

Sammanfattning av de allmänna affärsvillkoren

De allmänna affärsvillkoren ger en översikt över vårt tjänsteutbud på Zalando.se. Våra erbjudanden riktar sig endast till konsumenter som handlar för privata ändamål. Vi erbjuder dig en personanpassad shopping- och serviceupplevelse för Zalando-produkter, artiklar från Zalando-partners samt Zalando Pre-owned-artiklar. Artiklar från Zalando-partners är märkta som sådana och kommer från kommersiella handlare, medan Zalando Pre-owned-artiklar är begagnade varor som är särskilt märkta som sådana.

1. Avtalstecknande:

genom att skicka in din beställning på Zalando:s webbplats förklarar du att du shoppar endast för privata ändamål. Din avtalspartner är antingen Zalando SE eller resp. Zalando-partner, beroende på vilken typ av produkter du beställer. Avtalet aktiveras genom en klickning på köp-knappen samt erhållande av orderbekräftelsen. Vi förbehåller oss rätten att avvisa eller annullera beställningar som har genererats av automatiska program eller tredjepartstjänster.

2. Priser, fraktkostnader och leveransvillkor:

de priser som anges vid tiden för beställningen är slutpriser, inklusive gällande moms. Fraktkostnaderna bärs av Zalando såvida inte det rör sig om specifika fraktsätt som anges vid beställningen, t.ex. expressfrakt. Dessutom kan fraktkostnader uppstå för beställningar som ligger under det minsta ordervärdet. Innan du skickar beställningen får du information om detta; ytterligare information återfinns i de utförliga allmänna affärsvillkoren.

3. Olika betalningsmetoder:

vi erbjuder olika betalningssätt såsom t.ex. förskottsbetalning, kreditkort, faktura eller Paypal. De betalningssätt som faktiskt är möjliga när en beställning läggs kan variera, och innan du skickar beställningen får du information om vilka betalningssätt som konkret erbjuds.

4. Användning av kuponger:

kampanjkuponger som lämnas ut inom ramen för reklamkampanjer, eller presentkort som har inhandlats, kan lösas in inom ramen för beställningsprocessen. Gällande villkor för kuponger tillämpas därvid.

5. Ångerrätt:

som konsument har du en lagstadgad ångerrätt. Det innebär att du kan ångra detta online-avtal inom 14 dagar efter erhållandet av varan, utan att ange skäl, genom att 1) meddela oss (t.ex. via e-post eller vanlig post) att du inte längre vill vara bunden till avtalet och 2) skicka tillbaka beställningen till oss eller vår partner. All övrig information om ångerrätten återfinns i de allmänna affärsvillkoren.

6. Frivillig returrätt:

vi erbjuder en frivillig, extra returrätt som vi lämnar frivilligt och oavhängigt av den 14-dagars returrätten. Din lagstadgade ångerrätt påverkas inte av detta. Mer information om villkor och tidslängd för den frivilliga returrätten återfinns i de allmänna affärsvillkoren.

7. Återbetalningar:

ev. återbetalningar görs automatiskt på samma sätt som du gjorde din ursprungliga betalning.

8. Kundservice:

Vänligen hänvisa till våra [hjälpsidor eller kontakta vår kundtjänst via den här länken](#) om du har några frågor.

9. Möjliga klagomål:

vi har etablerat en rapporterings- resp. klagomålsrutin för kontroll av ev. rättsvidrigt innehåll. Om du inte är införstådd med vårt beslut, kan en rättslig prövning bli aktuell.

10. Övrigt:

dina lagstadgade garantirättigheter gäller. Mer information om detta återfinns i de allmänna affärsvillkoren. Du har också möjlighet att **ladda ner och arkivera de allmänna villkoren**.

Anmälnings- och överklagandeprocess; tvistbiläggnig utom rätta

På vår sajt erbjuder vi en möjlighet att anmäla produkter eller annat innehåll som enligt din åsikt inte överensstämmer med gällande lagar eller våra användningsvillkor (anmälan). Vi kommer att kontrollera dessa anmälningar och informera dig om resultatet. Om vi beslutar oss för att inte vidtaga åtgärder, har du möjlighet att låta pröva detta beslut (klagomål). Dessutom finns möjligheter till tvistbiläggnig utom rätta samt ordinarie domstolsförfarande.

Vid missbruk av denna mekanism kommer vi att tidvis eller permanent upphöra med handläggningen av anmälningar och överklaganden. Missbruk i användningen föreligger om du ofta skickar in uppenbart omotiverade anmälningar eller klagomål. Vid bedömningen av missbruksförhållandet samt vid beslutet om och ev. hur länge vi slutar att handlägga anmälningar och klagomål, tar vi hänsyn till alla fakta och omständigheter som föreligger. Hit räknas det absoluta antalet uppenbart omotiverade anmälningar eller klagomål, den relativa andelen av omotiverade anmälningar och klagomål av det totala antalet, allvarlighetsgraden av missbruket samt - om sådana kan konstateras - de avsikter som anmälaren hyser.

Innan vi upphör med handläggningen av anmälningar och klagomål kommer vi att utfärda en varning. I varningen anger vi även varaktigheten för ett möjligt handläggningsavbrott.

ALLMÄNNA VILLKOR ZALANDO SE

Ladda ner och arkivera de allmänna villkoren som PDF Allmänna villkor ("Allmänna Villkor") för beställningar som sker online på www.zalando.se.

Erbjudandena på vår webbplats www.zalando.se riktar sig uteslutande till konsumenter som genomför köp i ett ändamål som inte kan sättas i samband med vare sig deras kommersiella eller yrkesmässiga verksamhet.

I det följande vill vi göra dig förtrogen med våra allmänna affärsvillkor, som gäller för alla varor och tjänster som tillhandahålls på Zalando.se.

På www.zalando.se erbjuder vi dig en personifierad shopping- och serviceupplevelse som anpassats till dina intressen och behov.

På www.zalando.se säljer vi Zalando produkter, produkter från Zalando-partners ("Partnerprodukter") och Zalando pre-owned-produkter.

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

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

Zalando pre-owned-produkter är produkter som vi erbjuder via www.Zalando.se och som är märka "pre-owned".

Zalando-produkter, Partnerprodukter och Zalando pre-owned-produkter refereras fortsättningsvis gemensamt till som "**Produkter**".

1. BOLAGSINFORMATION

Zalando SE ("Zalando SE")

Org. nr. 502074-9585

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

Adress: Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin

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

2. ALLMÄNT

2.1 Genom att placera din beställning förklarar du att du agerar enbart som privatperson.

2.2 Dessa Allmänna Villkor gäller för samtliga beställningar som görs av kunden ("Kunden" eller "dig") när Kunden beställer Produkter via zalando.se. För beställningar som görs via www.zalando.se ingår vi endast avtal på svenska. Genom att du gör en beställning av Zalando-produkter ingår du ditt avtal med Zalando SE.

2.3 Genom att du gör en beställning av Zalando-produkter och Zalando pre-owned-produkter ingår du avtal med Zalando SE. När du beställer varor från en Zalando-partner, har du, beroende på vald produkt, antingen ett avtal endast med resp. Zalando-partner eller med bådadera, Zalando SE och resp. Zalando-partner tillsammans (gemensam säljare). Information om rådande avtalsförhållande visas på varje produktdetaljsida.

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

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

(b) bosatt i Sverige.

2.5 Vi levererar endast inom Sverige.

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

2.7 Vi förbehåller oss rätten att spärra kunder med extremt frekventa returer och ovanliga retur beteenden från inköp under en tidsperiod av upp till 12 månader. Det gäller framför att vid upprepade oproportionerliga returer eller missbruk av returrätten, som inte motsvarar normalt köparbeteende.

3. BESTÄLLNING OCH INGÅENDE AV AVTAL AVSEENDE PRODUKTER

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

3.2 Vi förbehåller oss rätten att inte acceptera en beställning eller att annullera beställningen om denna beställning placeras genom användning av programvara, robotar, krypare, spindlar eller något automatiserat system eller skriptbeteende och användning av tjänster från tredje part av något slag som används för att göra en beställning för din räkning.

4. PRISER, LEVERANSKOSTNADER OCH KOSTNADER FÖR EXPRESSLEVERANS

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

4.2 Vid beställning för minst trehundra nittio nio (449,00 kr) svenska kronor (SEK) ingår leverans till postombud utan kostnad. Väljer du hemleverans är leveranskostnaden fyrtionio (49,00 kr) svenska

kronor (SEK). Vid beställning under trehundra nittio nio (449,00 kr) svenska kronor (SEK) kostar leverans till postombud fyrtionio (49,00 kr) svenska kronor (SEK) och hemleverans kostar åttionio (89,00 kr) svenska kronor (SEK). Leveranskostnaden kommer på ett tydligt sätt att presenteras i orderprocessen genom att du kommer få information om det totala belopp som du ska betala för din order (inklusive eventuella leveranskostnader) under "totalsumma" innan din order blir bindande för de Produkter du har lagt i varukorgen. För expressleveranser gäller avsnitt 4.4.

4.3 Beroende på varifrån din produkt skickas kan långdistansleveranskostnad om trettionio (39,00 kr) svenska kronor (SEK) inklusive moms tillkomma. Vi kommer innan din beställning läggs informera om långdistansleveranskostnad gäller för den valda produkten. Långdistansleveranskostnader uppkommer och erläggs till Zalando. Om du väjer att returnera en Produkt för vilken du har fått betala långdistansleveranskostnad kommer vi att återbetala långdistansleveranskostnaden om du returnerar hela din order. Dina lagstadgade rättigheter gäller oförändrade.

4.4 Expressleverans erbjuds för vissa beställningar av Zalando-produkter. När du gör din beställning framgår i det sista beställningssteget om expressleverans erbjuds avseende din beställning. Leveranskostnaden för expressleverans är nittionio (99,00 kr) svenska kronor (SEK) per beställning.

5. BETALNING

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

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

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

6. ORDINARIE LEVERANS OCH EXPRESSLEVERANS

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

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

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

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

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

7. VILLKOR FÖR RABATTERBJUDANDEN

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

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

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

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

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

8. PRESENTKORT OCH DERAS INLÖSEN

8.1. Zalando presentkort utfärdas av Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH är en institution för elektroniska penningtransaktioner, licensierad i Tyskland. **Zalando presentkort är inte elektroniska pengar.**

Zalando presentkort är inte elektroniska pengar utan icke-reglerat lagrat värde. Det innebär att Zalando presentkort inte övervakas av behörig tillsynsmyndighet; det lagstadgade skyddet för e-pengar gäller inte. Du har ingen rätt att begära inlösen i kontanter.

8.2. Zalando presentkort kan inlösas på www.zalando.se och i Zalando-appen för köp av berättigade produkter, som erbjuds av Zalando SE eller andra säljare (Zalando partners). Berättigade varor och tjänster är produkter för personers yttre (t.ex. kläder, skor). Detaljer kan hittas under denna länk "[Vad kan jag använda mitt presentkort till?](#)". Ett Zalando presentkort får inte användas för köp av annat Zalando presentkort.

8.3. Zalando presentkort är giltiga under en begränsad tidsperiod på 5 år från inköpsdatumet. Inlösen i kontanter eller återbetalningar i händelse av förlust eller skada medges ej.

8.4. Zalando presentkort har ett begränsat maximalt värde på 2250 SEK per Zalando presentkort och ett maximalt värde på 2250 SEK Zalando Gift Card per köp. Det är möjligt att använda flera Zalando presentkort per köp upp till ett maximalt belopp på 2250 SEK. Ett restbelopp på dina Zalando presentkort kan användas för kommande inköp. Det maximala värdet på presentkort som kan användas per kalendermånad är begränsat till € 5 000. Det maximala värdet för presentkort som kan kopplas till ditt kundkonto per kalendermånad är begränsat till € 5 000.

8.5. Zalando presentkort aktiveras vanligtvis inom 24 timmar från köpet.

8.6. Zalando presentkort kann användas endast före beställning, ej retroaktivt.

8.7. Om du annullerar din beställning eller returnerar varor för vilka du har löst in ett Zalando presentkort återbetalas det inbetalda beloppet till ditt Zalando presentkort och blir tillgängligt för framtida köp. Om du returnerar varor som du delvis har betalat med ett Zalando presentkort, betalas inköpspriset för behållna berättigade varor som har varit berättigade för köp via Zalando presentkort först genom inlösen av Zalando presentkortet, och eventuellt kvarvarande återbetalningsbelopp, om tillämpligt, återbetalas till den andra använda betalningsmetoden.

9. LAGSTADGAD ÅNGERRÄTT VID KÖP AV PRODUKTER

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

9.2 Om du vill returnera en produkt kan du antingen använda QR-koden eller skriva ut en retursedel via ditt användarkonto på www.zalando.se. Om du har frågor avseende returprocessen, inte har tillgång till en skrivare eller av någon annan anledning har svårt att komma åt QR-koden eller ladda ner returetiketten, eller om du behöver en ny, ska du kontakta vår kundtjänst (se kontaktuppgifter i avsnitt 14 nedan).

9.3 Om du vill returnera Partnerprodukter så kan du även, utöver alternativen i avsnitt 9.2, använda den retursedel som tillhandahålls av respektive Zalando partner och som medföljer din beställning. Tillhörande kontaktuppgifter återfinns även på varje produktdetaljsida, genom att man klickar på partners namn och bläddrar ned till ångerinformationen i det popup-fönster som visas på sidan. Du hittar även kontaktuppgifter till relevant Zalando partner i PDF-filen "Information om utövandet av ångerrätten" som finns bilagd till den orderbekräftelse som medföljer din beställning. **Din ångerrätt**

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

9.5 Vill du utöva ångerrätten ska du skicka ett klart och tydligt skriftligt meddelande där du anger detta till oss på adress: Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Tyskland (fax: +49 (0)30 2759 46 93, telefon: +46-(0)20 79 40 46, e-post: angerratt@zalando.se). Om du vill returnera Partnerprodukter kan du även, men är inte skyldig att, meddela relevant Zalando-partner på det sätt som anges i avsnitt 9.3. Du kan använda ångerrättsblanketten nedan, men det är inte något krav.

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

Ångerrättens innebörd

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

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

9.9 Ovanstående innebär att om du returnerar produkterna innan fjortondagarsperioden (14 dagar) går ut uppfyller du kraven i avsnitt 9.8. Vi står för returkostnaden, förutsatt att du använder QR-koden eller laddar ner och använder returetiketten för leveranser inom Sverige, eller den returetikett som tillhandahålls av relevant Zalando-partner. Om en sådan QR-kod eller retursedel inte används måste du själv stå för returkostnaderna. En förutsättning för full återbetalning är att produkterna returneras i samma skick som när du mottog beställningen. Om värdet minskar på grund av din hantering av produkterna är du skyldig att stå för kostnaden för denna minskning.

Ångerblankett

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

Attn: Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Tyskland (fax: +49 (0)30 2759 46 93, , e-post: angerratt@zalando.se (eller relevant Zalando partner)

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

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

(*) Stryk det som inte gäller

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

10. MÖJLIGHET ATT RETURNERA PRODUKTER UPP TILL ETT TRETTIO (30) DAGAR FRÅN MOTTAGANDE

10.1 Utan att det påverkar dina lagstadgade rättigheter enligt avsnitt 9, erbjuder vi dig möjligheten att returnera Produkter inom ett trettio (30) dagar från att du mottog dem. Denna returmöjlighet tillåter att du, även efter att fjorton- (14) dagarsfristen utgått (se "Din ångerrätt" ovan), frånträder avtalet genom att returnera Produkterna inom ett trettio (30) dagar från att du mottog dem (denna tidsfrist börjar löpa vid ditt mottagande av Produkterna).

10.2 För att returnera dina produkter med hjälp av QR-koden eller genom att ladda ner retursedeln, se avsnitt 9.2 eller avsnitt 9.3, om tillämpligt.

10.3 Dina Produkter anses returnerade i enlighet med detta avsnitt 10, om du skickar Produkterna inom ett trettio (30) dagar från den dag då du eller en tredje man som agerat å dina vägnar (dock inte transportföretaget) fick den sista Produkten i beställningen i besittning.

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

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

11. REKLAMATION

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

11.2 Om de Produkter du returnerat kan konstateras defekta kommer Zalando SE att göra en fullständig återbetalning motsvarande ditt inköpspris för Produkterna, samt leveranskostnaderna för dessa. För att en Produkt ska bedömas som defekt ska felet ha uppstått innan försäljningstillfället. Om du reklamerar en felaktig Produkt inom sex (6) månader från försäljningstillfället, anses felet ha uppstått innan försäljningstillfället, såvida inte annat motbevisas av Zalando SE eller, i förekommande fall, relevant Zalando partner. Om reklamationen sker mer än sex (6) månader efter försäljningstillfället, är du dock skyldig att inkomma med bevis utvisande att felet uppstod innan försäljningstillfället. Om du vill göra en reklamation kan du kontakta oss på Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Tyskland (fax +49 (0)30 2759 46 93, telefon: +46-(0)20 79 40 46, e-mail: angerratt@zalando.se. Du kan även, men är inte skyldig att, kontakta relevant Zalando partner i enlighet med avsnitt 9.3 ovan, när beställningen avser Partnerprodukter.

12. ÅTERBETALNINGAR

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

13. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

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

14. KUNDTJÄNST

Vänligen hänvisa till våra [hjälpsidor eller kontakta vår kundtjänst via denna länk](#).

15. ÖVRIGT

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

15.2 Produktens skick i fråga om Zalando pre-owned-produkter: Eftersom Zalando pre-owned-produkter är begagnade produkter innebär tecken på användning inte att Produkten är defekt eller felaktig. Detta eftersom det kan förväntas med hänsyn till att det är fråga om redan använda produkter. För vanligt förekommande tecken på användning eller tidigare ägande som är uppenbara utifrån beskrivningen av Produkten gäller ingen reklamationsrätt eller garanti.

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

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

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

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

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

15.8 Hur vår ranking fungerar

Våra rekommendationssystem är utformade för att hjälpa dig att hitta de mest relevanta produkterna bland de tusentals alternativ som finns på vår plattform. De baseras på en kombination av algoritmer och kriterier som förbättras kontinuerligt för att säkerställa en optimal handelsupplevelse.

15.8.1 Nyckelparametrar som påverkar ranking

- **Relevans mot sökning:** Vårt system prioriterar produkter som matchar dina sökord eller ditt beteende under din navigering. Detta innebär att produktnamn, beskrivningar, bilder och kategorier bedöms i förhållande till din inmatning, dina filter, valda kategorier och sorteringsinställningar.
- **Populäritet:** Produkter som ofta köps, har höga betyg eller ses frekvent av andra kunder kan rankas högre, eftersom dessa faktorer tyder på kundnöjdhet och intresse.
- **Personanpassning:** Om du är inloggad på ditt konto kan systemet använda din webbhistorik, köphistorik och preferenser (t.ex. storlek, stil) för att anpassa rankingen efter dina intressen.

- **Pris:** Alla prisklasser representeras, men systemet kan lyfta fram produkter som matchar dina tidigare preferenser och/eller aktuella kampanjer.
- **Kampanjer och sponsrat innehåll:** Produkter som ingår i specialkampanjer eller är sponsrade av säljare kan få högre synlighet. Sponsrade listningar är tydligt markerade för att säkerställa transparens.
- **Tillgänglighet:** Produkter som finns i lager och är redo för omedelbart köp prioriteras för att förbättra din shoppingupplevelse.
- **Hållbarhetsindikatorer:** Produkter som uppfyller vissa hållbarhetskriterier, såsom miljövänliga material eller produktionsmetoder, kan ges företräde om du har visat intresse för sådana egenskaper.
- **Land:** Vilken version av Zalando Shop du besöker kan påverka vilka produkter som är tillgängliga för dig.

15.8.2 Hur parametrarna samverkar

Den relativa vikten av dessa parametrar kan variera beroende på sammanhanget för din sökning eller navigering. De mest relevanta faktorerna är land, produktinformation, filter- och sorteringsval (t.ex. föredragna storlekar) samt produkternas popularitet, dina preferenser, tidigare köp och din tidigare navigering. Nedan följer en översikt av hur vår rankning fungerar, inklusive de nyckelparametrar och interaktioner som påverkar i vilken ordning produkter visas för dig:

- **Sökrelevans först:** Om du gör en specifik sökning har relevansen för din sökfråga störst vikt, medan andra faktorer såsom popularitet eller personanpassade preferenser spelar en mindre roll.
- **Personanpassad prioritet:** När du surfar utan en specifik sökning påverkas rankningen i högre grad av dina tidigare interaktioner med plattformen, tillsammans med produktens popularitet och tillgänglighet.
- **Kampanjpåverkan:** Sponsrat innehåll och kampanjer integreras på ett balanserat sätt för att säkerställa att de inte överskuggar organiska resultat som matchar dina intressen.

15.8.3 Transparens och användarkontroll

Vi är engagerade i att erbjuda en transparent shoppingupplevelse. För att säkerställa detta följer vi dessa punkter:

- **Märkning av sponsrat innehåll:** Sponsrade produkter är tydligt markerade för att skilja dem från organiskt rankade objekt.
- **Sorteringsalternativ:** Du kan åsidosätta standardrankningen genom att använda sorteringsalternativ som "Pris: Lägst till högst", "Kundbetyg" eller "Nyast först" för att anpassa produktordningen efter dina preferenser.
- **Inställningar för personanpassning:** Du kan hantera dina personanpassningsinställningar eller välja att surfa anonymt genom att justera dina kontoinställningar.

15.8.4 Algoritmisk övervakning och uppdateringar

För att säkerställa rättvisa och relevanta rekommendationer övervakas och uppdateras vårt rekommendationssystem regelbundet. Vi genomför omfattande tester för att identifiera potentiella jäv och förbättrar kontinuerligt algoritmen för att matcha dina behov och förväntningar.

15.8.5 Hantera dina preferenser

De specifika parametrarna för rekommendationssystemet kan nås via "info-i"-symbolen för rekommendationssystemet, exempelvis på katalogsidan. Följande länk ger mer information om vilken profilinformation vi använder samt hur du kan påverka dess användning för rekommendationssystem över hela plattformen:

Länk till rekommendationsinställningar:

<https://www.zalando.se/myaccount/recommendation-preferences/>.

16. ALTERNATIVT TVISTLÖSNINGSFÖRFARANDE

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

17. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTLÖSNING

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

Med vänliga hälsningar,
Zalando SE
Valeska-Gert-Straße 5
10243 Berlin

Styrelseledamöter: Robert Gentz & David Schröder (båda vice styrelseordförande), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Styrelseordförande: Kelly Bennett

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

Momsregistreringsnr.: DE 260543043

Zalando partner

(som angiven på produktsidan för respektive produkt)

Senast uppdaterade: 18.05.2026