Samenvatting van de Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden geven u een overzicht van onze prestaties op Zalando.be. Ons aanbod richt zich uitsluitend op consumenten die de aankoop doen voor privédoeleinden. Wij bieden u een gepersonaliseerde shopping- en service-ervaring voor artikelen van Zalando, van Zalando Partners, en Zalando pre-owned artikelen Artikelen van Zalando-partners worden als zodanig gelabeld en zijn afkomstig van commerciële handelaars, terwijl Zalando pre-owned artikelen gebruikt zijn en ook speciaal worden gelabeld.

1. Over de overeenkomst:

Door een bestelling op de website van Zalando te plaatsen, verklaart u dat u uitsluitend voor privédoeleinden handelt. Uw contractpartner is Zalando SE of de respectieve Zalando Partner, afhankelijk van het soort producten dat u bestelt. De overeenkomst wordt werkzaam door te klikken op de knop Bestel nu! en de ontvangst van de bestelbevestiging. We behouden ons het recht voor om bestellingen te weigeren of te annuleren, die zijn aangemaakt door automatische programma's of diensten van derden.

2. Over prijzen, verzendkosten en levervoorwaarden:

De prijzen die worden vermeld op het moment van de bestelling zijn eindprijzen, met inbegrip van de toepasselijke btw. De verzendkosten worden overgenomen door Zalando, tenzij er bij de bestelling specifieke verzendmethodes zijn geselecteerd, zoals expreslevering. Daarnaast kunnen er voor bestellingen onder de minimumbestelwaarde verzendkosten in rekening worden gebracht. U wordt over het bedrag geïnformeerd voordat u een bestelling plaatst en ontvangt meer informatie hierover in de uitgebreide AV.

3. Over de verschillende betaalmethoden:

Er worden verschillende betaalmethoden aangeboden, bijvoorbeeld vooruitbetaling, creditcard, factuur of PayPal. De betaalmethoden die mogelijk zijn op het tijdstip van bestelling kunnen variëren. Voordat u een bestelling plaatst, wordt u geïnformeerd over de aangeboden betaalmethoden.

4. Over het gebruik van cadeaubonnen:

Speciale cadeaubonnen, die tijdens reclamecampagnes worden verstrekt, of cadeaubonnen die worden gekocht, kunnen ook tijdens de bestelprocedure worden ingewisseld. De respectieve voorwaarden van de cadeaubon zijn daarbij van toepassing.

5. Over het herroepingsrecht:

Als consument hebt u een wettelijk herroepingsrecht. Dat houdt in dat u deze online-overeenkomst binnen 14 dagen na ontvangst van de goederen zonder opgave van redenen kunt annuleren door 1) ons mee te delen (bijv. per e-mail of post) dat u de overeenkomst niet langer wilt nakomen en 2) uw bestelling terug te sturen naar ons of onze partner. Alle overige informatie over de herroeping vindt u in de AV.

6. Over het vrijwillige recht van teruggave:

Wij bieden u een extra recht van teruggave, dat wij u vrijwillig en onafhankelijk van het recht van teruggave gedurende 14 dagen verlenen. Uw wettelijke herroeppingsrecht blijft

hierdoor onaangetast. Meer informatie over de voorwaarden en de lengte van het vrijwillige recht van teruggave vindt u in de AV.

7. Over terugbetalingen:
Terugbetalingen vinden automatisch plaats op de manier dat u oorspronkelijk hebt betaald.

8. Over de klantenservice:
Raadpleeg onze **hulppagina's of neem via deze link contact op met onze klantenservice** als u vragen heeft.

9. Over mogelijke klachten:
Wij hebben een meld- en klachtenprocedure opgezet om mogelijk illegale inhoud te beoordelen. Mocht u het niet eens zijn met onze beslissing, staan u verschillende rechtsmiddelen ter beschikking.

10. Overig:
De wettelijke rechten van de consument, waar u recht op hebt, zijn van toepassing. Meer informatie vindt u in de AV. U heeft ook de mogelijkheid om de **algemene voorwaarden te downloaden en te archiveren**.

Kennisgevings- en klachtenprocedure; buitengerechtelijke geschillenbeslechting

Op onze website bieden we u de mogelijkheid om bij ons producten of overige inhoud te melden die volgens u in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving of onze gebruiksvoorwaarden (melding). We zullen deze meldingen controleren en u informeren over het resultaat. Als wij beslissen om geen maatregelen te nemen, hebt u de mogelijkheid om deze beslissing te laten herzien (klacht). Bovendien hebt u de mogelijkheden van buitengerechtelijke geschillenbeslechting en de normale gerechtelijke weg.

Bij misbruik van dit mechanisme zullen wij de verwerking van meldingen en klachten tijdelijk of blijvend stopzetten. Er is sprake van misbruik als u vaak duidelijk ongegronde meldingen of bezwaren indient. Bij de beoordeling van het misbruik en bij de beslissing of en eventueel hoelang wij de verwerking van meldingen en klachten stopzetten, zullen wij rekening houden met alle feiten en omstandigheden die bij ons bekend zijn. Dit omvat het absolute aantal duidelijk ongegronde meldingen of bezwaren, het relatieve aandeel ongegronde meldingen en bezwaren in hun totale aantal, de ernst van het misbruik en, als dit vast kan worden gesteld, de beoogde bedoelingen van de melder.

Voordat we de verwerking van meldingen en klachten onderbreken, geven we een waarschuwing. Hierin wordt u ook geïnformeerd over de duur van een mogelijke onderbreking.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Het downloaden en archiveren van de algemene voorwaarden als PDF

Algemene voorwaarden voor online bestellingen op www.zalando.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 aanbiedingen op onze website www.zalando.be zijn uitsluitend bedoeld voor consumenten die de aankoop doen met een doel dat noch aan hun commerciële noch aan hun professionele activiteiten kan worden toegeschreven.

De website www.zalando.be biedt zowel “Zalando Artikelen” , “Zalando Partner Artikelen” als “Zalando Pre-owned Artikelen” (ook wel ‘pre-owned’ artikelen) te koop aan.

Zalando Artikelen zijn alle artikelen die we op 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 aanbieden en aanwijzen als Partner Artikel. Alle Zalando-partners zijn zakelijke handelaren.

Zalando Pre-owned Artikelen zijn alle artikelen die we op www.zalando.be aanbieden en aanwijzen als ‘pre-owned’.

1. AFSLUITEN VAN HET CONTRACT EN LEVERING VAN ARTIKELEN

1.1 Met het opgeven van uw bestelling verklaart u dat u uitsluitend voor privédoeleinden handelt.

1.2 Voor online bestellingen op www.zalando.be, worden de contracten enkel afgesloten in de Nederlandse of Franse taal.

Wanneer u Zalando Artikelen en Zalando Pre-owned Artikelen bestelt, sluit u een contract met Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlijn. Wanneer u Zalando-partnerartikelen bestelt, hebt u, afhankelijk van het product dat je selecteert, ofwel een exclusief contract met de respectieve Zalando-partner of met beide, Zalando SE en de respectieve Zalando-partner samen (gezamenlijke verkoper).Informatie over de respectieve contractuele relatie wordt weergegeven op elke pagina met productdetails.

1.3 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.

1.4 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 bekomt hierdoor de bekwaamheid om in geval van niet-betaling of niet volledige betaling van het door u verschuldigde bedrag, de minnelijke of gerechtgelijke 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 alando Payments Gmbh.

1.5 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.

1.6 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.

1.8 Wij behouden het recht een bestelling niet te aanvaarden of de bestelling te annuleren als deze is geplaatst door het gebruik van software, een robot, crawler, spider of een geautomatiseerd systeem of gescript gedrag en het gebruik van externe diensten om een opdracht namens u te plaatsen.

1.9 Wij behouden ons het recht voor om klanten met opvallend hoog en ongewoon retourneergedrag, gedurende een periode van maximaal 12 maanden uit te sluiten van verdere aankopen. Dit geldt met name bij herhaalde onevenredige of onrechtmatige retourzendingen, dien niet overeenkomen met het gebruikelijke gedrag van kopers.

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 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.

2.4 Voor bestellingen ter waarde van € 25,00 of hoger is de levering gratis. Voor bestellingen van minder dan € 25,00 worden leveringskosten ter hoogte van € 3,90 inclusief btw in rekening gebracht. De vergoeding heeft betrekking op kosten die voortvloeien uit de omvang van de bestelling, onder meer verzending, afhandeling en andere diensten. De kosten nemen toe en worden geheven door Zalando.

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 moeten uiterlijk op de vervaldatum, d.w.z. 14 dagen na de laatste verzending van de bestelling, zoals aangegeven op de factuur en pakbon, zijn uitgevoerd. Het door u verschuldigde bedrag is vanaf de vervaldatum opeisbaar. Indien de factuur op de vervaldatum nog niet of slechts gedeeltelijk is voldaan, ontvangt u op de vervaldatum een eerste gratis herinnering. Als de eerste gratis herinnering elektronisch wordt verzonden (bijv. per e-mail) begint de gratis herinneringstermijn van 14 kalenderdagen op de kalenderdag die volgt op de dag waarop de herinnering werd verstuurd. Als de herinnering per post wordt verzonden, begint de gratis herinneringstermijn van 14 kalenderdagen op de derde werkdag na de dag waarop de herinnering werd verstuurd.

Indien de betaling na de in de eerste gratis herinnering aangegeven termijn nog steeds niet is voldaan, volgt een tweede herinnering waarbij naast het verschuldigde bedrag tevens incassokosten ten bedrage van € 5,00 in rekening worden gebracht.

Als wij binnen 12 dagen na de tweede herinnering nog steeds geen volledige betaling hebben ontvangen, volgt een derde herinnering waarbij nog eens € 10,00 incassokosten in rekening worden gebracht, dus in totaal € 15,00 bovenop het verschuldigde bedrag.

3.4 Als de betaling van het verschuldigde bedrag na de derde aanmaning nog niet binnen 12 dagen heeft plaatsgevonden, kan Zalando de inning van de vordering overdragen aan een incassobureau, waarbij de onderstaande maximumbedragen in rekening mogen worden gebracht. De in 3.3. beschreven aanmaningskosten vallen eveneens onder dit maximum.

Hoofdsom	**Maximale incassokosten (inclusief aanmaningskosten) na overdracht aan het incassobureau**
€ 150,00 en lager	€ 20,00
€ 150,01 - € 500	€ 30 + 10% van de te vorderende waarde boven € 150,01
€ 500,01 - en hoger	€ 65 + 5% van de te vorderende waarde boven € 500,01 Absolute maximum: € 2.000,00

Naast deze maximale kosten worden er ook verwijlintresten aangerekend, tegen de wettelijke rentevoet die jaarlijks in het Belgisch Staatsblad wordt gepubliceerd. Deze intresten worden berekend op het nog verschuldigde bedrag.

3.5 Voor een eventuele te late (hernieuwde) betaling of nakoming van de verplichtingen door Zalando heeft de consument eveneens recht op dezelfde compensatie bij het volgen van de in artikel 3.3. en 3.4 beschreven procedure. Geschillen ten aanzien van de betaling of de uitvoering van 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 INWISSELEN VAN CADEAUBONNEN

5.1. Zalando cadeaubonnen worden uitgegeven door Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH is een instelling voor elektronisch geld met vergunning in Duitsland. **Maar Zalando cadeaubonnen zijn geen elektronisch geld.**
De Zalando cadeaubonnen zijn geen elektronisch geld maar niet-gereguleerde opgeslagen waarde. Dit betekent dat Zalando cadeaubonnen niet onder toezicht staan van de bevoegde toezichthoudende autoriteit en de wettelijke bescherming voor elektronisch geld niet van toepassing is. U hebt niet het recht om ze in te wisselen voor contant geld.

5.2. Zalando cadeaubonnen kunnen worden ingewisseld op www.zalando.be en op de Zalando-app voor de aankoop voor producten die in aanmerking komen en die worden aangeboden door Zalando SE of andere verkopers (Zalando partners). Goederen en diensten die in aanmerking komen, zijn producten bedoeld voor het uiterlijk van iemand (bijv. kleding, schoenen). Details kunnen worden gevonden via deze link: "**Waar kan ik mijn cadeaubon voor gebruiken?**". Een Zalando cadeaubon kan niet worden gebruikt om een andere Zalando cadeaubon te kopen.

5.3. Zalando cadeaubonnen zijn geldig voor een periode van 5 jaar vanaf de aankoopdatum. Inwisselen in contant geld of restitutie in het geval van verlies of schade is niet mogelijk.

5.4. Zalando cadeaubonnen zijn beperkt tot een maximumwaarde van € 200,- per Zalando cadeaubon en een maximumwaarde van € 200,- aan Zalando cadeaubonnen per aankoop. Het is mogelijk om per aankoop verschillende Zalando cadeaubonnen te kopen met een maximumwaarde van € 200,- in totaal. Een resterend bedrag op uw Zalando cadeaubon kan worden gebruikt voor toekomstige aankopen. De maximumwaarde van Zalando cadeaubonnen die kan worden gebruikt is € 5000,- per kalendermaand. De maximumwaarde van cadeaubonnen die kan worden gekoppeld aan uw klantenaccount is € 5000,- per kalendermaand.

5.5. De Zalando cadeaubon wordt meestal binnen 24 uur na aankoop geactiveerd.

5.6. Zalando cadeaubonnen kunnen alleen vóór uw bestelling worden gebruikt en niet met terugwerkende kracht.

5.7. Als u uw bestelling annuleert of goederen retourneert waarvoor u een Zalando cadeaubon hebt ingewisseld, wordt het betaalde bedrag teruggestort op uw Zalando cadeaubon en beschikbaar gesteld voor toekomstige aankopen. Als u goederen retourneert waarvoor u gedeeltelijk hebt betaald met een Zalando cadeaubon, wordt de aankoopprijs van alle goederen die u houdt en die in aanmerking kwamen voor aankoop met een Zalando cadeaubon eerst betaald door de Zalando cadeaubon in te wisselen. Het resterende restitutiebedrag wordt terugbetaald via de andere betaalmethode waarvan u gebruik hebt gemaakt.

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, Telefoon: 0800 79734, of per e-mail: 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 bijgevoe gde 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. 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. Daarnaast kan het herroepingsrecht niet worden uitgeoefend bij de levering van goederen die volgens uw specificaties zijn vervaardigd en/of die duidelijk gepersonaliseerd zijn.

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, Telefoon: 0800 79734, e-mail: herroeping@zalando.be) terug te zenden of te overhandigen. We raden u aan de QR-code of het terugzendetiket te gebruiken dat toegankelijk is via uw account 'Mijn Zalando'.. Als u geen toegang heeft tot een printer, of als u problemen heeft om het terugzendetiket te downloaden of om toegang te krijgen tot de QR-, kan u contact opnemen met onze klantendienst om een terugzendetiket te vragen (u vindt de contactgegevens hierna). Aan de termijn is voldaan als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

6.7 Enkel indien u de QR-code of het terugzendetiket gebruikt dat toegankelijk is via uw account 'Mijn Zalando voor de verzending vanuit het land waarin de levering is gebeurd, zullen we de terugzendkosten dragen. Als u geen gebruik maakt van de QR-code of het terugzendetiket, 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 (i) ik het herroepingsrecht niet kan uitoefenen voor goederen die volgens uw specificaties zijn vervaardigd en/of die duidelijk gepersonaliseerd zijn en (ii) ik met betrekking tot verzegelde goederen 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 een gebroken verzegeling terugontvangt.

7. WETTELIJK HERROEPINGSRECHT TEN AANZIEN VAN ZALANDO PARTNER ARTIKELEN EN ZALANDO PRE-OWNED ARTIKELEN

INDIEN U ZALANDO PARTNER ARTIKELEN OF ZALANDO PRE-OWNED 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, Telefoon: 0800 79734, of per e-mail: herroeping@zalando.be) of de betrokken Zalando partner (de respectieve contactgegevens zijn ook te vinden op elke productdetailpagina, door op de naam van de partner te klikken en omlaag te scrollen naar de herroepingsinformatie in het pop-upvenster dat op de pagina wordt weergegeven; 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. Daarnaast kan het herroepingsrecht niet worden uitgeoefend bij de levering van goederen die volgens uw specificaties zijn vervaardigd en/of die duidelijk gepersonaliseerd zijn

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 Pre-owned of de betrokken Zalando partner terug te zenden of te overhandigen. U zal een link vinden op elke webpagina van het artikel die Zalando Pre-owned 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. Indien bijgesloten, raden we u aan het terugzendetiket in uw bestelling te gebruiken; in het andere geval raden we u aan de QR-code of het terugzendetiket te

gebruiken dat toegankelijk is via uw account 'Mijn Zalando'. 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 om toegang te krijgen tot de QR-code, 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 of de QR-code gebruikt voor de verzending vanuit het land waarin de levering is gebeurd, zullen we de terugzendkosten dragen. Als u geen gebruik maakt van het terugzendetiket of de QR-code , 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 (i) ik het herroepingsrecht niet kan uitoefenen voor goederen die volgens uw specificaties zijn vervaardigd en/of die duidelijk gepersonaliseerd zijn en (ii) ik met betrekking tot verzegelde goederen 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 een gebroken verzegeling terugontvangt.

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 30 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 30 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 30 dagen na ontvangst. Deze termijn begint te lopen van zodra u de artikelen ontvangt.

8.2 Indien u Zalando Artikelen of Zalando Pre-owned Artikelen terugstuurt, kan u gebruik maken van de QR-code of het terugzendetiket dat toegankelijk is via uw account 'Mijn Zalando', 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 of, indien niet bijgesloten, de QR-code of het terugzendetiket dat toegankelijk is via uw account 'Mijn Zalando'. 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 30 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 ettelijke rechten niet; u blijft aanspraak maken op uw wettelijke rechten. Het conventioneel herroepingsrecht kan niet worden gebruikt met betrekking tot cadeaubonnen.

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

Verwijs alstublieft naar onze **helppagina's of neem contact op met onze klantenservice via deze link.**

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-Pre-owned: U moet zich realiseren dat artikelen besteld via Zalando-Pre-owned zich in gebruikte staat bevinden. De aansprakelijkheid voor zichtbare gebreken van Zalando-Pre-owned 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-Pre-owned artikelen: Aangezien Zalando-Pre-owned 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/zalando-terms/**. 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.** Om het pdf-document te openen, zal u Adobe Reader nodig hebben, dat u gratis kan downloaden op www.adobe.be, of een gelijkaardig pdf-lezer.

11.5 De op 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 bestelllingen vinden op uw account 'Mijn Zalando'.

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

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

12. HOE ONZE RANGLIJST WERKT

Onze aanbevelingssystemen zijn ontworpen om je te helpen bij het vinden van de meest relevante producten uit de duizenden beschikbare op ons platform. Ze zijn gebaseerd op een combinatie van algoritmes en criteria die voortdurend worden verfijnd om een geoptimaliseerde winkelervaring te kunnen waarborgen.

12.1 Belangrijkste parameters die de ranglijst beïnvloeden

- **Relevantie bij zoekopdracht:** ons systeem geeft prioriteit aan producten die overeenkomen met jouw zoektermen of browse-gedrag. Dit omvat het beoordelen of producttitels, -beschrijvingen, productafbeeldingen en -categorieën overeenkomen met jouw invoer, jouw filters, jouw categorieën, jouw sortering.
- **Populariteit:** producten die vaak worden aangeschaft, hoog worden gewaardeerd, of vaak worden bekeken door andere klanten kunnen hoger op de ranglijst komen omdat deze indicatoren klanttevredenheid en interesse van de klant suggereren.
- **Personalisatie:** wanneer je ingelogd bent op je account, kan ons systeem gebruik maken van jouw browse-geschiedenis, aankoopgeschiedenis, en voorkeuren (bijv. maat, stijl) om de ranglijst af te stemmen op jouw interesses.
- **Prijs:** terwijl alle prijsklassen zijn vertegenwoordigd, kan het systeem producten markeren die overeenkomen met jouw historische voorkeuren en/of huidige promoties.
- **Promoties en gesponsorde inhoud:** producten die deel uitmaken van speciale promoties of die worden gesponsord door verkopers kunnen meer zichtbaarheid krijgen. Gesponsorde advertenties worden duidelijk als zodanig aangegeven om transparantie te waarborgen.
- **Beschikbaarheid:** aan producten op voorraad en beschikbaar voor onmiddellijke aankoop wordt prioriteit gegeven om jouw winkelervaring te verbeteren.

- **Duurzaamheidsindicatoren:** producten die voldoen aan bepaalde duurzaamheidscriteria, zoals milieuvriendelijke materialen of productiemethodes, kunnen de voorkeur krijgen wanneer je belangstelling getoond hebt voor dergelijke eigenschappen.
- **Land:** welke versie van de Zalando Shop je bezoekt, kan invloed hebben op de producten die voor jou beschikbaar zijn.

12.2 Hoe parameters interageren

Het relatieve belang van deze parameters kan variëren op basis van de context van jouw zoekopdracht of browse-sessie. De meest relevante parameters zijn het land, informatie over het artikel, de selectie van filters en sortering, bijv. maatvoorkeuren, en de populariteit van artikelen evenals voorkeuren, aankopen en browse-activiteiten. Hieronder bieden we een overzicht van hoe onze ranglijst werkt, met inbegrip van de belangrijkste parameters en hun onderlinge wisselwerking die invloed hebben op de volgorde waarin producten aan jou worden getoond:

- **Relevantie zoekopdracht eerst:** wanneer je een specifieke zoekopdracht geeft, weegt de relevantie van die opdracht het zwaarst, terwijl andere parameters zoals populariteit of personalisatie een ondergeschikte rol spelen.
- **Personalisatie prioriteit:** wanneer je zonder specifieke zoekopdracht aan het browsen bent, zullen je vorige interacties met het platform van invloed zijn op de ranglijst, naast populariteit en beschikbaarheid van het product.
- **Invloed promotie:** gesponsorde inhoud en promoties worden in de ranglijst geïntegreerd door middel van een evenwichtige aanpak, om ervoor te zorgen dat ze de organische resultaten die overeenkomen met jouw interesses niet overschaduwen.

12. 3 Transparantie en gebruikerscontrole

We zetten ons in om jou een transparante winkelervaring te bieden. Met dit doel voor ogen:

- **Markering gesponsorde inhoud:** gesponsorde producten worden duidelijk gemarkeerd met een label om te te onderscheiden van organisch gerangschikte artikelen.
- **Sorteeropties:** je kunt de standaard ranglijst opheffen door gebruik te maken van sorteeropties zoals: “Prijs: laag naar hoog”, “Klantbeoordelingen”, of “Nieuwste eerst” om de productvolgorde aan te passen aan jouw voorkeuren.
- **Instellingen personalisatie:** je kunt je personalisatievoorkeuren beheren of ervoor kiezen om anoniem te browsen door je accountinstellingen aan te passen.

12. 4 Algoritmische bewaking en updates

Ons aanbevelingssysteem wordt regelmatig bewaakt en bijgewerkt om eerlijkheid en relevantie te waarborgen. We voeren rigoureuze tests uit om mogelijke vertekeningen te identificeren en verbeteren het algoritme voortdurend om het af te stemmen op jouw behoeften en verwachtingen.

12. 5 Beheren van je voorkeuren

De respectieve parameters voor een individueel aanbevelingssysteem kunnen worden bekeken via het “info-i”-pictogram in het aanbevelingssysteem, bijvoorbeeld op de cataloguspagina. De volgende link biedt meer informatie over de profielinformatie die we gebruiken en over de mogelijkheid van het beïnvloeden van hun gebruik voor de aanbevelingssystemen op het hele platform:

Link naar aanbevelingsvoorkeuren:
https://www.zalando.be/myaccount/recommendation-preferences/

Met vriendelijke groeten,

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

Raad van Bestuur: Robert Gentz & David Schröder (beide co-bestuursvoorzitters),
Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Voorzitster van de Raad van Commissarissen: Kelly Bennett

Geregistreerd bij de Rechtbank van Charlottenburg Berlijn, HRB 158855 B

BTW-nummer: DE 260543043

Laatst bijgewerkt 08.06.2026