

18ALLMÄNNA VILLKOR ZALANDO SE

Allmänna villkor ("Allmänna Villkor") för beställningar som sker online på www.zalando.se

PDF Download

I det följande vill vi göra dig förtrogen med våra allmänna affärsvillkor, som gäller för alla varor och tjänster som tillhandahålls på Zalando.de. På www.zalando.se erbjuder vi dig en personlig shopping- och serviceupplevelse som anpassats till dina intressen och behov. På www.zalando.se säljer vi Zalando-artiklar och varor från Zalando-partners.

Zalando-produkter är alla produkter som vi erbjuder via www.zalando.se, om det inte särskilt anges att det är Partnerprodukter.

Partnerprodukter är produkter som vi erbjuder via www.zalando.se och som uttryckligen identifierats som Partnerprodukter.

Zalando-produkter och Partnerprodukter refereras fortsättningsvis gemensamt till som "Produkter".

1. BOLAGSINFORMATION

Zalando SE ("Zalando SE")

Org. nr. 502074-9585

Telefon nr. +46-(0)20 79 40 46

Adress: Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berlin

Zalando SE och respektive "Zalando partner" refereras fortsättningsvis gemensamt till som "vi".

2. ALLMÄNT

2.1 Dessa Allmänna Villkor gäller för samtliga beställningar som görs av kunden ("Kunden" eller "dig") när Kunden beställer Zalando-produkter via zalando.se. För beställningar som görs via

www.zalando.se ingår vi endast avtal på svenska. Genom att du gör en beställning av Zalando-produkter ingår du ditt avtal med Zalando SE.

2.2 När du beställer Partnerprodukter, ingår du ett avtal med Zalando SE och respektive Zalando partner. Kontaktinformation, inklusive företagsnamn och adress, till relevant Zalando partner anges på produktsidan.

2.3 Genom att göra en beställning anses du även bekräfta att du är

(a) 18 år eller äldre och inte står under förmyndarskap; och

(b) bosatt i Sverige.

2.4 Zalando SE förbehåller sig rätten att, från tid till annan, ändra dessa Allmänna Villkor utan att på förhand meddela dig som Kund om förändringarna ifråga. De Allmänna Villkor som finns publicerade på www.zalando.se vid den tidpunkt då du gör din beställning kommer dock att gälla avseende din beställning av Produkter. Om de Allmänna Villkoren har förändras efter det att du har lagt din beställning gäller de Allmänna Villkor som var publicerade vid tidpunkten för din beställning för samtliga ärenden avseende din beställning, dvs. såväl för köp- och eventuell returprocess.

3. BESTÄLLNING OCH INGÅENDE AV AVTAL AVSEENDE PRODUKTER

Genom att klicka på "Bekräfta" i det sista beställningssteget, uppkommer en bindande beställning och du åtar dig därmed att köpa de Produkter som finns i din varukorg. När du har bekräftat din beställning, kommer vi att skicka en orderbekräftelse av din beställning via e-post. Ett bindande avtal anses ingånget när du mottar orderbekräftelsen. Vänligen notera att varor som beställs mot förskottsbetalning reserveras för din räkning så snart som vi mottagit full betalning av köpet och eventuella leveranskostnader. Vi ber dig därför att erlagga full betalning omedelbart efter det att du har fått din orderbekräftelse, och senast inom sju (7) dagar.

4. PRISER, LEVERANSKOSTNADER OCH KOSTNADER FÖR EXPRESSLEVERANS

4.1 De priser som visas vid tidpunkten för din beställning gäller för ditt köp. Priserna anges i svenska kronor (SEK) och inkluderar mervärdesskatt (moms). Zalando SE, eller relevant Zalando partner vid köp av Partnerprodukter, innehar äganderätten till Produkterna till dess full betalning har erlagts.

4.2 Zalando SE står för leveranskostnader, bortsett från kostnader för expressleverans.

4.3 Expressleverans erbjuds för vissa beställningar av Zalando-produkter. När du gör din beställning framgår i det sista beställningssteget om expressleverans erbjuds avseende din beställning. Leveranskostnaden för expressleverans är nittionio (99) svenska kronor (SEK) per beställning.

5. BETALNING

5.1 Zalando SE erbjuder följande betalningsalternativ: förskottsbetalning, betalning med kredit- eller bankkort (Visa, Master Card, American Express), betalning via faktura och betalning via Paypal. Vi förbehåller oss rätten att inte erbjuda samtliga betalningsalternativ för alla beställningar och kommer att hänvisa till aktuella betalningsalternativ. Vi accepterar endast betalning från konton inom Europeiska Unionen ("EU"). Du är ansvarig för eventuella kostnader kopplade till dina kontotransaktioner.

5.2 Om du väljer att betala med kreditkort, så kommer ditt kort att debiteras den dag vi skickar din beställning.

5.3 Vid köp mot faktura är betalningsfristen trettio (30) dagar. Vi förbehåller oss rätten att ta ut en påminnelseavgift om sextio (60) kronor (SEK) per betalningspåminnelse vid försenad eller utebliven betalning. Vid försenad eller utebliven betalning kommer den första betalningspåminnelsen att skickas trettio (30) dagar efter att du har mottagit leveransbekräftelsen för din order. Vid eventuella påföljande betalningspåminnelser kommer dessa att skickas med tio (10) dagars intervaller, räknat från datumet för den första betalningspåminnelsen. Du har rätt att inkomma med bevisning utvisande att kostnaden för den faktiska skadan för utebliven betalning är lägre än påminnelseavgiften, eller att ingen skada har uppstått överhuvudtaget.

5.4 Genom att godkänna dessa Allmänna Villkor anses du ha gett ditt samtycke till att eventuella fakturor och kreditfakturor uteslutande skickas till dig i elektronisk form.

6. ORDINARIE LEVERANS OCH EXPRESSLEVERANS

6.1 Vi är endast skyldiga att leverera varor som finns tillgängliga i vårt lager, inklusive sådana varor som är att inkomma enligt beställningar från våra leverantörer. När du beställer Partnerprodukter innefattar "vårt lager" respektive Zalando partners lager. Om en Produkt inte är tillgänglig i lager kommer vi att kontakta dig och återbetala eventuellt erlagt t belopp utan onödigt dröjsmål. Vidare åtar vi oss inte någon skyldighet att anskaffa beställda Produkter från något annat håll (anskaffningsrisk). Detta gäller även beställningar av generiska varor (vilket innebär sådana varor där endast aktuell varutyp och egenskaper anges).

6.2 Produkter inköpta via www.zalando.se levereras endast till leveransadresser inom Sverige. När leveranstiderna anges i arbetsdagar ska med arbetsdagar förstås alla dagar från och med måndag till och med fredag, exklusive nationella helgdagar i Sverige (dvs. s.k. röda dagar).

6.3 Vi levererar dina Produkter till den leveransadress som du angav i din beställning. När du lägger din beställning kommer du att se den uppskattade leveranstiden. Leveranstiden kommer att uppdateras när vi skickar orderbekräftelsen till din e-postadress.

6.4 Om du väljer ordinarie leverans av din beställning är vårt mål att leverera din beställning inom två (2) till fem (5) arbetsdagar efter att du lagt beställningen.

6.5 Om du väljer att få dina Zalando-produkter med expressleverans kommer din beställning att levereras senast inom två (2) arbetsdagar. Om Zalando-produkterna inte levererats inom två (2) arbetsdagar, kommer vi naturligtvis att återbetala leveranskostnaden för expressleveransen.

7. VILLKOR FÖR RABATTERBJUDANDEN

7.1 Rabatterbidandena är erbjudanden som inte kan köpas, utan som erbjuds som en del av Zalando SE:s marknadsföring och som endast är giltiga under en begränsad tid.

7.2 Rabatterbidandena kan endast användas en (1) gång per beställning och endast inom giltighetstiden för det aktuella rabatterbidandet. Vissa märken eller varor kan vara exkluderade från erbjudandet, vilket innebär att rabatterbidandet inte går att använda för köp av dessa märken eller varor. Rabatterbidandena får inte användas för att köpa presentkort. Vänligen observera att din beställning kan behöva uppfylla ett lägsta beställningsvärde för att användning av rabatterbidandena ska vara tillåtet.

7.3 Det totala beställningsvärdet för Produkterna måste motsvara eller överstiga värdet av rabatterbidandet. Om det totala beställningsvärdet överstiger rabatterbidandets värde kan du erlagga betalning av det överstigande värdet genom något av de betalningsalternativ som erbjuds, vänligen se avsnitt 5.1, ovan. Det är inte möjligt att lösa in rabatterbidandena mot kontanter och på rabatterbidandena upplöper inte heller någon ränta. Värdet av ett rabatterbidande kommer inte att återbetalas om du utövar din ångerrätt avseende hela eller delar av din beställning, men vi kommer att återbetala det belopp som du eventuellt har betalat för de återlämnade Produkterna. Återbetalningen kommer därmed inte att täcka något belopp som du fått avdrag för vid fastställande av pris, genom att du använt ett rabatterbidande.

7.4 Du kan endast använda rabatterbidandena innan beställningsprocessen är avslutad. Detta innebär att det inte är möjligt att använda rabatterbidandena med retroaktiv effekt. Rabatterbidandena är personliga och får inte överlåtas till tredje man. Om inte annat anges så kan rabatterbidandena inte kombineras med andra erbjudanden.

7.5 Om du har använt ett rabatterbidande för en beställning och senare väljer att utnyttja din ångerrätt och returnera en eller flera Produkter, och detta medför att det totala beställningsvärdet understiger eller motsvarar rabatterbidandets värde, så förbehåller vi oss rätten att debitera dig det ordinarie priset för de varor du behåller (beroende på villkoren för det aktuella rabatterbidandet).

8. VILLKOR FÖR PRESENTKORT

8.1 Presentkort utgör värdetillgodohavanden som erbjuds till försäljning. Presentkortet kan endast användas för att köpa Produkter och kan inte användas för att köpa ytterligare presentkort. Om det totala beställningsvärdet överstiger presentkortets värde, kan du erlagga betalning av det överstigande värdet genom något av de betalningsalternativ som erbjuds, vänligen se avsnitt 5.1, ovan.

8.2 Presentkort kan endast användas och tillgodohavanden utnyttjas innan du bekräftar din beställning. Det är inte möjligt att lösa in presentkort mot kontanter och på presentkortet upplöper inte heller någon ränta. Genom att logga in via ditt användarkonto på www.zalando.se, kan du använda presentkort, lägga till dem till ditt användarkonto och se saldot på eventuella tillgodohavanden.

9. LAGSTADGAD ÅNGERRÄTT VID KÖP AV PRODUKTER

9.1 När du handlar på www.zalando.se har du enligt lag rätt att ångra ditt köp.

9.2 Om du vill returnera en Produkt så kan du antingen använda den retursedel som medföljer din beställning, eller skriva ut en retursedel via ditt användarkonto på www.zalando.se. Om du har frågor om returprocessen, saknar tillgång till en skrivare, eller av annat skäl har svårigheter med att ladda ned retursedeln eller behöver en ny så är du välkommen att vända dig till vår kundtjänst (se kontaktuppgifter i avsnitt 14, nedan).

9.3 Om du vill returnera Partnerprodukter så kan du även, utöver alternativen i avsnitt 9.2, använda den retursedel som tillhandahålls av respektive Zalando partner och som medföljer din beställning. Dessutom finns det en länk på produktsidan för varje produkt ger dig tillgång till den relevanta Zalando partners kontaktuppgifter. Du hittar även kontaktuppgifter till relevant Zalando partner i PDF-filen "Information om utövandet av ångerrätten" som finns bilagd till den orderbekräftelse som medföljer din beställning.

Din ångerrätt

9.4 Du har rätt att utöva din ångerrätt gentemot Zalando SE och, i förekommande fall, relevant Zalando-partner, och returnera din beställning utan att ange något skäl inom fjorton (14) dagar. Ångerfristen på fjorton (14) dagar löper från den dag då du eller en tredje man som agerat på dina vägnar, dock inte transportföretaget, fick den sista Produkten i beställningen i besittning.

9.5 Vill du utöva ångerrätten ska du skicka ett klart och tydligt skriftligt meddelande där du anger detta till oss på adress: Zalando SE, Tamara-Danz, 10243 Berlin, Tyskland (fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-post: angerratt@zalando.se). Om du vill returnera Partnerprodukter kan du även, men är inte skyldig att, meddela relevant Zalando-partner på det sätt som anges i avsnitt 9.3. Du kan använda ångerrättsblanketten nedan, men det är inte något krav.

9.6 Du kan även utöva din ångerrätt genom att använda det standardformulär som finns att hämta på Konsumentverkets hemsida (www.konsumentverket.se) och skicka den till oss (t.ex. via brev per post

Ångerrättens innebörd

9.7 Om du utövar din ångerrätt gentemot Zalando SE och, i förekommande fall, relevant Zalando-partner, kommer vi att återbetala alla betalningar vi fått från dig, inklusive leveranskostnader (bortsett från förhöjda leveranskostnader till följd av att du valt ett leveransalternativ som inte motsvarar det lägst prissatta standardalternativ som vi erbjuder för leveransen ifråga). Återbetalningen kommer att ske så snart som möjligt och senast fjorton (14) dagar från den dag då vi mottog ditt meddelande om din önskan att utöva din ångerrätt avseende beställningen. Vi kommer att använda samma betalningsmetod för återbetalningen som du själv har använt för den aktuella beställningen, om vi inte uttryckligen överenskommer om något annat. Vårt genomförande av återbetalningen som sådan kommer inte att medföra några merkostnader för dig. Vi förbehåller oss rätten att vänta med att genomföra återbetalningen till dess vi har fått tillbaka Produkterna från dig eller till dess du har inkommit med underlag utvisande att du har returnerat dessa, och kommer att avvakta till dess att någon av dessa händelser inträffat.

9.8 Om du utövar din ångerrätt, är du skyldig att utan onödigt dröjsmål, och senast inom fjorton (14) dagar från den dag du meddelade oss om din önskan att utöva ångerrätten, återlämna samtliga Produkter du vill utöva din ångerrätt för. Om du vill returnera Partnerprodukter kan du även återlämna produkterna till relevant Zalando partner under de förutsättningar som anges i detta avsnitt 9.8 och avsnitt 9.3.

9.9 Det föregående innebär att du uppfyller kraven i avsnitt 9.8 om du återlämnar Produkterna innan utgången av tidsfristen om fjorton (14) dagar. Vi kommer att stå för kostnaden för returen, under förutsättning att du använder den medföljande retursedeln för leveranser inom Sverige, eller den retursedel som tillhandahålls av relevant Zalando partner. Om någon sådan retursedel inte används är du skyldig att betala returkostnaderna själv. En förutsättning för fullständig återbetalning är att Produkterna sänds tillbaka i samma skick som de var i när du mottog leveransen, om en värdeminskning kan konstateras ha inträffat på grund av din hantering av Produkterna är du skyldig att ersätta denna.

Ångerblankett

(Om du önskar att utöva din ångerrätt, vänligen fyll i denna blankett och skicka till oss)

Attn: Zalando SE, Tamara-Danz, 10243 Berlin, Tyskland (fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-post: angerratt@zalando.se (eller relevant Zalando partner)

Jag/vi (*) meddelar härmed att jag/vi (*) frånträder mitt/vårt köpeavtal avseende följande varor (*)

- beställdes den (*)/mottogs den (*)
- konsumentens/konsumenternas namn
- konsumentens/konsumenternas adress
- datum

(*) Stryk det som inte gäller

Undantag från ångerrätten: Ånger- och returrätten gäller inte för produkter med bruten försegling, som har förseglats av hälso- eller hygienskäl.

10. MÖJLIGHET ATT RETURNERA PRODUKTER UPP TILL ETT HUNDRA (100) DAGAR FRÅN MOTTAGANDE

10.1 Utan att det påverkar dina lagstadgade rättigheter enligt avsnitt 9, erbjuder vi dig möjligheten att returnera Produkter inom ett hundra (100) dagar från att du mottog dem. Denna returmöjlighet tillåter att du, även efter att fjorton- (14) dagarsfristen utgått (se "Din ångerrätt" ovan), frånträder avtalet genom att returnera Produkterna inom ett hundra (100) dagar från att du mottog dem (denna tidsfrist börjar löpa vid ditt mottagande av Produkterna).

10.2 Om du vill använda den medföljande retursedeln för att returnera dina Produkter, vänligen se avsnitt 9.2, eller avsnitt 9.3, såsom tillämpligt.

10.3 Dina Produkter anses returnerade i enlighet med detta avsnitt 10, om du skickar Produkterna inom ett hundra (100) dagar från den dag då du eller en tredje man som agerat å dina vägnar (dock inte transportföretaget) fick den sista Produkten i beställningen i besittning.

10.4 Du har samma rätt att prova Produkterna som du skulle ha haft i en traditionell butik. Förutsättningarna i avsnitt 10.3 anses emellertid endast uppfyllda om du returnerar Produkterna i dess ursprungliga skick, oskadade och intakta, och i dess ursprungliga förpackning.

10.5 Till undvikande av oklarhet så medför bestämmelserna i detta avsnitt 10 inte någon begränsning av de lagstadgade rättigheterna som beskrivs i avsnitt 9 ovan. Detta innebär att den lagstadgade ångerrätten ensamt kommer att tillämpas fram till dess att tidsfristen i avsnitt 9.4 löpt ut. Inte heller begränsar detta avsnitt lagstadgade garantier, vilka kvarstår. Möjligheten att returnera Produkter enligt detta avsnitt 10 gäller inte för presentkort.

11. REKLAMATION

11.1 Du har alltid rätt att inom tre (3) år från mottagandet av Produkterna reklamera defekta Produkter, under förutsättning att du meddelar oss om felet inom skälig tid efter att du upptäckt felet. Om du vill reklamera en felaktig Partnerprodukt kan du även, men är inte skyldig att, reklamera till relevant Zalando partner. Reklamationer som görs inom två (2) månader från det att du upptäckt felet anses alltid ha lämnats in inom skälig tid.

11.2 Om de Produkter du returnerat kan konstateras defekta kommer Zalando SE att göra en fullständig återbetalning motsvarande ditt inköpspris för Produkterna, samt leveranskostnaderna för dessa. För att en Produkt ska bedömas som defekt ska felet ha uppstått innan försäljningstillfället. Om du reklamerar en felaktig Produkt inom sex (6) månader från försäljningstillfället, anses felet ha uppstått innan försäljningstillfället, såvida inte annat motbevisas av Zalando SE eller, i förekommande fall, relevant Zalando partner. Om reklamationen sker mer än sex (6) månader efter försäljningstillfället, är du dock skyldig att inkomma med bevis utvisande att felet uppstod innan försäljningstillfället. Om du vill göra en reklamation kan du kontakta oss på Zalando SE, Tamara-Danz, 10243 Berlin, Tyskland (fax +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: angerratt@zalando.se. Du kan även, men är inte skyldig att, kontakta relevant Zalando partner i enlighet med avsnitt 9.3 ovan, när beställningen avser Partnerprodukter.

12. ÅTERBETALNINGAR

Återbetalningar sker automatiskt med samma betalningsmetod som du själv använde för att betala dina Produkter. Om betalningen skedde per faktura eller genom förskottsbetalning kommer återbetalningen att göras till det konto som betalningen gjordes från. Vid behov kan vi därför behöva be dig om dina kontouppgifter. Om du betalade via Paypal eller med kredit- eller bankkort, kommer återbetalningen ske till ditt Paypal-konto respektive kredit- eller bankkort. Om du använde ett presentkort för att betala dina varor, kommer återbetalningen av det aktuella beloppet att ske genom att du får ett tillgodohavande registrerat på ditt presentkortskonto.

13. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Samtliga immateriella rättigheter tillhöriga Zalando SE, dess koncernbolag och/eller licensgivare, inklusive men inte begränsat till varumärken och verk som skyddas av upphovsrätt återgivna på zalando.se, tillhör Zalando SE, dess koncernbolag och/eller dess licensgivare som reserverar sig samtliga rättigheter därtill. Det innebär att all användning av www.zalando.se eller dess innehåll som utgör ett nyttjande annat än sådant nyttjande som faller inom en Kunds åtgärder avseende beställningar, administration samt nyttjande av tjänster relaterade till Kundens köp av Zalando-produkter kräver föregående skriftligt tillstånd av Zalando SE. Till undvikande av oklarhet så innebär detta att all kopiering eller lagring av innehåll från www.zalando.se, i dess helhet eller delar därav, för andra syften än för en Kunds privata, icke-kommersiella bruk, kräver ett föregående skriftligt tillstånd från Zalando SE. Denna begränsning innefattar, men är inte begränsad till, varumärken, firmor/bolagsnamn, produktnamn, bilder, foton, grafiska designslag, och information om Zalando-produkter.

14. KUNDTJÄNST

Om du behöver hjälp hänvisar vi dig till vårt hjälpavsnitt eller så kan du kontakta oss här.

15. ÖVRIGT

15.1 Dessa Allmänna Villkor och ditt avtal med Zalando SE varken friskriver Zalando SE från eller begränsar Zalando SE:s ansvar enligt tillämplig konsumentskyddslagstiftning.

15.2 Om någon bestämmelse i dessa Allmänna Villkor, eller del därav, skulle konstateras ogiltig ska detta inte påverka giltigheten eller tolkningen av andra bestämmelser i dessa Allmänna Villkoren, såvida inte Zalando SE eller Kundens åtaganden, vid exkludering av sådana bestämmelser, skulle anses som oskäligt betungande.

15.3 Användning av de erbjudanden som är tillgängliga på www.zalando.se är möjlig för personer som är minst 18 år.

15.4 Varje kund är endast berättigad att upprätthålla ett Zalando-kundkonto samtidigt. Vi förbehåller oss rätten att radera flerdubbla registreringar.

15.5 Dessa Allmänna Villkor finns tillgängliga på www.zalando.se. Du kan även skriva ut eller spara dessa Allmänna Villkor genom att använda sedvanliga kommandon i din webbläsare (vanligen Arkiv - > Spara som). Du kan även ladda ner och spara detta dokument i PDF-format genom att klicka här. För att öppna PDF-filen behöver du ha Adobe Reader eller ett motsvarande program för att läsa PDF-format installerat på din dator. Du kan kostnadsfritt ladda ned Adobe Reader på www.adobe.se.

15.6 Du kan även enkelt spara dina orderuppgifter genom att antingen ladda ned dessa Allmänna Villkor och använda sedvanliga kommandon i din webbläsare för att spara den orderinformation som visas på den sista sidan av beställningsprocessen på zalando.se, eller genom att invänta den automatiska orderbekräftelsen som vi skickar till den e-postadress du har angivit i samband med slutförandet av din beställning. Orderbekräftelsen innehåller dina orderuppgifter samt våra Allmänna Villkor och kan enkelt sparas ned eller skrivas ut via ditt e-postprogram.

16. ALTERNATIVT TVISTLÖSNINGSFÖRFARANDE

16.1 Du har i din egenskap av konsument rätt att, om du har ett klagomål om ett köp vilket inte kunnats åtgärdas genom direktkontakt med Zalando SE, vända dig till ett alternativt tvistlösningsorgan för att göra upp i godo. Att vända sig till ett alternativt tvistlösningsorgan är i allmänhet billigare, mindre formellt och snabbare än att gå till domstol. Du kan endast använda alternativet om du är bosatt inom EU och den andra parten är etablerad inom EU. Du kan antingen använda onlineplattformen för klagomål som finns tillgänglig på EU-kommissionens hemsida, www.ec.europa.eu/odr, eller vända dig direkt till Allmänna reklamationsnämnden, via www.arn.se. Allmänna reklamationsnämnden är en godkänd nämnd för alternativ tvistlösning och lyder under Direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister.

17. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTLÖSNING

Dessa Allmänna Villkor samt avtalet mellan dig och Zalando SE, och i förekommande fall relevant Zalando partner, ska lyda under och tolkas i enlighet med svensk rätt. Tvister med anledning av dessa Allmänna Villkor ska avgöras av allmän domstol i Sverige.

Med vänliga hälsningar,

Zalando SE

Tamara-Danz-Str. 1

10243 Berlin

Styrelseledamöter: Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter

Styrelseordförande: Lothar Lanz

Registrerat hos domstolen (Amtsgericht) i Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B

Momsregistreringsnr.: DE 260543043

Zalando partner

(som angiven på produktsidan för respektive produkt)

Senast uppdaterade: 01.03.2019