

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## [Download PDF](#)

Algemene voorwaarden voor online bestellingen op [www.zalando.be](http://www.zalando.be) en [www.zalando-zircle.be](http://www.zalando-zircle.be)

We willen u hierna graag informeren over onze algemene voorwaarden die regelen hoe we uw aankopen verwerken en afhandelen.

Deze algemene voorwaarden moet u voorafgaand aan de bestelling aanvaarden ; ze maken integraal deel uit van het contract. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het contract tussen uzelf en uw contractspartij zoals aangeduid onder 1.1, ook na overdracht aan Zalando Payments GMBH zoals aangeduid onder 1.3.

De website [www.zalando.be](http://www.zalando.be) biedt zowel “Zalando Artikelen” , “Zalando Partner Artikelen” als “Zalando Zircle Artikelen” (ook wel ‘pre-owned’ artikelen) te koop aan. De website [www.zalando-zircle.be](http://www.zalando-zircle.be) biedt enkel “Zalando Zircle Artikelen” te koop aan.

**Zalando Artikelen** zijn alle artikelen die we op [www.zalando.be](http://www.zalando.be) aanbieden, behalve deze artikelen die worden aangewezen als Zalando Partner Artikelen.

**Zalando Partner Artikelen** zijn alle artikelen die we op [www.zalando.be](http://www.zalando.be) aanbieden en aanwijzen als Partner Artikel.

**Zalando Zircle Artikelen** zijn alle artikelen die we op [www.zalando.be](http://www.zalando.be) en [www.zalando-zircle.be](http://www.zalando-zircle.be) aanbieden en aanwijzen als ‘pre-owned’.

## 1. AFSLUITEN VAN HET CONTRACT EN LEVERING VAN ARTIKELEN

**1.1** Voor online bestellingen op [www.zalando.be](http://www.zalando.be) en [www.zalando-zircle.be](http://www.zalando-zircle.be), worden de contracten enkel afgesloten in de Nederlandse of Franse taal.

Wanneer u Zalando Artikelen en Zalando Zircle Artikelen bestelt, sluit u een contract met Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlijn; wanneer u Zalando Partner Artikelen bestelt, heeft u ook een contract met de desbetreffende Zalando partner. Zalando partners worden specifiek aangeduid op elke pagina met de productgegevens van uw bestelling.

**1.2** Om een artikel aan te kopen, en dus om een bestelling te plaatsen, zal u het artikel moeten toevoegen aan uw winkelmandje. U kan dan het aantal kiezen dat u wilt bestellen van het artikel. Vervolgens zal u uw klantgegevens moeten invullen, de leveringsmethode en betaalmethode moeten kiezen, en desgevallend uw promotiecode kunnen gebruiken. Nadien kan u het detail van uw bestelling nakijken en, indien nodig, invoerfouten opsporen en verbeteren alvorens u de bestelling plaatst. Door op “bestelling met betaalverplichting“ te klikken, plaatst u een bindende bestelling voor de artikelen in uw winkelmandje en gaat u de verplichting aan deze te betalen. Nadat u uw bestelling heeft geplaatst, zullen we u onverwijld een bevestiging van uw bestelling sturen per e-mail. Het contract is bindend van

zodra u van ons de bevestiging van de bestelling heeft ontvangen. Voor artikelen voorafgaandelijk moeten worden betaald (voorbehouden), is het contract bindend van zodra we betaling hebben ontvangen van de volledige aankoopprijs en verzendkosten. Deze artikelen zullen pas verzonden worden van zodra we betaling hebben ontvangen van de volledige aankoopprijs en verzendkosten. We verzoeken u daarom om het volledig verschuldigd bedrag onmiddellijk te betalen na ontvangst van de bevestiging van de bestelling, en uiterlijk binnen de 7 kalenderdagen.

1.3 Aan de email met bevestiging van uw bestelling, worden de factuur, de leveringsbon en de identiteit en bankgegevens van de begunstigde voor betaling bijgevoegd. Deze begunstigde voor betaling van de bestelde artikelen is Zalando Payments GMBH (adres + contactgegevens + IBAN + BIC). Deze bevestiging van de bestelling met bijlagen, geldt als een kennisgeving van de overdracht van de vordering tot betaling van de bestelde artikelen en van de vordering tot terugbetaling bij uitoefening van het herroepingsrecht door uw contractspartij (Zalando SE of Zalando Partner) aan Zalando Payments GmbH.

Zalando Payments GmbH bekommt hierdoor de bekwaamheid om in geval van niet-betaling of niet volledige betaling van het door u verschuldigde bedrag, de minnelijke of gerechtelijke invordering lastens u in te stellen, in haar eigen naam en rekening, dit conform deze algemene voorwaarden. Omgekeerd heeft u bij uitoefening van uw herroepingsrecht het recht op terugbetaling van de bestelde en betaalde artikelen lastens Zalando Payments GmbH.

**1.4** Gelieve te noteren dat onze verbintenis tot levering van uw bestelling uitzonderlijk is opgeschort in de volgende situatie omdat het als een situatie van overmacht wordt beschouwd voor ons: de laattijdige of foutieve levering van de stock door onze leveranciers, waarbij wij nochtans de gepaste bestelprocedures hebben gevolgd, en dit enkel indien de laattijdige levering door onze leveranciers niet te wijten is aan een voorafgaandelijke tekortkoming door ons, en indien we u onverwijld hebben geïnformeerd omtrent deze situatie. Bijkomend mogen wij het inkooprisico niet hebben aanvaard met betrekking tot de bestelde artikelen.

**1.5** 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.

**1.6** Indien artikelen uitgeput zijn in onze voorraad, zullen wij u onverwijld elke betaling die u heeft gedaan, terugbetalen. We kunnen niet gedwongen worden om de bestelde artikelen elders in te kopen, aangezien wij het inkooprisico niet aanvaarden, zelfs niet voor soortgoederen (waarvan enkel het type en de eigenschappen van de goederen worden vermeld). Onder onze stock wordt ook de stock begrepen van de desbetreffende Zalando partner wanneer Zalando Partner Artikelen worden besteld. Enige mogelijke aansprakelijkheid voor onbeschikbare artikelen zal in elk geval beperkt zijn tot het door u betaald bedrag voor de onbeschikbare artikelen dat wij u onverwijld zullen terugbetalen.

**1.7** Wij leveren in België. Wanneer tijdsperiodes zijn uitgedrukt in werkdagen, betekenen werkdagen alle dagen van maandag tot en met vrijdag, wettelijke feestdagen uitgezonderd.

## **2. PRIJZEN, VERZENDKOSTEN, DRINGENDE ('EXPRESS') LEVERING EN EIGENDOMSOVERDRACHT**

**2.1** De prijzen die staan vermeld op datum van de bestelling, zijn van toepassing. De vermelde prijzen zijn definitieve en totale prijzen, BTW inbegrepen.

**2.2** De artikelen blijven onze eigendom of desgevallend de eigendom van de betrokken Zalando partner tot integrale betaling van de aankoopprijs en, desgevallend, de verzendkosten.

**2.3** Wij rekenen geen verzendkosten aan, behalve voor express leveringen. Een express levering is optioneel en slechts mogelijk voor bepaalde bestellingen. Wanneer u uw bestelling plaatst, zal u zien of deze optie beschikbaar is voor uw specifieke bestelling en wat dit kost. De artikelen zullen dan uiterlijk geleverd worden binnen de twee werkdagen. Indien de artikelen niet binnen deze verzendtijd aankomen, zullen wij u de verzendkost terugbetalen.

## **3. BETALING**

**3.1** Algemeen aanvaarden wij de volgende betaalmethodes: kredietkaarten, Maestro, betaling per overschrijving en betaling via Paypal. We behouden ons het recht voor om bepaalde betalingsmethoden niet te aanvaarden voor een specifieke bestelling en te verwijzen naar andere betaalmethodes. Gelieve te noteren dat wij alleen betalingen aanvaarden van rekeningen binnen de Europese Unie (EU). U bent verantwoordelijk voor elke kost die gepaard gaat met de betaaltransactie.

**3.2** In geval van aankopen met kredietkaart, zal de aankoop op uw kredietkaart worden aangerekend wanneer we overgaan tot verzending van uw bestelling.

**3.3** Alle betalingen dienen te gebeuren tegen vervaldatum van 14 dagen na de bestelling, zoals aangeduid op de factuur en leveringsbon. Vanaf de vervaldatum is het door u verschuldigde bedrag opeisbaar. Niet-betaling of onvolledige betaling van het verschuldigde bedrag op de vervaldatum, betekent dat u uw verbintenis tot betaling niet bent nagekomen.

Ingeval van niet-betaling of niet volledige betaling van het verschuldigde bedrag op de vervaldatum zijn per dag vertraging van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verwijlinteressen verschuldigd aan wettelijke intrestvoet op het niet-betwiste totaalbedrag van de factuur, dit vanaf de vervaldatum van de factuur.

De niet, of onvolledige betaling van de factuur op de vervaldatum leidt vooreerst tot een kosteloze ingebrekestelling op de vervaldatum, vervolgens en 10 dagen later tot een ingebrekestelling waarvoor 5 EUR rappelkosten in rekening worden gebracht bovenop het verschuldigde bedrag. Bij uitblijven van integrale betaling 15 dagen na deze ingebrekestelling, volgt een nieuwe ingebrekestelling waarvoor bijkomend 10 EUR rappelkosten in rekening worden gebracht, zijnde een totaal van 15 EUR rappelkosten boven het verschuldigde bedrag. Zalando Payments GmbH is bij een laattijdige terugbetaling dezelfde rappelkosten verschuldigd indien de consument haar in gebreke stelt.

Wanneer na de tweede ingebrekestelling met rappelkosten niet werd overgegaan tot algehele betaling van het verschuldigde saldo, kann Zalando de inning van de vordering toevertrouwen aan een incassobureau, waarbij een forfaitair schadebeding ten belope van 10 % van het factuurbedrag, met een minimum van 40 EUR, wordt toegepast.

Verder zal bij iedere laattijdige betaling op het onbetaalde factuurbedrag van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een verwijlinterest verschuldigd zijn gelijk aan de wettelijke intrestvoet, dit vanaf de vervaldag tot op datum van algehele betaling. Voor elke laattijdige terugbetaling door Zalando, heeft de consument eveneens recht op een forfaitaire vergoeding van 10 % van het factuurbedrag, met een minimum van 40 EUR, evenals op de wettelijke intresten op het verschuldigd bedrag tot op de datum van algehele betaling.

De geschillen betreffende de betaling of de uitvoering van de leveringen vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van de woonplaats van de consument.

## **4. KORTINGSBONNEN EN VERZILVERING**

**4.1** Kortingsbonnen zijn bonnen die niet kunnen worden aangekocht, maar worden uitgegeven tijdens reclamecampagnes; hun geldigheidsperiode is beperkt in de tijd.

**4.2** Kortingsbonnen kunnen slechts éénmaal worden verzilverd in het kader van een bestelling, en enkel binnen de gepreciseerde periode. Kortingsbonnen mogen niet worden gebruikt om cadeaubonnen aan te kopen. Gelieve te noteren dat een minimale aankoopwaarde kan zijn vereist voor het gebruik van kortingsbonnen.

**4.3** De waarde van de artikelen moet gelijk zijn aan de waarde van de kortingsbon of de waarde hiervan overschrijden. Als de kortingsbon ontoereikend is voor de waarde van de artikelen, zal het verschil moeten worden betaald middels één van de aanvaarde betaalmethodes. De waarde van kortingsbonnen zullen niet in contanten worden uitbetaald, noch zullen zij interest opleveren. Kortingsbonnen zullen niet worden terugbetaald indien alle of sommige artikelen worden teruggestuurd.

**4.4** Kortingsbonnen kunnen enkel worden verzilverd vóór u de bestelling afrondt. Indien u een kortingsbon wilt verzilveren, zal u uw promotiecode moeten invullen gedurende het bestelproces, en meer in het bijzonder wanneer u uw betaalmethode kiest, alvorens u overgaat tot betaling. Na betaling is het niet meer mogelijk om retroactief kortingsbonnen te gebruiken. Kortingsbonnen mogen niet worden doorgegeven aan derde partijen. Behoudens andersluidende overeenkomst, is het niet mogelijk om meerdere kortingsbonnen te cumuleren.

**4.5** Indien u een kortingsbon heeft gebruikt bij uw bestelling en, ten gevolge van een herroeping door u, de totale waarde van uw bestelling kleiner wordt dan of gelijk is aan de waarde van uw kortingsbon, behouden we ons het recht voor om u de oorspronkelijke prijs aan te rekenen voor de artikelen die u behoudt.

## **5. CADEAUBONNEN EN VERZILVERING**

**5.1** Cadeaubonnen zijn bonnen die kunnen worden aangekocht. Zij kunnen enkel verzilverd worden om Zalando Artikelen en Zalando Partner Artikelen aan te kopen en kunnen niet worden gebruikt om andere of meer cadeaubonnen te kopen. Indien de waarde van de cadeaubon ontoereikend is voor de waarde van de bestelling, zal het verschil moeten worden betaald middels één van de aanvaarde betaalmethodes. Indien de waarde van de cadeaubon de totale prijs van uw bestelling overschrijdt, zullen wij het verschil als tegoed op uw account 'Mijn Zalando' crediteren.

**5.2** Cadeaubonnen en tegoeden kan u enkel gebruiken vóór u uw bestelling afrondt. Indien u een cadeaubon wilt gebruiken, zal u uw cadeaucode moeten ingeven gedurende het bestelproces, en meer in het bijzonder wanneer u uw betaalmethode kiest, maar alvorens u betaalt. Na betaling is het niet meer mogelijk om bonnen retroactief te gebruiken.

**5.3** De waarde van de cadeaubonnen worden niet uitbetaald in contanten, en zullen geen interesten opleveren; ook niet wanneer u uw herroepingsrecht uitoefent.

**5.4** Gelieve naar "Mijn Zalando" te gaan op [www.zalando.be](http://www.zalando.be) teneinde uw cadeaubonnen te verzilveren en te gebruiken op uw klantenrekening of om uw tegoedsaldo te raadplegen.

## **6. WETTELIJK HERROEPINGSRECHT TEN AANZIEN VAN ZALANDO ARTIKELEN**

**INDIEN U ZALANDO ARTIKELEN AANKOOPT, GELIEVE DE VOLGENDE INFORMATIE EN RICHTLIJNEN TE LEZEN EN TE VOLGEN.**

### **Informatie omtrent het herroepingsrecht:**

**6.1** U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen de overeenkomst te herroepen zonder opgave van reden en zonder kosten (tenzij voor de kosten vermeld in artikel 6.4 en 6.7). De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.

**6.2** Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (per gewone post: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlijn, of per fax: +49 (0)30 27594693, of per e-mail: [herroeping@zalando.be](mailto:herroeping@zalando.be)) via een ondubbelzinnige verklaring op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruik maken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping (art. 6.10), maar u bent hiertoe niet verplicht. U kunt het modelformulier voor herroeping of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en indienen via onze [website www.zalando.be](http://www.zalando.be). Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt, zullen wij u onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

### **Beperking van het herroepingsrecht**

**6.3.** ZALANDO voorziet goederen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden na openen of wijzigen van de verpakking, van een zegel. Niet-limitatief betreft dit bijvoorbeeld cosmetica en ondergoed. Bij de levering van dergelijke verzegelde goederen kan u het herroepingsrecht enkel uitoefenen, mits de oorspronkelijke verzegeling intact aanwezig is.

### **Gevolgen van de herroeping**

**6.4** Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u 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 standard 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.

**6.5** Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, in overeenstemming met artikel 9, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen geen kosten in rekening worden gebracht voor deze terugbetaling.

**6.6** 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 meegedeeld, aan ons (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlijn, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: herroeping@zalando.be) terug te zenden of te overhandigen. We raden u aan om het terugzendetiket te gebruiken dat bij uw bestelling is ingesloten; Dit etiket kan ook worden afgedrukt van uw account 'Mijn Zalando'. Als u geen toegang heeft tot een printer, of als u problemen heeft om het terugzendetiket te downloaden of als u een nieuw terugzendetiket nodig heeft, kan u contact opnemen met onze klantendienst om een terugzendetiket te vragen (u vindt de contactgegevens hierna). U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

**6.7** Enkel indien u het terugzendetiket gebruikt dat door ons werd voorzien voor de verzending vanuit het land waarin de levering is gebeurd, zullen we de terugzendkosten dragen. Als u geen gebruik maakt van het terugzendetiket dat wij hebben voorzien, zal u de kost voor het terugzenden zelf moeten betalen. Gelieve te noteren dat in dat geval de kosten grotendeels afhankelijk zullen zijn van de toepasselijke prijs van de verzender van uw keuze.

**6.8** Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of tot u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

**6.9** 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**

**6.10** Indien u de overeenkomst wenst te herroepen, gelieve dit formulier in te vullen en ons terug te sturen: Aan: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlijn, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: herroeping@zalando.be

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

— besteld op / ontvangen op (\*)

— uw naam / namen:

— Uw adres:

— Uw handtekening (enkel wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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

(\*\*) Door het invullen van dit formulier neem ik er kennis van dat, wat betreft verzegelde goederen, ik het herroepingsrecht enkel kan uitoefenen mits de oorspronkelijke verzegeling intact is. ZALANDO SE heeft het recht om de herroeping alsnog te weigeren wanneer zij de goederen zonder verzegeling of met gebroken verzegeling terug ontvangt.

## **7. WETTELIJK HERROEPINGSRECHT TEN AANZIEN VAN ZALANDO PARTNER ARTIKELEN EN ZALANDO ZIRCLE**

INDIEN U ZALANDO PARTNER ARTIKELEN OF ZALANDO ZIRCLE ARTIKELEN AANKOOPT, GELIEVE DE VOLGENDE INFORMATIE EN RICHTLIJNEN TE LEZEN EN TE VOLGEN.

### **Informatie omtrent het herroepingsrecht:**

**7.1** U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen de overeenkomst te herroepen zonder opgave van reden en zonder kosten (tenzij voor de kosten vermeld in artikel 7.4 en 7.7). De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.

**7.2** Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (per gewone post: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlijn, of per fax: +49 (0)30 27594693, of per e-mail: herroeping@zalando.be) of de betrokken Zalando partner (U zal een link vinden op de webpagina van elk artikel die de Zalando partner aanduidt en waarop de contactgegevens staan; deze contactgegevens vindt u ook in het pdf-document getiteld “Informatie omtrent het herroepingsrecht” dat bij de bevestiging van de bestelling wordt gevoegd die wij u toesturen) via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, per fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruik maken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping (art. 7.10), maar u bent hiertoe niet verplicht. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.streken.

### **Beperking van het herroepingsrecht**

**7.3** ZALANDO voorziet goederen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden na openen of wijzigen van de verpakking, van een zegel. Niet-limitatief betreft dit bijvoorbeeld cosmetica en ondergoed. Bij de levering van dergelijke verzegelde goederen kan u het herroepingsrecht enkel uitoefenen, mits de oorspronkelijke verzegeling intact aanwezig is.

### **Gevolgen van de herroeping**

**7.4** Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u 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 standard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij of onze Zalando partner op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug.

**7.5** Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, in overeenstemming met artikel 9, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen geen kosten in rekening worden gebracht voor deze terugbetaling.

**7.6** 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 of de Zalando partner heeft meegedeeld, aan Zalando Zircle of de betrokken Zalando partner terug te zenden of te overhandigen. U zal een link vinden op elke webpagina van het artikel die Zalando Zircle of de Zalando partner aanduidt en waarop de contactgegevens staan. U vindt hun contactgegevens ook in het pdf-document getiteld “Informatie omtrent het herroepingsrecht” dat bij de bevestiging van de bestelling wordt gevoegd die wij u toesturen. We raden u aan om het terugzendetiket te gebruiken dat bij uw bestelling is ingesloten; Dit etiket kan ook worden afgedrukt van uw account ‘Mijn Zalando’. Als u geen toegang heeft tot een printer, of als u problemen heeft om het terugzendetiket te downloaden of als u een nieuw terugzendetiket nodig heeft, kan u contact opnemen met onze klantendienst om een terugzendetiket te vragen (u vindt de contactgegevens hierna). U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

**7.7** Enkel indien u het terugzendetiket gebruikt dat door ons werd voorzien voor de verzending vanuit het land waarin de levering is gebeurd, zullen we de terugzendkosten dragen. Als u geen gebruik maakt van het terugzendetiket dat wij hebben voorzien, zal u de kost voor het terugzenden zelf moeten betalen. Gelieve te noteren dat in dat geval de kosten grotendeels afhankelijk zullen zijn van de toepasselijke prijs van de verzender van uw keuze.

**7.8** Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of tot u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

**7.9** 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**



**7.10** Indien u de overeenkomst wenst te herroepen, gelieve dit formulier in te vullen en ons terug te sturen: Aan: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlijn, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: herroeping@zalando.be

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

— besteld op / ontvangen op (\*)

— uw naam / namen:

— Uw adres:

— Uw handtekening (enkel wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

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

(\*\*) Door het invullen van dit formulier neem ik er kennis van dat, wat betreft verzegelde goederen, ik het herroepingsrecht enkel kan uitoefenen mits de oorspronkelijke verzegeling intact is. ZALANDO SE heeft het recht om de herroeping alsnog te weigeren wanneer zij de goederen zonder verzegeling of met gebroken verzegeling terug ontvangt.

Het herroepingsrecht kan niet worden uitgeoefend met betrekking tot verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling is verbroken na de levering.

## **8. CONVENTIONEEL HERROEPINGSRECHT TOT 100 DAGEN NA ONTVANGST**

**8.1** Zonder afbreuk te doen aan uw wettelijk herroepingsrecht, bieden wij u de mogelijkheid om artikelen zonder opgave van redenen terug te sturen binnen de 100 dagen na ontvangst. Deze terugzendmogelijkheid laat u toe om, zelfs nadat de wettelijke herroepingstermijn van 14 dagen is verstreken (zie hiervoor: “Informatie omtrent het herroepingsrecht”), de overeenkomst te annuleren door de artikelen terug te sturen naar ons of onze Zalando partner, in geval van Zalando Partner Artikelen, binnen de 100 dagen na ontvangst. Deze termijn begint te lopen van zodra u de artikelen ontvangt.

**8.2** Indien u Zalando Artikelen of Zalando Zircle Artikelen terugstuurt, kan u gebruik maken van het terugzendetiket dat bij uw bestelling is ingesloten, of u kan het etiket zelf afdrukken vanuit uw account ‘Mijn Zalando’. Gelieve onze klantendienst te contacteren bij problemen om het terugzendetiket te downloaden of indien u geen toegang hebt tot een printer.

**8.3** Als u Zalando Partner Artikelen terugstuurt, kan u gebruik maken van het terugzendetiket dat bij uw bestelling is ingesloten. Zoniet, is er op de webpagina van elk product een link naar de contactgegevens van de betrokken Zalando partner. U zal hun contactgegevens ook vinden in het pdf-document getiteld “Informatie omtrent het herroepingsrecht” dat bij de bevestiging van uw bestelling wordt gevoegd die wij u toesturen.

**8.4** U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 100 dagen is verstreken.

**8.5** Niettemin kan u dit conventioneel herroepingsrecht slechts uitoefenen op voorwaarde dat u de artikelen alleen hebt gepast zoals u in een winkel zou doen en op voorwaarde dat de artikelen volledig en in hun oorspronkelijke staat, ongebruikt, in hun geheel, onbeschadigd, en in hun oorspronkelijke verpakking worden teruggestuurd.

**8.6** ZALANDO voorziet goederen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden na openen of wijzigen van de verpakking, van een zegel. Niet-limitatief betreft dit bijvoorbeeld cosmetica en ondergoed. Bij de levering van dergelijke verzegelde goederen kan u het herroepingsrecht enkel uitoefenen, mits de oorspronkelijke verzegeling intact aanwezig is.

**8.7** De terugzending van goederen wordt bovendien enkel aanvaard, mits zij in de volledige originele verpakking worden teruggezonden. Zoniet, heeft ZALANDO de keuze om de terugzending te weigeren, dan wel de kost van de originele transportverpakking in mindering te brengen van het terug te betalen bedrag.

**8.8** Zolang de periode voor de uitoefening van het wettelijk herroepingsrecht niet is verstreken, zullen de wettelijke bepalingen betreffende dit recht exclusief van toepassing zijn. Het conventioneel herroepingsrecht beperkt uw wettelijke rechten niet; u blijft aanspraak maken op uw wettelijke rechten. Het conventioneel herroepingsrecht kan niet worden gebruikt met betrekking tot cadeaubonnen.

**8.9** Wij wijzen u erop dat uw 100 dagen retourrecht niet geldt voor het bedrag voor de klimaatbescherming, als u ervoor hebt gekozen, de CO<sub>2</sub>-voetafdruk voor uw bestelling te compenseren. Uw wettelijke herroepingsrecht blijft hierdoor onaangetast.

## **9. TERUGBETALINGEN**

Elke terugbetaling zal automatisch gebeuren op de rekening die u heeft gebruikt voor de betaling. Voor betalingen per overschrijving en voorafbetalingen, zal de terugbetaling gebeuren op de rekening van waaruit de betaling is geschied. Indien u via Paypal of middels kredietkaart heeft betaald, zal de terugbetaling gebeuren op uw Paypal- of kredietkaart-rekening. Indien u een cadeaubon heeft gebruikt voor uw aankoop, zullen we het desbetreffend bedrag crediteren op uw cadeaubon-rekening.

## **10. KLANTENDIENST**

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

## **11. AANSPRAKELIJKHEID VOOR GEBREKEN EN VERDERE INFORMATIE**

**11.1** Onze aansprakelijkheid voor gebreken wordt geregeld door de toepasselijke wettelijke bepalingen.

**11.2** Aansprakelijkheid bij bestellingen via Zalando-Zircle: U moet zich realiseren dat artikelen besteld via Zalando-Zircle zich in gebruikte staat bevinden. De aansprakelijkheid voor zichtbare gebreken van Zalando-Zircle artikelen is beperkt tot gebreken die zich manifesteren binnen een periode van één jaar. Nadien kan de gebruiker zich enkel nog beroepen op het wettelijke regime inzake verborgen gebreken.

**11.3** Kwaliteitscondities van Zalando-Zircle artikelen: Aangezien Zalando-Zircle artikelen tweedehandsgoederen zijn, vormen gewoonlijke gebruikssporen geen gebrek. Voor dergelijke gewoonlijke gebruikssporen die normaal zijn voor gebruikte goederen, bestaat geen recht op vrijwaring.

**11.4** Deze algemene voorwaarden kunnen worden bekeken op [www.zalando.be](http://www.zalando.be). U kan dit document ook afdrukken of opslaan door de geschikte functies te gebruiken in uw web browser (normaal Document -> Opslaan als). U kan dit document ook downloaden en archiveren als pdf door [hier te klikken](#). Om het pdf-document te openen, zal u Adobe Reader nodig hebben, dat u gratis kan downloaden op [www.adobe.be](http://www.adobe.be), of een gelijkaardig pdf-lezer.

**11.5** De op [www.zalando.be](http://www.zalando.be) beschikbare aanbiedingen, kunnen worden aanvaard door personen van minstens 18 jaar oud.

**11.6** Elke gebruiker is gerechtigd om te allen tijde slechts één account bij Zalando te hebben. Wij behouden ons het recht voor om meerdere registraties te verwijderen.

**11.7** U kan de details van uw bestelling ook gemakkelijk archiveren door ofwel de algemene voorwaarden te downloaden en de geschikte functies in uw web browser te gebruiken om de samenvatting van uw bestelling op te slaan zoals dit verschijnt op de laatste pagina van het bestelproces in de webshop, of door de automatische bevestiging van de bestelling af te wachten die we ook versturen naar het door u aangeduid e-mailadres na het afronden van uw bestelling. De bevestiging van de bestelling per e-mail omvat de details van uw bestelling en onze algemene voorwaarden en kan gemakkelijk worden afgedrukt of opgeslagen met uw e-mailprogramma. Wij archiveren de inhoud van uw contract gedurende maximaal drie jaren. U kan de details van uw recente bestellingen vinden op uw account 'Mijn Zalando'.

**11.8** De Europese Commissie biedt aan consumenten een platform aan voor alternatieve geschillenbeslechting. Consumenten kunnen hun geschil met betrekking tot een online bestelling afhandelen zonder tussenkomst van een rechtbank. U krijgt toegang tot het platform voor onlinegeschillenbeslechting via deze url-link: <http://ec.europa.eu/odr/>.

**11.9** De toepassing van het Weens Koopverdrag inzake internationale koopovereenkomsten (1980) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

**11.10** Indien één of meerdere bepalingen van de algemene voorwaarden nietig zouden zijn, zal dit de geldigheid van de andere bedingen niet aantasten.

**Met vriendelijke groeten,**

**Zalando SE** Valeska-Gert-Str. 5 D - 10243 Berlijn

Raad van Bestuur: Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter, James Freeman II, David Schröder

Voorzitster van de Raad van Commissarissen: Cristina Stenbeck

Geregistreerd bij de Rechtbank van Charlottenburg Berlijn, HRB 158855 B

BTW-nummer: DE 260543043

Laatst bijgewerkt 12.11.2020