**7.5** Als het tegoed van een actietegoedbons niet voldoende is voor de bestelling, kan het verschil met de aangeboden betaalmogelijkheden worden vereffend.

**7.6** De actietegoedbon wordt niet vergoed, wanneer een product geheel of gedeeltelijk wordt geretourneerd, indien de actietegoedbon in het kader van een reclameactie is uitgegeven en daarvoor geen tegenprestatie is geleverd.

## **8. Inwisselen van cadeautegoedbonnen**

---

**8.1** Cadeautegoedbonnen (tegoedbonnen, die u via aankoop kunt verkrijgen) kunnen voor de aankoop van Zalando partner-artikelen worden ingewisseld. Ze kunnen echter niet voor de aankoop van andere cadeautegoedbonnen worden gebruikt.

**8.2** Het tegoed van een cadeautegoedbon wordt niet in contant geld uitbetaald en evenmin is het rentedragend.

**8.3** Cadeaubonnen kunnen alleen voor het afsluiten van de bestelprocedure worden ingewisseld. Verrekening achteraf is niet mogelijk.

**7.6** De actietegoedbon wordt niet vergoed, wanneer een product geheel of gedeeltelijk wordt geretourneerd, indien de actietegoedbon in het kader van een reclameactie is uitgegeven en daarvoor geen tegenprestatie is geleverd.

**8.4** Een stornering van de aankoop van een cadeaubon kan door onze klantenservice alleen worden uitgevoerd, als de cadeaubon nog niet is ingelost. Een cadeaubon geldt als ingelost, als hij met een bestelling is verrekend of op de kredietrekening is gecrediteerd.

**8.5** Als het tegoed van een cadeaubon voor de bestelling niet voldoende is, kan het verschil met de aangeboden betaalmogelijkheden worden vereffend.

**8.6** Bij een bestelling kan meer dan een cadeaubon worden gebruikt. Cadeaubonnen zijn per bestelling te combineren met een actietegoedbon, indien deze voor de Zalando partner-artikelen geldig is.

**8.7** Om cadeaubonnen op uw klantenrekening te inlossen of een bestaand tegoed in te zien, kunt u "Mijn gebruikersrekening" op [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) bezoeken.

**8.8** Bij verlies, ontvreemding of onleesbaarheid van tegoedbonkaarten nemen wij geen aansprakelijkheid op ons. Eveneens nemen wij geen aansprakelijkheid op ons bij schrijffouten in het e-mailadres van de ontvanger van de tegoedbon.

**8.8** De cadeaubon is overdraagbaar. Het vermenigvuldigen, editeren of manipuleren van de tegoedbonnen is niet toegestaan.

## **Deel (D) - Bestelling van Zalando-Lounge-artikelen**

---

### **1. Contractspartner**

---

Bij de bestelling van Zalando-Lounge-artikelen is uw uitsluitende medecontractant Zalando GmbH, Sonnenburger Str. 73, 10437 Berlijn (Duitsland). Een toelichting, wanneer het gaat om Zalando-Lounge-artikelen, vindt u in de opmerking vooraf bij deze aanvullende AV.

## 2. Prijzen en Verzendkosten

---

**2.1** De op het moment van de bestelling in de aanbieding genoemde prijzen gelden. De aangegeven prijzen zijn inclusief de op dat moment geldende wettelijke BTW.

**2.2** Bij iedere bestelling zijn verzendkosten ter hoogte van € 5,90 binnen Nederland verschuldigd.

**2.3** Voor de verzending van bijzonder veel volume innemende, zware of waardevolle artikelen gelden afwijkende verzendkosten, die wij tijdens de verkoop voor ieder product apart in het verzendkostenvenster en op de bestelpagina aangeven. De expediteur zal met u na succesvolle bestelling contact per e-mail opnemen, om details over de levering met u af te spreken.

## 3. Betaling, Levertijden, Leveringspartner

---

**3.1** Voor aankopen onder [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) bieden wij in principe volgende betaalwijzen aan: CreditCard (Visa, MC, AE), Paypal en iDeal. Wij behouden ons bij iedere bestelling het recht voor, bepaalde betaalwijzen niet aan te bieden en naar andere betaalwijzen te verwijzen.

**3.2** In geval van de aankoop per creditcard vindt de belasting van uw creditcardrekening plaats bij afsluiting van de bestelling.

**3.3** Omdat levertijden ook van voorleveranciers en producenten afhankelijk zijn, doen wij ons best, in principe binnen maximaal 30 dagen na binnenkomst van de bestelling te leveren. Op evt. afwijkende levertijden wijzen wij op de betreffende productpagina.

**3.4** Wij maken voor de leveringen naar Nederland gebruik van PostNL/TNT.

## 4. Herroepingsrecht bij de aankoop van Zalando-Lounge-artikelen

---

**4.1** In geval van terugzending kunt u de bij uw bestelling gevoegde of van [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) uit te printen retoursticker gebruiken. Als u problemen heeft met het downloaden van de terugzendsticker of u geen printer ter beschikking heeft, kunt u zich wenden tot onze klantenservice. Als u een nieuwe retoursticker nodig heeft, willen wij u vragen, deze via onze kosteloze hotline of per e-mail aan te vragen. Helpt u ons, onnodige kosten te vermijden en zend u het product niet ongefrankeerd terug.

### Herroepingsrecht

U kunt binnen 14 dagen zonder opgave van redenen in tekstuele vorm (bijv. brief, fax, e-mail) of - indien het product u voor afloop van de termijn wordt toegezonden - ook door terugzending van het product gebruik maken van uw herroepingsrecht.

### De herroeping dient te worden gericht aan:

Zalando GmbH  
Afdeling: Lounge  
Sonnenburger Str. 73  
10437 Berlijn (Duitsland)  
telefax: +49 (0)30 2759 46 93 e-mail: [service@zalando-lounge.nl](mailto:service@zalando-lounge.nl)

### Zendt u goederen s.v.p. aan:

Zalando Lounge  
c/o docdata Fulfilment GmbH  
Brandenburgische Straße 51-53  
14974 Ludwigsfelde (Duitsland)

**Gevolgen van de herroeping** In geval van een geldige herroeping dienen de beiderzijds ontvangen prestaties te worden geretourneerd en evt. genoten baten (b.v. rente) afgestaan. Kunt u ons de ontvangen prestatie en baten (bijv. gebruiksprofiel) niet of voor een deel niet of slechts in verslechterde staat retourneren respectievelijk afstaan, moet u ons daarvoor vergoeding van de waarde betalen. Voor de verslechtering van het product en voor genoten baten moet u alleen vergoeding van de waarde betalen, voor zover de baten of de verslechtering tot een omgang met de zaak is te herleiden, die verder gaat dan het testen van de eigenschappen en de werking. Onder "Testen van de eigenschappen en de werking" verstaat men het testen en uitproberen van het betreffende product, zoals het bijvoorbeeld in de winkel mogelijk en gebruikelijk is. Per pakket te verzenden zaken dienen op onze kosten te worden teruggezonden. Niet per pakket te verzenden zaken worden bij u afgehaald. Verplichtingen tot restitutie van betalingen moeten zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 30 dagen na de ontbinding plaatsvinden. De termijn begint voor u met de verzending van uw herroepingsverklaring of van de zaak, voor ons met de ontvangst ervan.

**4.2** De terugbetaling vindt, indien u ons geen andere bankrelatie meedeelt, altijd plaats op de rekening die u voor betaling heeft gebruikt.

## 5. Eigendomsvoorbehoud

---

Tot aan de volledige betaling blijft het product ons eigendom.

## 6. Inwisselen van actietegoedbonnen

---

**6.1** Actietegoedbonnen (tegoedbonnen, die u niet via aankoop kunt verkrijgen, maar die wij in het kader van reclamecampagnes met een bepaalde geldigheidsduur uitgeven) zijn alleen in de aangegeven periode geldig en slechts eenmaal in het kader van een bestelling te inlossen. Bepaalde merken kunnen van de tegoedbonnenactie uitgesloten zijn. actietegoedbonnen kunnen niet voor de aankoop van coöperatietegoedbonnen worden gebruikt.

**6.2** De goederenwaarde moet minstens met het bedrag van de actietegoedbon overeenkomen. Om administratieve redenen is het niet mogelijk eventueel resttegoed te restitueren.

**6.3** Actietegoedbonnen kunnen alleen voor het afsluiten van de bestelprocedure worden ingelost. Verrekening achteraf is niet mogelijk. Het tegoed van een actietegoedbon wordt niet in contant geld uitbetaald en is evenmin rentedragend.

**6.4** De actietegoedbon kan niet aan derden worden overgedragen. Meerdere actietegoedbonnen kunnen niet met elkaar worden gecombineerd.

**6.5** Als het tegoed van een actietegoedbon voor de bestelling niet voldoende is, kan het verschil met de aangeboden betaalmogelijkheden worden vereffend.

**6.6** De actietegoedbon wordt niet vereffend, wanneer het product geheel of gedeeltelijk wordt geretourneerd, indien de actietegoedbon in het kader van een reclameactie is uitgegeven en daarvoor geen tegenprestatie is geleverd.

## 7. Geen inlossing van cadeaubonnen

---

Verrekening van cadeaubonnen op aankopen van Zalando-Lounge-artikelen is niet mogelijk.

## Deel (E) - Bestelling van Zalando-Lounge-coöperatietegoedbonnen

---

### 1. Medecontractant

---

**1.1** Bij de bestelling van coöperatietegoedbonnen treedt Zalando GmbH, Sonnenburger Str. 73, 10437 Berlijn (Duitsland) uitsluitend als bemiddelaar op voor prestaties van coöperatiepartners. Wijzelf zijn niet de levering van

de diensten die in de coöperatietegoedbonnen zijn aangegeven of de levering van de aangegeven goederen verschuldigd, maar alleen, dat de coöperatietegoedbon u een aanspraak op het sluiten van een contract door de coöperatiepartner tegen de in de coöperatietegoedbon genoemde voorwaarden verleent. De coöperatiepartners zijn niet aangesloten bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie.

Een toelichting, wanneer het gaat om een coöperatietegoedbon, vindt u in de aanvullende opmerking vooraf bij deze aanvullende AV.

**1.2** De aangeboden coöperatietegoedbonnen bieden wij aan in naam van de betreffende coöperatiepartner. De verkoop en de betaling vindt plaats via [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl). Ten aanzien van de in de tegoedbon aangegeven prestatie wordt uitsluitend de coöperatiepartner uw medecontractant. Een aanspraak op de in de tegoedbon omschreven prestatie bestaat uitsluitend jegens de coöperatiepartner.

**1.3** De door ons verkochte coöperatietegoedbonnen zijn of op een bepaalde prestatie (belevenistegoedbon), een bepaald product (goederentegoedbon) of een bepaalde prestatie- resp. goederenwaarde (waardetegoedbon) gericht. De concrete aangeboden prestaties en voorwaarden voor de gebruikmaking daarvan zijn afhankelijk van de coöperatiepartner, die voor de door u uitgekozen aanbieding verantwoordelijk is.

## **2. Betaling, Totstandkoming van de verkoop van de coöperatietegoedbon**

---

**2.1** Voor het verwerven van de coöperatietegoedbonnen onder [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) bieden wij in principe volgende betaalwijzen aan: op rekening, automatische incasso, vooruitbetaling, acceptgiro, iDeal, en creditcard. Wij behouden ons bij iedere bestelling het recht voor, bepaalde betaalwijzen niet aan te bieden en naar andere betaalwijzen te verwijzen.

**2.2** Voor het verwerven van de coöperatietegoedbonnen onder [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) bieden wij in principe volgende betaalwijzen aan: op rekening, automatische incasso, vooruitbetaling, acceptgiro, iDeal, en creditcard. Wij behouden ons bij iedere bestelling het recht voor, bepaalde betaalwijzen niet aan te bieden en naar andere betaalwijzen te verwijzen.

## **3. Verzending en inlossing van de coöperatietegoedbon**

---

**3.1** De coöperatietegoedbon wordt na het einde van de actie en succesvolle aankoop per PostNL/TNT aan het door u aangegeven leveradres gestuurd, dat u bij de bestelling aangegeven heeft. De verzending van de coöperatietegoedbon vindt plaats na het einde van de actie en zodra de betaling op onze rekening is geregistreerd.

**3.2** Alle coöperatietegoedbonnen zijn voorzien van een eenduidig codenummer, dat de coöperatiepartner bij het inlossen van de coöperatietegoedbon met een lijst die hij heeft vergelijkt. De coöperatietegoedbon is overdraagbaar. Het vermenigvuldigen, editeren of manipuleren van de coöperatietegoedbonnen is niet toegestaan. Wij behouden ons het recht voor, bij gegronde verdenking van ongeoorloofde vermenigvuldiging de opgeslagen gegevens aan de betreffende coöperatiepartner door te geven en gerechtelijke stappen te ondernemen.

**3.3** Alle coöperatietegoedbonnen zijn voorzien van een eenduidig codenummer, dat de coöperatiepartner bij het inlossen van de coöperatietegoedbon met een lijst die hij heeft vergelijkt. De coöperatietegoedbon is overdraagbaar. Het vermenigvuldigen, editeren of manipuleren van de coöperatietegoedbonnen is niet toegestaan. Wij behouden ons het recht voor, bij gegronde verdenking van ongeoorloofde vermenigvuldiging de opgeslagen gegevens aan de betreffende coöperatiepartner door te geven en gerechtelijke stappen te ondernemen.

**3.4** Als er op de coöperatietegoedbon een geldigheidsduur staat aangegeven, kan de tegoedbon slechts binnen deze geldigheidsduur bij de coöperatiepartner worden ingelost. De termijn voor inlossing wordt altijd op de

aanbiedingspagina op [www.zalando-lounge.nl](http://www.zalando-lounge.nl) en op de aan u verzonden coöperatietegoedbon aangegeven. De aangegeven datum op de coöperatietegoedbon is voor de termijn voor inlossing doorslaggevend. Na afloop van deze termijn voor inlossing kan het gebruikmaken van de aanbieding tegen de in de coöperatietegoedbon genoemde condities niet meer verlangd worden.

**3.5** Bedrijfsmatige doorverkoop van de coöperatietegoedbonnen of een andere vorm van gebruik voor niet uitsluitend private doeleinden (bijv. verloting als reclame, veiling, kansspel) is verboden, indien wij er geen toestemming voor geven. Als u deze regeling mocht overtreden, behouden wij ons het beroep op onze rechten, in het bijzonder schadevergoedingsclaims, voor.

## 4. Herroepingsrecht bij de aankoop van coöperatietegoedbonnen

---

**4.1** Hieronder krijgt u de wettelijk vereiste informatie over de voorwaarden en gevolgen van het herroepingsrecht.

**Hieronder krijgt u de wettelijk vereiste informatie over de voorwaarden en gevolgen van het herroepingsrecht.**

**Herroepingsrecht** U kunt voor de aankoop van de coöperatietegoedbon binnen 14 dagen zonder opgave van redenen in tekstuele vorm (bijv. brief, fax, e-mail) of – wanneer de tegoedbon voor afloop van de termijn wordt afgestaan – ook door retourzending van de coöperatietegoedbon gebruik maken van uw herroepingsrecht. Voor inachtneming van de herroepingstermijn is tijdige verzending van de herroeping of de coöperatietegoedbon voldoende.

**De herroeping dient te worden gericht aan:**

Zalando GmbH

Afdeling Lounge

Sonnenburger Str. 73

10437 Berlijn (Duitsland)

telefax: +49 (0)30 2759 46 93 e-mail: [service@zalando-lounge.nl](mailto:service@zalando-lounge.nl)

**Uitsluiting van het herroepingsrecht** Er bestaat geen herroepingsrecht bij de aankoop van coöperatietegoedbonnen voor dienstverleningen, als de dienstverlening op een bepaald tijdstip of binnen een nauwkeurig aangegeven periode dient te worden geleverd. Geen herroepingsrecht bestaat daarmee in het bijzonder bij coöperatietegoedbonnen, die het recht geven op het bezoek van een heel bepaald concert of andere vrijetijdsevenement.

**Gevolgen van herroeping** In geval van een geldige herroeping zijn de beiderzijds ontvangen prestaties te worden geretourneerd en evt. genoten baten (bijv. rente, gebruiksprofijt) afgestaan. Als u de coöperatietegoedbon voor afloop van de herroepingstermijn reeds geheel of gedeeltelijk hebt ingelost, bent u verplicht tot vergoeding van de waarde. De verplichting tot vergoeding van de waarde kunt u vermijden, door de coöperatietegoedbon pas te inlossen, als u besloten heeft, geen gebruik te maken van uw herroepingsrecht. Verplichtingen tot restitutie van betalingen moeten binnen 30 dagen worden nagekomen. De termijn begint voor u met de verzending van uw herroepingsverklaring of van de coöperatietegoedbon, voor ons met de ontvangst ervan.

**4.2** De terugbetaling vindt, indien u ons geen andere bankrelatie meedeelt, altijd op de door u voor betaling gebruikte rekening plaats.

## 5. Garantie en aansprakelijkheid

---

**5.1** Wij garanderen, dat de coöperatiepartner de coöperatietegoedbon inlost, d.w.z. de coöperatiepartner het contract afsluit tegen de in de coöperatietegoedbon vastgelegde voorwaarden, als u de coöperatietegoedbon binnen de geldigheidsduur voor contractsluiting bij de coöperatiepartner overlegt.

**5.2** Wij garanderen, dat de coöperatiepartner de coöperatietegoedbon inlost, d.w.z. de coöperatiepartner het contract afsluit tegen de in de coöperatietegoedbon vastgelegde voorwaarden, als u de coöperatietegoedbon binnen de geldigheidsduur voor contractsluiting bij de coöperatiepartner overlegt.

**5.3** De concrete aangeboden prestaties en voorwaarden voor gebruikmaking zijn afhankelijk van de coöperatiepartner, die voor de door u uitgekozen aanbieding verantwoordelijk is. Wij nemen dus geen garantie op ons voor uw bij de coöperatiepartner verworven producten of dienstverrichtingen waarvan u gebruik heeft gemaakt. De in een coöperatietegoedbon vastgelegde prestatie levert de betreffende coöperatiepartner jegens u in eigen naam en voor eigen rekening, reden waarom wij jegens u niet voor plichtverzuim van de coöperatiepartner bij de levering van de prestatie aansprakelijk zijn. Wij nemen geen garantie op ons voor de kwaliteit of het foutloos zijn van de online weergegeven data van de coöperatiepartner en diens aanbod.

**5.4** Als de coöperatiepartner de coöperatietegoedbon niet inlost, zonder dat u hieraan schuld heeft, beperken zich uw hieruit eventueel voortvloeiende claims tegen ons tot de vergoeding van de aankoop prijs. Uw wettelijke aanspraken bij een schuldig plichtverzuim van ons laat dit onverlet.

## **6. Geen inlossing van actietegoedbonen en cadeaubonnen**

---

Verrekening van actie- resp. cadeautegoedbonnen met aankopen van coöperatietegoedbonnen is niet mogelijk.

### **Zalando GmbH**

Sonnenburger Str. 73

10437 Berlijn (Duitsland)

Ingeschreven in het handelsregister van het kantongerecht Charlottenburg Berlijn (Duitsland), HRB 112394B

Stand: Oktober 2012

De bovenstaande aanvullende Algemene Voorwaarden zijn auteursrechtelijk beschermde intellectuele eigendom. Gebruik door derden - ook bij wijze van uittreksel - voor bedrijfsdoeleinden bij het aanbieden van goederen en/of dienstverrichtingen - is niet toegestaan. handelingen in strijd hiermee worden vervolgd.