

# Yleiset sopimusehdot

Zalando

## Yleiset sopimusehdot verkkokaupassa [www.zalando.fi](http://www.zalando.fi) tehtäville tilauksille

Tutustuthan huolellisesti seuraaviin yleisiin sopimusehtoihin, jotka koskevat sitä, kuinka käsittelemme tilauksesi. Osoitteessa [www.zalando.fi](http://www.zalando.fi) myytäviä tuotteita kutsutaan jäljempänä "Zalandon tuotteiksi".

### 1. Sopimuksen tekeminen ja tuotteiden toimittaminen

1.1 Sopimukset, jotka koskevat sivuston [www.zalando.fi](http://www.zalando.fi) kautta tehtäviä tilauksia, tehdään suomen kielellä. Kun tilaat Zalandon tuotteita, sopimuksen toisena osapuolena on Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berliini, Saksa. Pyydämme huomioimaan, että tuotteita ei myydä alle 18-vuotiaille. Jos olet alle 18-vuotias, tulee huoltajasi hyväksyä ja vahvistaa tilauksesi.

1.2. Kun napsautat tilausvaiheen lopuksi painiketta "Lähetä tilaus", teet sitovan tilauksen ostoskorissasi olevista tuotteista. Saat tilausvahvistuksen sähköpostiisi välittömästi tilauksesi rekisteröinnin jälkeen. Sitova sopimus syntyy joko hetkellä, jolloin lähetämme sinulle tilausvahvistuksen sähköpostitse, tai tilauksen toimitushetkellä sen mukaan kumpi näistä tapahtuu aiemmin. Huomaathan, että ennakkoon maksettavat (varatut) tuotteet lähetetään kun olemme vastaanottaneet tilaamiesi tuotteiden hinnan sekä toimituskulut kokonaisuudessaan. Tämän vuoksi pyydämme sinua maksamaan ostoksesi välittömästi sen jälkeen, kun olet vastaanottanut tilausvahvistuksen, kuitenkin vähintään 7 päivän kuluessa.

1.3 Huomaathan, että emme ole velvollisia toimittamaan tilaustasi, mikäli oma tavarantoimittajamme ei toimita meille tilauserää oikein tai ajallaan, vaikka olemme toimineet asianmukaisesti tuotetilauksia tehdessämme. Tätä poikkeusta kuitenkin sovelletaan vain siinä tapauksessa, että emme ole ottaneet vastuuta siitä, ettei tuotetta kyetä toimittamaan. Lisäksi edellytetään, että olemme ilmoittaneet sinulle tilanteesta ilman aiheetonta viivytystä ja että emme ole ottaneet hankintariskiä tilattujen tuotteiden osalta. Mikäli tuotetta ei ole saatavilla, hyvitämme maksamasi hinnan ilman aiheetonta viivytystä.

1.4 Emme ole velvollisia hankkimaan tilattua tuotetta muualta (hankintariski). Tämä pätee myös merkittömien tuotteiden (joiden osalta ainoastaan tuotteen tyyppi ja ominaisuudet on kuvattu) tilauksiin. Olemme velvollisia toimittamaan ainoastaan varastostamme sekä siitä varastosta, jonka olemme tilanneet toimittajiltamme. Toimitamme tilauksia kaikkialle Suomeen paitsi Ahvenanmaalle. Kun viittaamme työpäiviin, tarkoitamme tällä kaikkia viikonpäiviä maanantaista perjantaihin, pois lukien kansalliset vapaapäivät.

1.5 Pidätämme oikeuden poistaa Poste restante - osoitteella rekisteröidyt asiakastilit.

### 2. Hinnat, toimituskulut ja pikatoimitus

2.1 Tuotteen kauppahinta määräytyy verkkokaupassa tilaushetkellä ilmoitetun hinnan mukaan. Ilmoitetut hinnat sisältävät Suomen lakien mukaisen arvonlisäveron. Pidätämme omistusoikeuden tuotteisiin siihen saakka, kunnes kauppahinta on maksettu kokonaisuudessaan.

2.2 Me vastaamme toimituskuluista muutoin kuin pikatoimitusten osalta.

2.3 Pyrimme toimittamaan tuotteet 4–7 päivän kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Mikäli emme ole toimittaneet tuotetta seitsemän päivän kuluessa tai kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, voit luonnollisesti peruuttaa

tilauksesi.

2.4 Tiettyjen tilausten osalta sinun on mahdollista valita toimitustavaksi pikatoimitus. Tilausta tehdessäsi näet, onko pikatoimitus valittavissa tilauksellesi ja mitkä pikatoimituksen kustannukset ovat. Mikäli valitset toimitustavaksi pikatoimituksen, tuotteesi toimitetaan 1–3 työpäivän kuluessa. Mikäli tuotteesi ei saavu tuon ajan kuluessa, hyvitämme luonnollisesti maksamasi toimituskulut.

### **3. Maksaminen**

3.1 Hyväksymme säännönmukaisesti seuraavat maksutavat: lasku, ennakkomaksu, PayPal, luottokortti ja verkkopankki. Varaamme oikeuden olla hyväksymättä tiettyjä maksutapoja sekä vastaavasti hyväksyä maksuja vain tietyistä valtioista ja/tai kehottaa käyttämään toista maksutapaa. Jos maksat kortilla, varaamme oikeuden tehdä katevarauksen tilaushetkellä maksun turvaamiseksi. Vastaat itse maksutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

3.2 Jos maksat luottokortilla, tilaus veloitetaan kortiltasi, kun lähetämme tuotteesi.

3.3 Mikäli et maksa tilaustasi ajallaan, varaamme oikeuden veloittaa jokaisesta maksumuistutuksesta kiinteän viiden euron suuruisen myöhästymismaksun (korkolain mukaisen viivästyskoron lisäksi). Sinulla on mahdollisuus osoittaa, että todellinen vahinko on ollut tätä kiinteää maksua huomattavasti pienempi tai että vahinkoa ei ole syntynyt lainkaan.

3.4 Hyväksymällä nämä ehdot suostut siihen, että lähetämme sinulle laskut ja muut tositteet yksinomaan sähköisessä muodossa.

### **4. Etukuponit ja niiden käyttäminen**

4.1 Etukuponkeja saatetaan jakaa markkinointikampanjoiden yhteydessä. Etukuponkeja ei ole mahdollista ostaa. Etukuponit ovat voimassa vain ennalta määritetyn, rajoitetun ajan.

4.2 Etukuponin voi käyttää ainoastaan kerran tilauksen tekemisen yhteydessä. Etukuponki on käytettävä sen voimassaoloaikana. Jotkin tuotemerkit saatetaan sulkea etukuponkikampanjan ulkopuolelle. Etukupongeilla ei voi ostaa lahjakortteja. Huomaathan, että etukuponin käyttäminen saattaa edellyttää tilaukselta tiettyä vähimmäisarvoa.

4.3 Tilattavien tuotteiden hinnan on oltava vähintään yhtä suuri kuin etukuponin arvo. Mikäli etukuponki ei kata tuotteiden hintaa, on tilauksen ja etukuponin arvon erotus mahdollista maksaa jollain hyväksymistämme maksutavoista. Etukuponkia ei voi vaihtaa rahaksi, eikä etukuponin arvolle kerry korkoa. Etukuponin arvoa ei hyvitetä, vaikka osa tai kaikki tilatuista tuotteista palautettaisiin.

4.4 Etukuponin voi lunastaa ainoastaan tilauksen tekemisen yhteydessä ennen tilauksen lähettämistä. Etukuponkeja ei ole mahdollista käyttää tilauksen tekemisen jälkeen. Etukuponkia ei voi siirtää toiselle henkilölle. Etukuponkeja ei voi yhdistää, ellei toisin ole erikseen mainittu.

4.5 Mikäli olet käyttänyt etukuponin tilauksesi yhteydessä ja peruutat tilauksesi tai palautat tuotteita niin, että tilauksen kokonaisarvo peruutuksen tai palautuksen jälkeen on käyttämäsi etukuponin arvoa vähäisempi, varaamme oikeuden periä pitämistäsi tuotteista niiden alkuperäisen hinnan.

### **5. Lahjakortit ja niiden käyttäminen**

5.1 Lahjakortteja voi ostaa rahalla. Lahjakortilla voi ostaa ainoastaan Zalandon tuotteita, ei uusia lahjakortteja. Mikäli lahjakortti ei kata tilattujen tuotteiden hintaa kokonaisuudessaan, on tilauksen ja lahjakortin arvon erotus mahdollista maksaa jollain hyväksymistämme maksutavoista.

5.2 Lahjakortin voi lunastaa ja sen arvon käyttää ainoastaan tilauksen tekemisen yhteydessä ennen tilauksen lähettämistä. Lahjakorttia ei voi vaihtaa rahaksi, eikä lahjakortin arvolle kerry korkoa. Voit lunastaa lahjakortteja,

käyttää niitä sekä tarkistaa käyttäjätilisi saldon tilisivuillasi ("Käyttäjätilini") osoitteessa [www.zalando.fi](http://www.zalando.fi).

## **6. Lakisääteinen peruuttamisoikeus**

Tilatessasi Zalandon tuotteita sinulla on lakisääteinen peruuttamisoikeus.

Mikäli haluat palauttaa tuotteita, voit käyttää palautuskorttia, jonka olet saanut tilauksen tekemisen yhteydessä. Voit myös tulostaa palautuskortin asiakastililtäsi. Mikäli sinulla ei ole tulostinta käytettävissäsi, et saa palautuskorttia ladattua tai tarvitset uuden palautuskortin, voit olla yhteydessä asiakaspalveluumme saadaksesi uuden palautuskortin (asiakaspalvelun yhteystiedot löydät alta). Autathan meitä välttämään turhia kuluja käyttämällä palautuskorttia aina, kun palautat tuotteita.

### **Peruuttamisoikeus**

Sinulla on oikeus peruuttaa sopimus 14 päivän kuluessa syytä ilmoittamatta. Peruuttamisaika päättyy 14 päivän kuluttua siitä, kun sinä tai osoittamasi kolmas taho (muu kuin rahdinkuljettaja) on saanut tilaukseen kuuluvan viimeisen tuotteen haltuunsa.

Peruuttamisoikeutta käyttääksesi sinun on ilmoitettava meille (Zalando SE, Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berliini, Saksa – Germany; faksi: +49 (0)30 2759 46 93; sähköposti: [service@zalando.fi](mailto:service@zalando.fi)) yksiselitteisellä ilmoituksella (esimerkiksi postitse, faksilla tai sähköpostilla) päätöksestäsi peruuttaa sopimus. Halutessasi voit käyttää liitteenä olevaa peruuttamislomaketta, mutta tämä ei ole pakollista.

Voit myös täyttää ja lähettää peruuttamislomakkeen tai muun yksiselitteisen ilmoituksen verkossa käyttäen yhteydenottolomaketta, joka löytyy verkkosivuiltamme. Mikäli lähetät peruuttamisilmoituksen sivustomme kautta, lähetämme sinulle vastaanottokuittauksen viipymättä (esimerkiksi sähköpostitse). Sinun katsotaan peruuttaneen sopimus määräajassa, mikäli lähetät peruuttamisilmoituksesi ennen peruuttamisajan päättymistä.

### **Peruuttamisen vaikutukset**

Jos peruutat tämän sopimuksen, olemme velvollisia palauttamaan kaikki sinulta saamamme maksut, mukaan lukien toimituskulut (lukuun ottamatta lisäkustannuksia, jotka ovat aiheutuneet valinnastasi käyttää tarjoamastamme edullisimmasta vakiotoimitustavasta poikkeavaa toimitustapaa), ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään 14 päivän kuluessa päivästä, jona vastaanotimme peruuttamisilmoituksesi. Tätä tarkoitusta varten sinun tulee ilmoittaa meille tilitietosi maksujen palautusta varten, jos alun perin maksoit tilauksesi laskulla tai verkkopankin kautta. Tällöin palautamme maksut 14 päivän kuluessa siitä päivästä peruuttamisilmoituksen jälkeen, jona toimitit meille tilitietosi maksujen palautusta varten. Palautamme maksun käyttäen samaa maksutapaa, jota käytit tilausta alun perin tehdessäsi, elleimme ole nimenomaisesti sopineet kanssasi toisin. Emme veloita sinulta mitään maksun palautuksesta. Voimme lykätä maksusi palauttamista siihen saakka, kunnes olemme vastaanottaneet palauttamasi tuotteet tai olet osoittanut palauttaneesi tuotteet (sen mukaan, kumpi mainituista tapahtuu ensin).

Sinun tulee palauttaa tai luovuttaa meille kaikki tuotteet ilman aiheetonta viivästystä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua päivästä, jona ilmoitit meille sopimuksen peruuttamisesta.

Katsomme, että olet täyttänyt edellä mainitun palautusehdon, jos olet lähettänyt tuotteet meille ennen 14 päivän määräajan päättymistä. Vastaamme palautuksesta aiheutuvista toimituskuluista, jos käytät tarjoamaamme palautuskorttia (ja kortissa ilmoitettua tai Zalandon muuten palautuksen yhteydessä osoittamaa rahdinkuljettajaa) palautuslähetykseen maasta, johon tuotteet sinulle alun perin toimitettiin. Muussa tapauksessa sinun on vastattava palautuksesta aiheutuvista toimituskuluista. Vastaat ainoastaan sellaisesta palautettujen tuotteiden arvon alentumisesta, joka on aiheutunut tuotteiden epäasianmukaisesta käsittelystä sen kunnon, ominaisuuksien ja

toimivuuden arvioimisessa. Kun arvioit tuotteiden kuntoa, ominaisuuksia tai toimivuutta, voit tavanomaisella tavalla avata tai poistaa tuotteiden pakkauksen todetaksesi tuotteen ominaisuudet ja toimivuuden sekä tutkiaksesi tavaraa vastaavasti kuin kaupassa asioidessa on tapana.

Huomaathan, että jos pyydät meitä aloittamaan tilaamasi palvelun toimittamisen (pois lukien digitaalisen sisällön toimittaminen) ennen 14 päivän määräajan päättymistä, olet velvollinen maksamaan meille kohtuullisen korvauksen palveluista, jotka olemme toimittaneet sinulle ennen kuin peruutit sopimuksen.

### **Peruuttamislomake**

Jos haluat peruuttaa sopimuksen tällä peruuttamislomakkeella, ole hyvä ja täytä lomake ja palauta se meille. Vaihtoehtoisesti voit myös peruuttaa sopimuksen edellä esitetyllä tavalla.

Vastaanottaja: Zalando SE, Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berliini, Saksa – Germany; faksi: +49 (0)30 2759 46 93; sähköposti: [service@zalando.fi](mailto:service@zalando.fi)

Ilmoitan/Ilmoitamme (\*), että haluan/haluamme peruuttaa tekemäni/tekemämme (\*) sopimuksen, joka koskee seuraavien tuotteiden toimittamista (\*):

- tilauspäivä (\*)/vastaanottopäivä (\*)
- asiakkaan nimi
- asiakkaan osoite
- päivämäärä

(\*) Tarpeeton yliviivataan

## **7. 100 päivän palautusoikeus**

7.1 Lakisääteisen peruuttamisoikeuden lisäksi tarjoamme sinulle mahdollisuuden palauttaa tilaamasi tuote 100 päivän kuluessa sen vastaanottamisesta ("100 päivän palautusoikeus"). Tämä tarkoittaa, että voit 14 päivän peruuttamisajan jälkeenkin (katso kohta "6. Lakisääteinen peruuttamisoikeus") vetäytyä sopimuksesta palauttamalla tuotteen meille 100 päivän kuluessa siitä, kun sinä tai osoittamasi kolmas osapuoli (muu kuin rahdinkuljettaja) on saanut tilaukseen kuuluvan viimeisen tuotteen haltuunsa.

7.2 100 päivän palautusoikeutta käyttääksesi sinun tulee ilmoittaa meille päätöksestäsi vetäytyä sopimuksesta asiakastilisi kautta osoitteessa [www.zalando.fi](http://www.zalando.fi) tai vaihtoehtoisesti lähettämällä meille (Zalando SE, Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berliini, Saksa – Germany; faksi: +49 (0)30 2759 46 93; sähköposti: [service@zalando.fi](mailto:service@zalando.fi)) yksiselitteinen ilmoitus (esimerkiksi kirje, faksi tai sähköposti) päätöksestäsi vetäytyä sopimuksesta. Halutessasi voit myös käyttää yllä annettua peruuttamislomaketta (katso "6. Lakisääteinen peruuttamisoikeus" kohta "Peruuttamislomake") Zalandon tuotteiden palauttamiseen, mutta tämä ei ole pakollista.

7.3 Jos palautat Zalandon tuotteita 14 päivän lakisääteisen peruutusajan päätyttyä mutta kuitenkin tarjoamamme 100 päivän palautusajan kuluessa, voit käyttää palautukseen tilauksesi mukana toimitettua palautuskorttia. Voit myös tulostaa palautuskortin asiakastililtäsi. Olethan yhteydessä asiakaspalveluumme, mikäli et saa ladattua palautuskorttia tai sinulla ei ole käytössäsi tulostinta. Vastamme palautuksesta aiheutuvista toimituskuluista, jos käytät tarjoamaamme palautuskorttia (ja kortissa ilmoitettua tai Zalandon muuten palautuksen yhteydessä osoittamaa rahdinkuljettajaa) palautuslähetykseen maasta, johon tuotteet sinulle alun perin toimitettiin. Muussa tapauksessa sinun on vastattava palautuksesta aiheutuvista toimituskuluista.

7.4 Lähettämäsi tuote katsotaan palautetuksi 100 päivän määräajan kuluessa, jos jätät tuotteen palautuskortissa ilmoitetun (tai Zalandon muuten ilmoittaman) rahdinkuljettajan kuljetettavaksi kyseisen ajan kuluessa. Voit käyttää 100 päivän palautusoikeuttasi siinä tapauksessa, että et ole muuta kuin enintään kokeillut tuotetta vastaavasti kuin kaupassa asioidessa ja että palautat tuotteen täysimääräisenä ja alkuperäisessä kunnossaan eli vahingoittumattomana ja alkuperäisessä pakkauksessaan. Kun arvioit tuotteen kuntoa, ominaisuuksia tai

toimivuutta, voit tavanomaisella tavalla avata tai poistaa tuotteen pakkauksen todetaksesi sen ominaisuudet ja toimivuuden sekä tutkiaksesi tuotetta vastaavasti kuin kaupassa asioidessa on tapana. Vastaat ainoastaan sellaisesta tuotteen arvon alentumisesta, joka on aiheutunut tuotteen epäasianmukaisesta käsittelystä sen kunnon, ominaisuuksien ja toimivuuden arvioimisessa. Huomaathan, että jos pyydät meitä aloittamaan tilaamasi palvelun toimittamisen (pois lukien digitaalisen sisällön toimittaminen) ennen 100 päivän palautusajan päättymistä, olet velvollinen maksamaan meille kohtuullisen korvauksen palveluista jotka olemme toimittaneet sinulle ennen kuin peruutit sopimuksen.

7.5 Lakisääteisen 14 päivän peruutusajan kuluessa peruuttamisoikeutesi määräytyy yksinomaan kyseistä oikeutta koskevien säännösten mukaisesti (katso kohta "6. Lakisääteinen peruuttamisoikeus"). Tarjoamamme palautusoikeus ei rajoita lakisääteistä takuuta, johon olet oikeutettu vetoamaan lisäehdoilla.

7.6 Palautusoikeus ei koske lahjakortteja.

## **8. Maksujen palautus**

Tilimaksujen ja tilisiirtona toteutettujen ennakkomaksujen palautukset maksetaan sille tilille, jota käytit maksamiseen. Huomaathan, että saatat joutua erikseen ilmoittamaan meille tilitietosi palautusta varten. Jos käytit maksuun PayPalia tai luottokorttia, palautus maksetaan Paypal- tai luottokorttitilillesi. Jos maksoit ostoksesi lahjakortilla, hyvitämme palautettavan summan lahjakorttitilillesi.

## **9. Asiakaspalvelu**

Asiakaspalvelumme on tavoitettavissa seuraavasti:

Suomen palvelunumero:

Aukioloajat: ma-pe klo 8-18

Sähköposti: [service@zalando.fi](mailto:service@zalando.fi)

Faksi: +49 (0)30 2759 46 93

Puheluista peritään ainoastaan paikallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu.

## **10. Lakisääteinen virhevastuu ja muut tiedot**

10.1 Virhevastuamme määräytyy sovellettavan lain mukaan. Mikäli huomaat tuotteessa virheen, olethan yhteydessä asiakaspalveluumme, vaikka tuotteen palautusaika olisi jo kulunut umpeen. Vastamme kaikista virheistä, jotka olivat tuotteessa sen saadessasi, vaikka virhe havaittaisiin vasta myöhemmin. Sinun tulee kuitenkin ilmoittaa havaitsemastasi virheestä kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun olet sen havainnut. Takuumme ei koske virheitä, jotka ovat aiheutuneet tuotteen virheellisestä käytöstä, kohtelusta tai käsittelystä taikka tuotteen tavanomaisesta kulumisesta.

10.2 Nämä yleiset käyttöehdot ovat saatavilla osoitteessa [www.zalando.fi](http://www.zalando.fi). Voit myös tulostaa tai tallentaa nämä ehdot käyttämällä selaimesi tallennustoimintoa (yleensä "Tiedosto" -> "Tallenna nimellä"). Voit myös ladata tiedoston PDF-muodossa klikkaamalla [tästä](#). PDF-tiedoston avaamiseksi tarvitset maksuttoman Adobe Reader -ohjelman (<http://www.adobe.com/fi/>) tai vastaavan ohjelman, joka mahdollistaa PDF-tiedostojen katselun.

10.3 Voit arkistoida tilauksesi tiedot lataamalla yleiset sopimusehdot ja tallentamalla tilausprosessin viimeisellä sivulla olevan tilausyhteenvedon selaimesi tallennustoiminnon avulla. Voit myös odottaa automaattista tilausvahvistusta, jonka lähetämme sinulle sähköpostitse antamaasi osoitteeseen sen jälkeen, kun olet lähettänyt tilauksesi. Tilausvahvistus sisältää tilauksesi tiedot ja sopimusehtomme. Voit helposti tulostaa tai tallentaa ne sähköpostiohjelmallasi.

10.4 Pyrimme ensisijaisesti ratkaisemaan välillämme mahdollisesti ilmenevät erimielisyydet neuvottelemalla. Jos kauppasopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi neuvottelemalla, voit saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)). Ennen kuin otat yhteyttä kuluttajariitalautakuntaan, sinun tulee olla yhteydessä lähimmän maistraatin kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)). Voit myös saattaa kauppasopimukseen liittyvän erimielisyyden ratkaistavaksi Euroopan komission ylläpitämän niin kutsutun verkkovälitteisen riidanratkaisun kautta (<http://ec.europa.eu/odr>).

Käytähän tällöin Zalandon yhteystietona sähköpostiosoitetta [service@zalando.fi](mailto:service@zalando.fi).

**Yhteystiedot**

**Zalando SE**

Tamara-Danz-Str. 1

10243 Berlin

Johtoryhmä: Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter

Hallituksen puheenjohtaja: Lothar Lanz

Rekisteröintituomioistuin: Amtsgericht Charlottenburg (Charlottenburgin alioikeus), kaupparekisterinumero HRB 158855 B

Alv-tunnus: DE 260543043

Viimeksi päivitetty: 25.11.2016