

# GENERELLE VILKÅR

## Generelle vilkår for internetthandel på [www.zalando.no](http://www.zalando.no).

### Download PDF

Nedenfor finner du de generelle forretningsvilkårene som ligger til grunn for alle tjenestene vi tilbyr på Zalando.de. På [www.zalando.no](http://www.zalando.no) tilbyr vi deg en personlig, interesselilpasset shopping- og serviceopplevelse. På [www.zalando.no](http://www.zalando.no) selger vi egne Zalando produkter og produkter fra Zalando-partnere.

Nettstedet [www.zalando.no](http://www.zalando.no) driver salg av "Zalando-varer".

## 1. AVTALEINNGÅELSE OG VARELEVERING

**1.1** For ordre via vår hjemmeside [www.zalando.no](http://www.zalando.no) inngår vi kun norskspråklige avtaler. Når du bestiller Zalando-varer, inngår du samtidig en avtale med Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin.

**1.2** Når du klikker "Kjøp nå", plasserer du en bindende ordre på varene du har i handlevognen din. Varer som selges på tilbud er tilgjengelig så lenge lageret rekker. Så snart du har sendt inn ordren, sender vi deg en bekreftelse pr. e-post. En bindende avtale inngås i det du sender inn din ordre. Vær oppmerksom på at varer som bestilles med forhåndsbetaling (reservert), vil sendes fra oss så snart vi mottar hele kjøpesummen samt eventuelle fraktkostnader. Vi ber derfor om at du overfører kjøpesummen umiddelbart etter at du har mottatt din ordrebeholdning, og senest innen 7 dager. Du kan vente å motta pakken innen tre til syv virkedager. Vi leverer pakken senest 30 dager etter at den bindende avtalen er inngått. Dersom du avbestiller varen som følge av forsinket levering vil betalingen din refunderes innen 14 dager. Det samme gjelder ved gyldig reklamasjon. Overføringen av risiko for varen inntreffer når du, eller en stedfortreder (som ikke er transportøren), mottar varene. Vi er ikke ansvarlige for tap eller skade som måtte påføres varene etter dette tidspunktet. Vi er ikke ansvarlige for manglende levering dersom leveringen forhindres av forhold, eller konsekvensene av forhold, utenfor vår kontroll og som vi ikke med rimelighet kan ventes å ha tatt høyde for eller å ha kunnet unngå på tidspunktet for avtaleinngåelsen. Dersom hindringen vedvarer etter syv virkedager, kan begge parter kansellere avtalen ved skriftlig varsel til den andre. Vi leverer innenfor Norge, med unntak av Svalbard og Jan Mayen. Virkedager skal bety alle dager mandag til fredag, utenom offentlige helligdager.

## 2. PRISER OG FRAKTKOSTNADER

**2.1** Prisene som fremgår for varene på datoen for bestilling skal gjelde. De oppgitte prisene er endelige og inkluderer merverdiavgift til gjeldende sats. Merverdiavgiften er p.t. på 25 %. Pakken forblir vår eiendom til vi har mottatt full innbetaling av kjøpesummen. Prisene inkluderer ikke fraktkostnader.

**2.2** Vi dekker alle fraktkostnader dersom totalsummen på din bestilling overstiger NOK 229,-. Dersom totalsummen på din bestilling er lavere enn NOK 229,- vil en fraktkostnad på NOK 39,- påløpe pr. bestilling. Fraktkostnaden vil bli tydelig angitt underveis i bestillingsprosessen og du vil få opplysning om totalsummen du skal betale for din bestilling (inkludert eventuelle fraktkostnader) under "Total Sum", før du plasserer en bindende ordre på varen/e du har i handlekurven din.

## 3. BETALING

**3.1** Vi godtar følgende betalingsmåter: forhåndsbetaling, betaling med kredittkort, fakturabetaling og betaling via PayPal. Vi kan nekte å godta visse betalingsmåter for en gitt ordre og vise til andre betalingsmetoder. Vær oppmerksom på at vi kun aksepterer innbetalinger fra konti innenfor den Europeiske Union (EU). Du er ansvarlig for eventuelle kostnader påløpt i forbindelse med dine transaksjoner.

**3.2** Ved kjøp med kredittkort, vil kortet ditt bli belastet når vi sender din ordre.

**3.3** Ved forsinket eller manglende betaling, påløper inkasso- og purregebyr i samsvar med forsinkelsesrenteloven av 17. desember 1976 og inkassoloven av 13. mai 1988.

**3.4** Fakturaer og kreditnotaer vil kun sendes elektronisk.

**3.5** Selskapet som leverer betalingsløsningen er Zalando Payments GmbH.

## **4. VERDIKUPONGER OG INNLØSNING AV DISSE**

**4.1** Verdikuponger kan ikke kjøpes, men gis ut i forbindelse med kampanjer og er gyldige i en begrenset periode.

**4.2** Verdikuponger kan innløses kun én gang i forbindelse med en bestilling, og kun innenfor det angitte tidsrommet. Visse merker kan være unntatt fra tilbudet. Verdikuponger kan ikke benyttes til kjøp av gavekort. Vær oppmerksom på at minimumsbeløp for ordre kan gjelde for bruken av verdikuponger.

**4.3** Verdien på varen må tilsvare eller overstige verdien på verdikupongen. Dersom verdikupongen ikke dekker verdien på varen, kan mellomlegget betales ved bruk av en av de aksepterte betalingsmetodene. Verdien av verdikupongen kan ikke betales ut i kontant, og renter vil ikke påløpe. Verdikuponger vil ikke refunderes dersom noen eller alle varene returneres.

**4.4** Verdikuponger kan kun innløses før bestillingen er gjennomført. Det er ikke mulig å benytte verdikuponger i etterkant. Verdikuponger kan ikke overføres til andre. Med mindre annet er avtalt, er det ikke mulig å kombinere flere verdikuponger.

**4.5** Dersom du benyttet en verdikupong ved gjennomføring av en ordre og, som følge av din kansellering, den totale verdien av ordren er lavere enn eller lik verdien på verdikupongen, forbeholder vi oss retten til å belaste deg med den opprinnelige prisen på varen(e) du beholder.

## **5. GAVEKORT OG INNLØSNING AV DISSE**

**5.1** Gavekort kan kjøpes. De kan kun innløses for kjøp av Zalando-varer, og ikke for kjøp av flere gavekort. Dersom verdien på et gavekort ikke dekker bestillingen, kan mellomlegget betales ved bruk av en av de aksepterte betalingsmåtene.

**5.2** Gavekort kan kun innløses og innestående kan kun benyttes frem til bestillingen er gjennomført. Verdien på gavekortet kan ikke betales ut i kontanter, og renter vil ikke påløpe. Vennligst gå til "Min konto" [www.zalando.no](http://www.zalando.no) for innløsning av gavekort eller for å sjekke saldoen på din brukerkonto.

## **6. LOVBESTEMT ANGRERETT FOR KJØP AV ZALANDO-VARER**

### **NÅR DU KJØPER ZALANDO-VARER GJELDER EN LOVBESTEMT ANGRERETT.**

Dersom du velger å returnere varene, kan du bruke returseddelen vedlagt din bestilling eller skrive ut returseddelen fra din kundekonto. Dersom du ikke har tilgang til en skriver, får problemer med nedlastningen eller trenger en ny returseddel, kan du kontakte vårt kundesenter og be om en ny (kontaktopplysninger følger nedenfor). Du hjelper oss med å unngå unødvendige kostnader dersom du benytter returseddelen ved retur av varer.

### **ANGRERETT**

Du kan kansellere denne avtalen innen 14 dager uten å oppgi noen grunn. Angrefristen er 14 dager fra dagen du, eller din stedfortreder (som ikke er transportøren), mottok den siste varen. For å benytte deg av angreretten, må du varsle oss om dette (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, telefaks: +49 (0)30 2759 46 93, e-post: [angrereett@zalando.no](mailto:angrereett@zalando.no)). Du kan benytte det vedlagte skjemaet eller skjemaet lagt ved din bestilling, men

det er ikke et krav. Du kan også fylle ut og sende inn angrerettsskjemaet eller annen utvetydig erklæring elektronisk via kontaktkanalen på vår hjemmeside. Vi vil da umiddelbart sende deg en e-post med bekreftelse på mottak. Du vil anses for å ha oppfylt angrefristen dersom du sender inn ditt varsel før den utløper.

### **Konsekvenser ved bruk av angrerett**

Dersom du benytter deg av angreretten, er vi forpliktet til å tilbakeføre alle dine innbetalinger, herunder leveringskostnader (unntatt eventuelle ekstrakostnader påløpt fordi du valgte en annen betalingsmåte enn den vi tilbyr til lavest kostnad), uten unødig opphold og senest innen 14 dager fra dagen vi mottar din kansellering. Eventuell refusjon overføres med den samme betalingsmåten du benyttet for den opprinnelige transaksjonen, med mindre vi har avtalt noe annet med deg. Vi vil ikke belaste deg for kostnader i forbindelse med refusjon. Vi kan derimot avvente gjennomføring av refusjon til vi har mottatt pakken i retur, eller du har gitt oss bevis på at du har returnert den, etter hva som inntreffer først. Du er forpliktet til å returnere eller levere tilbake alle varer til oss så snart som mulig, og senest innen 14 dager fra dagen du varslet oss om kansellering. Forpliktelsen ovenfor vil anses som oppfylt dersom du returnerer varene før utløpet av 14-dagersperioden. Vi vil dekke returkostnadene mot at du benytter returseddelen og PostNord til returen. Dersom PostNord har Posten Norge som underleverandør, kan du også benytte Posten Norge. Du må selv dekke eventuelt verditap på varen dersom tapet skyldes din egen uforsiktighet ved undersøkelse av varens tilstand, egenskaper og funksjon.

### **Anbefalt kanselleringskjema**

Dersom du ønsker å kansellere avtalen, vennligst fyll ut dette skjemaet og send det tilbake til oss til: Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, telefaks: +49 (0)30 2759 46 93, e-post: [angrereett@zalando.no](mailto:angrereett@zalando.no)  
Jeg/Vi (\*) kansellerer avtalen som er inngått mellom meg/oss (\*) om kjøp av følgende varer (\*):

- bestilt den (\*)/mottatt den (\*)
- kunden(e)s navn
- kunden(e)s adresse
- dato

(\*) Ta vekk det som ikke passer.

## **7. MULIGHET FOR RETUR OPP TIL 100 DAGER ETTER MOTTAK**

**7.1** Uten at det påvirker din lovfestede angrerett, tilbyr vi deg muligheten til å returnere varer innen 100 dager etter at du har mottatt dem. Denne muligheten gjør at du, selv etter den 14-dagers lange angrefristen, (se "Angrerett" over), kan kansellere avtalen ved retur av varene til oss innen 100 dager etter at du har mottatt dem (denne perioden starter når du mottar varene).

**7.2** Dersom du sender Zalando-varer i retur, kan du laste ned og skrive ut returseddelen fra din kundekonto. Dersom du ikke har tilgang til en skriver eller får problemer med nedlastningen, kan du kontakte vårt kundesenter.

**7.3** Dine varer vil anses som returnert innen 100 dager dersom de sendes innen denne fristen. Denne returretten gjelder imidlertid kun dersom du har prøvd eller brukt varene på samme måte som du ville ha gjort det i en ordinær butikk, og kun dersom varene returneres i sin opprinnelige form, intakt og uskadet, og i originalemballasjen. Frem til den lovfestede angrefristen utløper, er det kun de lovfestede bestemmelsene om retur som gjelder. Dine returmuligheter vil ikke begrense din lovfestede angrerett; den har du har uansett. Muligheten til å returnere varer gjelder ikke når varene er betalt med verdikuponger.

## **8. REFUSJON**

Eventuell refusjon betales automatisk til kontoen betalingen ble gjort fra. Dersom du betalte med PayPal/kredittkort, vil refusjonen overføres til din PayPal-/kredittkortkonto. Dersom du benytter et gavekort til ditt kjøp, vil vi tilbakeføre det aktuelle beløpet til din kundekonto.

## **9. KUNDESERVICE**

Dersom du trenger hjelp, vennligst besøk vår hjelpeside eller kontakt oss her.

## **10. LOVFESTET ANSVAR FOR FEIL OG YTTERLIGERE INFORMASJON**

**10.1** Vårt ansvar for mangler reguleres av de lovbestemte reglene for forbrukerkjøp. Vi er forpliktet etter lov til å levere varer som har den mengde, kvalitet og utseende som fremgår av produktbeskrivelsen i avtalen, og i den innpakningen som avtalen krever. Du vil miste din rett til å påberope feil og mangler ved produktet dersom du ikke spesifiserer hvilke feil og mangler du påberoper innen rimelig tid etter at du har oppdaget eller burde ha oppdaget dem. Du vil uansett miste din rett til å påberope feil og mangler ved produktet dersom du ikke varsler oss om dette innen to år etter at varene ble overlevert til deg eller din stedfortreder. Dersom du ikke er fornøyd med varene du har kjøpt, kan du sende inn en reklamasjon til Forbrukerrådet. Du finner relevant informasjon på [www.forbrukerraadet.no](http://www.forbrukerraadet.no).

**10.2** Disse generelle vilkårene finnes på [www.zalando.no](http://www.zalando.no). Du kan også skrive ut eller lagre dette dokumentet ved å velge alminnelige kommandoer i din nettleter (normalt Fil – Lagre som). Du kan også laste ned og arkivere dette dokumentet som en PDF ved å klikke her. For å åpne PDF-filen, trenger du Adobe Reader, som du kan laste ned gratis på [www.adobe.no](http://www.adobe.no), eller et lignende visningsprogram.

**10.3** Alle personer som er minst 18 år gamle, kan benytte seg av tilbudene på [www.zalando.no](http://www.zalando.no).

**10.4** Hver kunde kan ikke ha flere enn én kundekonto hos Zalando samtidig. Vi forbeholder oss retten til å slette doble registreringer.

**10.5** Du kan også lett lagre din ordre ved å laste ned de generelle vilkårene eller ved bruk av alminnelige kommandoer i din nettleter for lagring av ordresammendraget som fremkommer på den siste siden av ordrebekreftelsen, eller ved å vente på en automatisk ordrebekreftelse som sendes til den e-postadressen du har oppgitt. Ordrebekreftelsen inneholder dine ordreopplysninger, og våre generelle vilkår kan lett skrives ut eller lagres via e-postprogrammet du bruker.

**10.6** I tilfellet av en tvist med Zalando som ikke har vært mulig å løse direkte med Zalando, har du som forbruker muligheten til å kontakte et alternativt tvisteløsningsorgan. Ved å bruke et slikt alternativt tviste-løsningsorgan, vil tvisten normalt løses enklere, raskere og billigere sammenlignet med en domstolsbehandling. Du kan enten anvende EU-kommisjonens online-plattform for forbrukerklager på [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr), eller henvende deg direkte til Forbrukerklageutvalget, via [www.forbrukerklageutvalget.no](http://www.forbrukerklageutvalget.no).

Vi gjør oppmerksom på at en tvist kan kun tas inn for Forbrukerklageutvalget dersom tvisten først har vært forsøkt meklet i Forbrukerrådet.

Zalando følger Forbrukerklageutvalgets avgjørelser ved en eventuell tvist.

**Med vennlig hilsen,**

**Zalando SE**, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin

Hovedstyre: Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter, James Freeman II, David Schröder

Representantskapsleder: Cristina Stenbeck Registrert ved byretten (Amtsgericht) i Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B MVA ID: DE 260543043

Utgave: 29.05.2019