

## **ALGEMENE EN AANVULLENDE VOORWAARDEN**

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. Terug naar de Algemene Voorwaarden

### **Algemene Voorwaarden Thuiswinkel**

Deze Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (hierna: Thuiswinkel.org) 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 juni 2014.

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 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Branchegarantie
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

### **Artikel 1 - Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. Dag: kalenderdag;
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;

7. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - 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 of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; herroeping Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;
12. 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 hoeven te zijn samengekomen.

## **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

Naam ondernemer: Zalando SE

Vestigings- & bezoekadres:

Valeska-Gert-Straße 5  
10243 Berlijn Duitsland

Postadres:

Zalando SE  
11501 Berlijn  
Duitsland

Retourzendingen van Zalando-artikelen\* adresseren aan:

Zalando Retouren  
Antwoordnummer 25000 5140 WR  
Netherlands

\* Graag dit retouradres alleen gebruiken voor Zalando-artikelen. Partnerartikelen graag met behulp van het bijgevoegde retouretiket direct aan de partner retourneren.

Contact: [www.zalando.nl/contact](http://www.zalando.nl/contact)

Bereikbaarheid: Maandag t/m zondag van 08:00 uur tot 22:00 uur

KvK-nummer: Duitsland HRB 158855 B

Btw-identificatienummer: 822742755B01

## **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen 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 beschikking 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 voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

## **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, digitale inhoud 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, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke 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.

## **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 door de ondernemer 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 uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud 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 garanties en bestaande service na aankoop;
- d) de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
- e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
- f) indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

### *Bij producten:*

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

a) als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

b) als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

c) bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

### *Bij levering van diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:*

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

*Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:*

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.

6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 100 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

## **Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd**

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

## **Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen de termijn gesteld in Artikel 6, vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.

6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:

a) de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;

b) de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:

a) hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;

b) hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of

c) de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

## **Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

## **Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht**

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen

2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden

aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;

3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

a) de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

b) de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;

5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;

6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;

7. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;

9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop; 14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

a) de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

b) de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

## **Artikel 11 - 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 met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra 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. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

## **Artikel 13 - 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 de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen 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. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van



bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### *Opzegging*

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:

a) te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;

b) tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

c) altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

### *Verlenging*

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. De opzegtermijn is 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.

### *Duur*

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 één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## Artikel 15 – Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. 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. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot €2.500,=; 10% over de daaropvolgende €2.500,= en 5% over de volgende €5.000,= met een minimum van €40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## Artikel 16 – 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. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## Artikel 17 - 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. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.

6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, 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.

7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel)). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

8. 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.

9. 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 voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

## **Artikel 18 – Branche­garantie**

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die

boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

## **Artikel 19 - 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 20 - 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.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

**Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede**

**Postbus 7001, 6710 CB Ede**

[PDF](#)

## **Aanvullende algemene voorwaarden (AV) voor bestellingen via [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl)**

Hierna willen wij u onze Algemene Voorwaarden presenteren, die ten grondslag liggen aan alle diensten die op [Zalando.de](http://Zalando.de) worden geleverd. Wij bieden u op [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) een gepersonaliseerde shopping- en service-ervaring, die is aangepast aan uw interesses en behoeften. Op [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) verkopen wij artikelen van Zalando en partners van Zalando.

Zalando-artikelen zijn alle artikelen, die we u op [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) aanbieden, voor zover wij u er niet op wijzen dat het om een Zalando-partner-artikel gaat.

Zalando-partner-artikelen zijn artikelen, die we u op [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) aanbieden en die wij daar als Zalando-partner-artikel aanduiden.

### **1. DE TOTSTANDKOMING VAN EEN OVEREENKOMST EN DE LEVERING**

1.1 Overeenkomsten via [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) worden uitsluitend in de Nederlandse taal afgesloten. Bij de bestelling van Zalando-artikelen is uw contractspartij Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin (Duitsland). Bij bestellingen van Zalando-partner-artikelen is uw medecontractspartij, naast Zalando SE tevens de betreffende Zalando-partner. Informatie over de identiteit van de betreffende Zalando-partner vindt u verlinkt op de betreffende artikelpagina (in het bijzonder de naam, het adres waarop gedagvaard kan worden en registergegevens). De betreffende Zalando-partner is niet aangesloten bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie.

1.2 Door het aanklikken van de knop "Nu kopen" plaatst u een bindende bestelling ten aanzien van de artikelen in uw winkelwagentje. De ontvangst van uw bestelling bevestigen wij u direct na het versturen van uw bestelling door middel van een e-mail. Een bindende koopovereenkomst komt met ontvangst van de bestelbevestiging tot stand. Houdt u er rekening mee, dat de levering van het bestelde product bij vooruitbetaling (reservering) pas na creditering van het volledige bedrag, inclusief verzendkosten op onze rekening plaatsvindt. In verband daarmee verzoeken wij u om de overboeking van de koopprijs onmiddellijk na ontvangst van de bestelbevestiging, maar in ieder geval binnen 7 dagen na ontvangst van de bestelbevestiging uit te voeren.

1.3 U stemt in met de overdracht van de vorderingen van de verkoper tot betaling van de aankoopprijs aan derden, in het bijzonder aan Zalando Payments GmbH.

1.4 Wij zullen de geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan uiterlijk 30 dagen nadat u de bestelling geplaatst heeft bericht. U heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding. Na ontbinding conform het vorige lid zullen wij het bedrag dat de u betaald heeft onverwijld terugbetalen.

1.5 Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij ons tot het moment van bezorging aan u of een vooraf aangewezen en aan ons bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Wij leveren alleen binnen Nederland. Als termijnen in werkdagen worden vermeld, worden hiermee alle dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van wettelijke feestdagen bedoeld. Het bestellen en leveren van Zalando-artikelen en Zalando-partner-artikelen is alleen mogelijk, indien deze op voorraad zijn. Op de website wordt aangegeven of het artikel nog op voorraad is.

1.6 Als u op de pagina met het besteloverzicht ervoor kiest de CO2-voetafdruk van uw bestelling te compenseren, maakt dit deel uit van het contract van uw bestelling. Voordat u u het contract sluit, wordt u op de hoogte gebracht van het bedrag op de pagina met het besteloverzicht.

## **2. PRIJZEN, VERZENDKOSTEN EN EXPRES VERZENDING**

2.1 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 zijn. Tot het moment waarop de volledige koop prijs betaald is, blijven de producten ons eigendom, dan wel dat van de betreffende Zalando-partner.

2.2 De verzendkosten, behalve de expres verzendkosten komen voor onze rekening.

2.3 Voor bepaalde bestellingen bieden wij expres verzending aan. Of deze optie voor uw bestelling mogelijk is en de daaraan verbonden kosten, kunt u in het bestelproces zien. De producten worden uiterlijk binnen 2 werkdagen geleverd. Indien de levering langer duurt, ontvangt u de expres verzendkosten uiteraard terug.

## **3. BETALING**

3.1 In principe bieden wij de volgende betaalwijzen aan: vooruitbetaling, creditcard, op rekening, en Paypal. Wij behouden ons bij iedere bestelling het recht voor om bepaalde betaalwijzen niet aan te bieden en te verwijzen naar andere betaalwijzen. Houdt u er rekening mee, dat wij betalingen slechts van rekeningen binnen de Europese Unie (EU) accepteren. Eventuele kosten van een geldtransactie dient u te betalen.

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

3.3 Indien u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat u door ons bent geweest op de te late betaling en wij u een termijn van 14 dagen hebben gegund om alsnog aan uw betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en zijn wij gerechtigd de door ons gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. Wij kunnen ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages.

3.4 U gaat ermee akkoord, dat u facturen en creditnota's uitsluitend in elektronische vorm ontvangt.

## **4. ACTIE-TEGOEDBONNEN EN HET VERZILVEREN ERVAN**

4.1 Actie-tegoedbonnen zijn tegoedbonnen, die niet kunnen worden gekocht, maar in het kader van reclamecampagnes worden verstrekt en die een beperkte geldigheid hebben.

4.2 Actie-tegoedbonnen dienen in de vermelde periode en slechts één keer in het kader van een bestelling te worden verzilverd. Sommige merken kunnen worden uitgesloten van de tegoedbonactie. Actie-tegoedbonnen kunnen niet worden gebruikt voor de aankoop van cadeaubonnen. Houd er alstublieft rekening mee, dat de actie-tegoedbonnen gekoppeld kunnen zijn aan een minimum-bestelwaarde.

4.3 De goederenwaarde moet minstens overeenkomen met het bedrag van de actie-tegoedbon. Een verschil met een hogere goederenwaarde kan gecompenseerd worden met de aangeboden betalingsmogelijkheid. De waarde van de actie-tegoedbon wordt noch in cash uitbetaald, noch vergoed met een rentepercentage. De actie-tegoedbon wordt niet gerestitueerd indien goederen geheel of gedeeltelijk worden geretourneerd.

4.4 Actie-tegoedbonnen kunnen alleen voor het afsluiten van het bestelproces worden verzilverd. Het verzilveren naderhand is niet mogelijk. De actie-tegoedbon kan niet aan derden worden overhandigd. Meerdere actie-tegoedbonnen kunnen niet met elkaar gecombineerd worden, tenzij wij iets anders zijn overeengekomen.

4.5 Mocht u bij uw aankoop een actie-tegoedbon hebben verzilverd, behouden wij ons het recht voor, de oorspronkelijke prijs van de goederen, die u koopt, in rekening te brengen als - vanwege een herroeping - de totale waarde van de bestelling lager is dan de desbetreffende waarde van de actie-tegoedbon of deze niet aan de voorwaarden voldoet.

## **5. CADEAUBONNEN EN HET VERZILVEREN ERVAN**

5.1 Cadeaubonnen zijn tegoedbonnen, die u via aankoop kunt verkrijgen. Deze kunnen alleen voor de koop van Zalando-artikelen en Zalando-partner-artikelen verzilverd worden, niet echter voor de koop van andere cadeaubonnen. Is het tegoed van een cadeaubon voor een bestelling onvoldoende, dan kan het verschil met een aangeboden betalingsmogelijkheid worden gecompenseerd.

5.2 Cadeaubonnen en tegoeden kunnen alleen voor het afsluiten van het bestelproces worden verzilverd. Het tegoed van een cadeaubon wordt noch in cash uitbetaald noch vergoed met een rentepercentage. Om cadeaubonnen op uw klantenaccount te verzilveren of een bestaand tegoed te bekijken, kunt u uw persoonlijke account op [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) bezoeken.

## **6. WETTELIJK HERROEPINGSRECHT BIJ DE AANKOOP VAN ZALANDO-ARTIKELEN**

*BIJ DE AANKOOP VAN ZALANDO-ARTIKELEN HEEFT U EEN WETTELIJK HERROEPINGSRECHT:*

vooraf willen we u informeren dat u in geval van het retourneren van goederen het bij uw bestelling bijgevoegde retouretiket kunt gebruiken of via uw klantenaccount zelf kunt uitprinten. Indien u geen printer ter beschikking heeft, u problemen heeft met het downloaden van het retouretiket, of indien u een nieuw retouretiket nodig heeft, kunt deze via de klantenservice (contactgegevens, zie hieronder) opvragen. Wij verzoeken u vriendelijk ons te helpen om onnodige kosten te vermijden en de goederen niet zonder retouretiket te retourneren.

*HERROEPINGSRECHT:*

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de 1. dag, waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product fysiek in bezit krijgt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlijn, Duitsland, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: [herroeping@zalando.nl](mailto:herroeping@zalando.nl), via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht.

U kunt het modelformulier of een andere ondubbelzinnige verklaring ook via het contactformulier op onze website digitaal invullen en versturen. Indien u van deze mogelijkheid gebruik maakt, ontvangt u van ons direct (bijv. per e-mail) een ontvangstbevestiging. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons

terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt. U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan Zalando Retouren, Antwoordnummer 25000, 5140 WR Waalwijk, terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken. Wij dragen de kosten van de retourzending als u het retouretiket gebruikt dat wij ter beschikking stellen. Indien u dat niet gebruikt, dient u kosten voor de verzending te betalen.

U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Modelformulier voor herroeping

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlijn, Duitsland, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: herroeping@zalando.nl

— Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)

— Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*)

— Naam/Namen consument(en)

— Adres consument(en)

— Datum (\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Als u de overeenkomst met Zalando wenst te herroepen kunt u gebruik maken van dit formulier. Dit kunt u dan bij de retourzending voegen of ons toesturen.

## **7. WETTELIJK HERROEPINGSRECHT BIJ DE AANKOOP VAN ZALANDO-PARTNER-ARTIKELEN**

*BIJ DE AANKOOP VAN ZALANDO-PARTNER-ARTIKELEN HEEFT U EEN WETTELIJK HERROEPINGSRECHT:*

vooraf willen we u informeren dat u in geval van het retourneren van goederen het bij uw bestelling bijgevoegde retouretiket kunt gebruiken. Indien u een nieuw retouretiket nodig heeft, kunt deze via de klantenservice (contactgegevens, zie hieronder) opvragen. Wij verzoeken u vriendelijk ons te helpen om onnodige kosten te vermijden en de goederen niet zonder retouretiket te retourneren.

*HERROEPINGSRECHT:*

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de 1. dag, waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product fysiek in bezit krijgt. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlijn, Duitsland, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: herroeping@zalando.nl, of de betreffende Zalando-partner via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht. Informatie over de identiteit van de betreffende Zalando-partner, inclusief contactgegevens is op de van toepassing zijnde artikelpagina verlinkt. Daarnaast vindt u contactinformatie omtrent de Zalando-partner in de informatie ten aanzien van het herroepingsrecht welke wij u in bestelbevestiging als pdf hebben gestuurd. U kunt het



modelformulier of een andere ondubbelzinnige verklaring ook via het contactformulier op onze website digitaal invullen en versturen. Indien u van deze mogelijkheid gebruik maakt, ontvangt u van ons direct (bijv. per e-mail) een ontvangstbevestiging. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

### **Gevolgen van het herroepingsrecht**

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt. U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan de Zalando-partner terug te zenden of te overhandigen. Informatie over de identiteit van de betreffende Zalando-partner, inclusief contactgegevens is op de van toepassing zijnde artikelpagina verlinkt. Daarnaast vindt u contactinformatie omtrent de Zalando-partner in de informatie ten aanzien van het herroepingsrecht welke wij u in bestelbevestiging als pdf hebben gestuurd. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken. Wij dragen de kosten van de retourzending als u het retouretiket gebruikt dat wij ter beschikking stellen. Indien u dat niet gebruikt, dient u kosten voor de verzending te betalen.

U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Modelformulier voor herroeping

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlijn, Duitsland, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: [herroeping@zalando.nl](mailto:herroeping@zalando.nl) (of de betreffende Zalando-partner, voor contactgegevens, zie info hierboven)

— Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)

— Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*)

— Naam/Namen consument(en)

— Adres consument(en)

— Datum (\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Als u de overeenkomst met Zalando wenst te herroepen kunt u gebruik maken van dit formulier. Dit kunt u dan bij de retourzending voegen of ons toesturen.

Het ontbindingsrecht is uitgesloten voor verzegelde producten, die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

## **8. VRIJWILLIG TERUGGAVERECHT TOT 100 DAGEN NA ONTVANGST VAN HET PRODUCT**

8.1 Wij verlenen u naast uw wettelijke herroepingsrecht een vrijwillig teruggaverecht van in totaal 100 dagen na ontvangst van het product. Met dit vrijwillige teruggaverecht kunt u na afloop van uw 14-dagen-herroepingsrecht (zie herroepingsrecht hierboven) de overeenkomst 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 in concreto naar het in artikel 6, onder het kopje “Gevolgen van het herroepingsrecht” genoemde adres terug te sturen. In geval van een Zalando-partner-artikel dient u het aan de betreffende Zalando-partner terug te sturen. Informatie over de identiteit van de betreffende Zalando-partner, inclusief contactgegevens is op de van toepassing zijnde artikelpagina verlinkt. Daarnaast vindt u contactinformatie omtrent de Zalando-partner in de informatie ten aanzien van het herroepingsrecht welke wij u in bestelbevestiging als pdf hebben gestuurd.

8.2 Het ontbindingsrecht is uitgesloten voor verzegelde producten, die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

8.3 In geval van een retourzending van Zalando-artikelen kunt u het bij uw bestelling bijgevoegde retouretiket gebruiken of deze via uw klantenaccount zelf uitprinten. Indien u problemen heeft met het downloaden van het retouretiket of u geen printer ter beschikking heeft, neemt u dan contact op met onze klantenservice (contactgegevens, zie hieronder).

8.4 In geval van een retourzending van Zalando-partner-artikelen kunt u het bij uw bestelling bijgevoegde retouretiket gebruiken. Overigens vindt u de contactgegevens van de betreffende Zalando-partner op de betreffende artikelpagina verlinkt; daarnaast vindt u de contactgegevens in de informatie ten aanzien van het herroepingsrecht welke wij u met de bestelbevestiging als pdf hebben gestuurd.

8.5 Wij verzoeken u vriendelijk om, indien dat redelijkerwijs mogelijk is de producten uitsluitend in de oorspronkelijke verpakking retour te sturen.

8.6 De 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. Tot aan het einde van de termijn voor het wettelijke herroepingsrecht gelden uitsluitend de daarvoor geldende wettelijke bepalingen. Het vrijwillige teruggaverecht beperkt niet uw recht op wettelijke garantie, welke onbeperkt voor u blijft bestaan. Het vrijwillige teruggaverecht bestaat niet bij de aankoop van cadeaubonnen.

8.7 Wij wijzen u erop dat uw 100 dagen retourrecht niet geldt voor het bedrag voor de klimaatbescherming, als u ervoor hebt gekozen, de CO2-voetafdruk voor uw bestelling te compenseren. Uw wettelijke herroepingsrecht blijft hierdoor onaangetast.

## **9. TERUGBETALINGEN**

Elke terugbetaling voeren wij automatisch uit op de door u voor de betaling gebruikte rekening. Bij betaling op rekening en bij vooruitbetaling wordt teruggeboekt op de rekening waarvan wij de betaling hebben ontvangen. Heeft u met Paypal / creditcard betaald, dan volgt de terugboeking op de daaraan verbonden Paypal-/creditcardrekening. Indien u bij uw koop een cadeaubon heeft gebruikt, dan boeken wij het betreffende bedrag op uw cadeaubonrekening.

## 10. CUSTOMER CARE

De klantendienst kan worden gecontacteerd via onze [FAQs](#). De klantendienst is bereikbaar via chat, messenger, telefoon en het [contactformulier](#).

## 11. TOEPASSELIJK RECHT EN VERDERE INFORMATIE

11.1 Op al onze overeenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing.

11.2 U vindt deze AV op [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl). Daarnaast kunt u dit document uitprinten of opslaan, door de gebruikelijke functie van uw internetprogramma (=browser: meestal als "document opslaan") te gebruiken. U kunt dit document als pdf downloaden en archiveren, door [hier aanklikken](#). Om een pdf te kunnen openen, heeft een gratis programma nodig van Adobe Reader ([www.adobe.com/nl/](http://www.adobe.com/nl/)) of een vergelijkbaar programma, die het pdf-format beheerst.

11.3 Het gebruik van het beschikbare aanbod op [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl) is mogelijk voor personen die minstens 18 jaar oud zijn.

11.4 Elke klant mag slechts één klantenaccount bij Zalando hebben. Wij behouden ons het recht voor, meerdere aanmeldingen van één persoon te wissen.

11.5 U kunt ook aanvullend de gegevens van uw bestelling archiveren, door de AV te downloaden en de op de laatste pagina van het bestelproces weergegeven gegevens met behulp van uw browserfunctie op te slaan of te wachten op de ontvangstbevestiging van uw bestelling, welke wij u tevens per e-mail zullen sturen na afloop van uw bestelling. Deze bevestiging bevat nogmaals uw bestelgegevens en onze AV. Deze kunt u eenvoudig uitprinten, dan wel met uw e-mailprogramma opslaan.

11.6 Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht dan kunt u deze ook voorleggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel ([www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)) of aan deze Geschillencommissie via het Europees [ODR Platform](#).

UW ZALANDO SE

*Postadres:*

Zalando SE  
11501 Berlijn (Duitsland)

*Bezoekadres:*

Zalando SE  
Valeska-Gert-Straße 5  
10243 Berlijn (Duitsland)

Ingeschreven in het handelsregister van het kantongerecht Charlottenburg Berlijn (Duitsland), HRB 158855 B

Stand: 24.10.2019