

Vispārējo tirdzniecības noteikumu kopsavilkums

Vispārējie tirdzniecības noteikumi sniegs Jums pārskatu par mūsu pakalpojumiem vietnē Zalando.lv. Mūsu piedāvājumi ir adresēti tikai tādiem klientiem, kas iegādājas pirkumus privātiem mērķiem. Mēs sniedzam Jums personalizētu iepirkšanās piedāvājumu, kas aptver Zalando preces, Zalando partneru preces un Zalando lietotās preces. Zalando partneru preces ir marķētas kā partneru preces, kas nāk no komercitirgotājiem, bet Zalando lietotās preces jau ir bijušas lietošanā un arī ir īpaši marķētas.

1. Par līguma slēgšanu:

Veicot pasūtījumu Zalando vietnē, Jūs deklarējat, ka darbojaties tikai privātos nolūkos. Jūsu līgumpartneris ir Zalando SE vai attiecīgais Zalando partneris - atkarībā no tā, kura veida preces Jūs pasūtāt. Līgums kļūst aktīvs, kad tiek uzklikškināts uz pirkuma pogas un ir saņemts pasūtījuma apstiprinājums. Mēs paturam tiesības noraidīt vai anulēt pasūtījumus, ko ir ģenerējušas automātiskas programmas vai trešās puses pakalpojumi.

2. Par cenām, sūtīšanas izmaksām un piegādes nosacījumiem:

pasūtījuma brīdī norādītās cenas ir galīgās cenas, ieskaitot spēkā esošo PVN. Sūtīšanas izmaksas sedz Zalando, ja vien pasūtījumā nav norādīti specifiski sūtīšanas veidi, piemēram, ekspressūtījums. Turklāt pasūtījumiem, kas nerasniedz minimālo pasūtījuma vērtību, var tikt pieskaitītas sūtīšanas izmaksas. Pirms pasūtījuma iesniegšanas Jūs tiksiet informēts par summas apmēru un saņemsiet papildinformāciju par šo tēmu detalizētajos vispārējos tirdzniecības noteikumos.

3. Par dažādiem maksājumu veidiem:

tiek piedāvātas dažādas maksāšanas iespējas, piemēram - priekšapmaksa, kredītkarte, rēķins vai Paypal. Faktiski iespējamie maksāšanas veidi konkrētā pasūtījuma laikā var atšķirties, un Jūs tiksiet informēts par konkrētajiem maksāšanas veidiem jau pirms pasūtījuma veikšanas.

4. Par kuponu izmantošanu:

akcijas kuponus, kas ir izsniegti reklāmas kampaņās, vai dāvanu kartes, kuras tiek nopirkas, arī var izmantot pasūtīšanas procesa ietvaros. Turklāt spēkā būs attiecīgā kupona/kartes nosacījumi.

5. Par atteikuma tiesībām:

Jums kā patērētājam ir likumīgas tiesības atteikties. Tas nozīmē, ka: Jūs varat šo tiesīsaistes līgumu atsaukt 14 dienu laikā pēc preču saņemšanas, nenorādot iemeslus, bet 1.) paziņojot mums (piem., ar e-pasta vai pasta starpniecību), ka vairs nevēlaties pieturēties pie līguma, un 2.) nosūtīt atpakaļ savu pasūtījumu mums vai mūsu partneriem. Pārējo informāciju par atteikumu meklējiet vispārējos tirdzniecības noteikumos.

6. Par brīvprātīgām atpakaļatdošanas tiesībām:

mēs papildus piedāvājam Jums brīvprātīgas atpakaļatdošanas tiesības, kuras Jums tiek piešķirtas brīvprātīgi un neatkarīgi no atteikuma tiesību 14 dienu termiņa. Tās neietekmē Jūsu likumīgās atteikuma tiesības. Plašāku informāciju par nosacījumiem un brīvprātīgo atpakaļatdošanas tiesību termiņu meklējiet vispārējos tirdzniecības noteikumos.

7. Par naudas atmaksāšanu:

jebkāda naudas atmaksāšana notiek automātiski tādā pašā veidā, kā Jūs iepriekš samaksājāt.

8. Par klientu servisu:

Lūdzu, skatieties mūsu [palīdzības lapas vai sazinieties ar mūsu klientu apkalpošanu, izmantojot šo saiti](#), ja jums ir kādi jautājumi.

9. Par iespējamām sūdzībām:

mēs esam ieviesuši ziņojumu un sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas procedūru, lai pārbaudītu potenciāli nelikumīgu saturu. Ja neesat apmierināts ar mūsu lēmumu, Jums ir pieejamas dažādas apelācijas tiesības.

10. Pārējā informācija:

spēkā ir garantijas tiesības, kādas Jums ir paredzētas likumā. Plašāku informāciju par šo tēmu meklējiet vispārējos tirdzniecības noteikumos. Jums ir arī iespēja [lejupielādēt un arhivēt vispārīgos noteikumus un nosacījumus](#).

Ziņojumu un sūdzību izskatīšanas procedūra; strīdu izšķiršana ārpustiesas kārtībā

Mūsu mājaslapā Jums tiek piedāvāta iespēja ziņot par precēm vai citu saturu, kas, pēc Jūsu domām, neatbilst spēkā esošajiem likumiem vai mūsu lietošanas noteikumiem (ziņojums). Mēs pārbaudīsim šos ziņojumus un informēsim Jūs par rezultātu. Ja izlemsim, ka netiks veikti nekādi pasākumi, Jums būs iespēja likt pārbaudīt šo lēmumu (sūdzība). Turklāt Jums pastāv arī iespēja izšķirt strīdu ārpustiesas kārtībā vai izskatīt lietu tiesā.

Ja šis mehānisms tiks izmantots ļaunprātīgi, mēs uz laiku pārtrauksim vai ilgstoši apturēsim ziņojumu un sūdzību apstrādi. Ļaunprātīga izmantošana notiek tad, ja Jūs bieži iesniedzat acīmredzami nepamatotus ziņojumus vai sūdzības. Izvērtējot ļaunprātīgā pārkāpuma raksturu un lemjot, vai (un uz cik ilgu laiku) mēs pārtrauksim ziņojumu un sūdzību apstrādi, tiks ņemti vērā visi mums zināmie fakti un apstākļi. Pie tādiem pieder acīmredzami nepamatoto ziņojumu vai sūdzību absolūtais skaits, nepamatoto ziņojumu un sūdzību relatīvais īpatsvars attiecībā pret kopējo skaitu, ļaunprātīgās rīcības smaguma pakāpe un - ja to var konstatēt - ziņotāju nolūki.

Pirms ziņojumu un sūdzību apstrāde tiks apturēta, mēs izteiksim brīdinājumu. Tajā būs ietverta informācija arī par iespējamā pārtraukuma ilgumu.

Vispārīgie noteikumi un nosacījumi

Vispārīgo noteikumu un nosacījumu lejupielāde un arhivēšana PDF formātā.

Vispārīgie noteikumi un nosacījumi pasūtījumiem, kas veikti tiešsaistē: www.zalando.lv

Ar šo vēlamies Jūs iepazīstināt ar mūsu vispārīgajiem noteikumiem un nosacījumiem, kas regulē procesu, kādā mēs apstrādājam Jūsu pasūtījumus.

Mūsu mājaslapā iekļautie piedāvājumi ir vērsti tikai uz patērētājiem, kuri veic pirkumu tādiem mērķiem, kas nav saistīti ar šo personu komerciālo vai profesionālo darbību.

Mājaslapā www.zalando.lv pārdošanai tiek piedāvātas "Zalando preces" un "Zalando partneru preces".

Preces, kuras mēs piedāvājam mājaslapā www.zalando.lv, ir Zalando preces, ja vien nav tieši norādīts, ka tās ir Zalando partneru preces.

Zalando partneru preces ir tās www.zalando.lv piedāvātās preces, attiecībā uz kurām mēs norādām, ka tās ir partneru preces. Visi Zalando partneri ir biznesa tirgotāji.

1. Līguma noformēšana un pirkuma piegāde

1.1. Izdarot pirkumu, Jūs aplieciniet, ka tas tiek veikts tikai un vienīgi personīgām vajadzībām.

1.2. Par pasūtījumiem, kas veikti tiešsaistē www.zalando.lv, mēs slēdzam līgumu latviešu valodā.

1.3. Pasūtot Zalando preces, Jūs slēdzat līgumu ar Zalando SE, ar adresi Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlīne, Vācija. Pasūtot Zalando partneru preces, atkarībā no izvēlēta Produkta jums ir noslēgts līgums vai nu tikai ar attiecīgo Zalando partneri, vai arī ar abiem kopā - gan ar Zalando SE, gan ar attiecīgo Zalando partneri (kopīgs pārdevējs). Informācija par attiecīgajām līgumattiecībām ir norādīta katra produkta informācijas lapā. 1.4. Uzklīšķinot uz "Pirkt tagad", Jūs veicat saistošu pasūtījumu attiecībā uz iepirkumu grozā esošajām precēm. Kad esat iesniedzis pasūtījumu, mēs Jums nekavējoties nosūtīsim pasūtījuma apstiprinājuma e-pastu. Saistošs līgums tiek noslēgts brīdī, kad Jūs saņemat no mums pasūtījuma apstiprinājumu. Lūdzu ņemiet vērā, ka preces, kas pasūtītas, veicot maksājumu avansā (rezervētas), tiks nosūtītas Jums tiklīdz mēs saņemsim pilnu pirkuma maksu un, ja piemērojams, maksu par piegādi. Šī iemesla dēļ mēs lūdzam Jūs veikt pirkuma maksas samaksu uzreiz pēc pasūtījuma apstiprinājuma saņemšanas, bet ne vēlāk kā 7 dienu laikā.

1.5. Jūs piekrītat tam, ka pārdevēja prasījumi par pirkuma maksas samaksu var tikt nodoti trešajām personām, it īpaši, uzņēmumam Zalando Payments GmbH.

1.6. Lūdzu ņemiet vērā, ka izņēmuma gadījumā mums nav pienākuma piegādāt Jūsu pasūtījumu, ja mūsu piegādātāji nav pienācīgā kārtā vai laikus papildinājuši mūsu preču krājumu, neskatoties uz to, ka mēs esam pienācīgi izpildījuši pasūtīšanai nepieciešamās darbības (noslēguši atbilstošu iepirkuma darījumu). Lai šis izņēmums tiktu piemērots, mēs nedrīkstam būt juridiski atbildīgi par to, ka preces

nav pieejamas, un mums ir bez nepamatotas kavēšanās jāpaziņo Jums par radušos situāciju. Turklāt mēs nedrīkstam būt uzņēmušies iepirkuma risku attiecībā uz pasūtītajām precēm. Ja preces nav pieejamas, mēs Jums nekavējoties atmaksāsim visus Jūsu veiktos maksājumus.

1.7. Mēs neuzņemamies risku, ka varētu būt nepieciešams iegādāties pasūtītās preces citur (iepirkuma risks). Tas attiecas arī uz vispārēju preču pasūtījumiem (precēm, kuru aprakstā ir norādīts tikai preču veids un īpašības). Mums ir pienākums vienīgi veikt piegādes no mums pieejamajiem krājumiem un tiem krājumiem, kurus esam pasūtījuši no saviem piegādātājiem. Mūsu preču krājumos ietilpst arī attiecīgo Zalando partneru krājumi, gadījumā, kad tiek pasūtītas Zalando partneru preces. Mēs piegādājam Latvijas teritorijas ietvaros. Ja termiņi ir izteikti darba dienās, mēs ar to saprotam visas dienas no pirmdienas līdz piektdienai ieskaitot, bet ne valsts svētku dienas.

1.8. Mēs informējam Jūs par piegādes laiku, norādot to gan katra produkta detalizētās informācijas lapā, gan pirms pasūtījuma veikšanas.

1.9 Mēs paturam tiesības ierobežot tādu klientu pirkumus uz laiku līdz 12 mēnešiem, kuri atgriež ļoti daudz preču neparastu iemeslu dēļ. Tas jo īpaši attiecas uz atkārtotu nesamērīgu vai ļaunprātīgu pirkumu atgriešanu, kas neatbilst parastajai pircēja uzvedībai.

2. Cenas, piegādes izmaksas un eksprespiegāde

2.1. Tiek piemērotas tādas cenas, kuras norādītas piedāvājumā pasūtījuma veikšanas dienā. Norādītās cenas ir galīgās cenas (kopsummas), citiem vārdiem, tās ietver Latvijā piemērojamo pievienotās vērtības nodokli attiecīgā likumā noteiktajā likmes apmērā. Prece paliek mūsu vai, kā tas arī ir iespējams, attiecīgā Zalando partnera īpašumā, līdz tiek pilnībā saņemta pirkuma maksa.

2.2. Pasūtījumiem par summu, kas ir 24,90 € vai lielāka, piegāde ir bezmaksas. Pasūtījumiem, kas mazāki par 24,90 €, ir jāmaksā piegādes maksa 3,90 €, ieskaitot PVN. Maksa attiecas uz izmaksām, kas izriet no pasūtījuma lieluma, tostarp nosūtīšanas, apstrādes un citiem pakalpojumiem. Izmaksas uzkrājas, un tās iekasē Zalando.

2.3. Eksprespiegāde ir pieejama atsevišķiem pasūtījumiem. Veicot pasūtījumu, Jūs redzēsiet, vai šī iespēja konkrētajam pasūtījumam ir pieejama, kā arī šādas izvēles izmaksas. Eksprespiegādes gadījumā preces tiks piegādātas vēlākais 2 darba dienu laikā. Ja preces tomēr netiek piegādātas šajā laikā, Jums, protams, tiks atgriezta maksa par šādu piegādi.

3. Maksājumi

3.1. Vispārīgi mēs akceptējam šādas maksāšanas metodes: maksājums piegādes brīdī, bankas tiešsaistes pārskaitījums, maksājums, izmantojot kredītkarti vai debetkarti, kā arī maksājums ar Paypal starpniecību. Mēs paturam tiesības neakceptēt atsevišķas maksājuma metodes konkrētam pasūtījumam un piedāvāt citas maksāšanas metodes. Lūdzu ņemiet vērā, ka mēs pieņemam maksājumus tikai no kontiem Eiropas Savienībā (ES). Jūs esat atbildīgs par izmaksām, kas saistītas ar naudas pārskaitījumiem.

3.2. Gadījumā, ja Jūs veicat pirkumu, izmantojot maksājumu karti, maksājums tiks iekasēts pēc tam, kad mēs būsim izsūtījuši Jūsu pasūtījumu.

3.3. Gadījumā, ja Jūs veicat pirkumu, pārskaitot pirkuma maksu uz mūsu bankas kontu, pasūtījuma kopsavilkuma sadaļā pirms pasūtījuma veikšanas Jūs saņemsiet informāciju par pirkuma maksas apmaksas datumu.

3.4. Jūs piekrītat saņemt rēķinus un atmaksu par atgrieztiem sūtījumiem tikai elektroniskā veidā.

4. ZALANDO DĀVANU KUPONU VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

4.1 Zalando dāvanu kuponus izsniedz Zalando Payments GmbH, Vācijā autorizēta e-naudas iestāde. Tomēr tā nav e-nauda.

Zalando dāvanu kuponi nav e-nauda, bet gan neregulēts kredīta atlikums. Tas nozīmē, ka dāvanu kuponus neuzrauga attiecīgā regulējošā iestāde, kā arī netiek piemērota e-naudas tiesiskā aizsardzība. Tas jo īpaši nozīmē, ka jums nav tiesību pieprasīt naudas izmaksu.

4.2 Zalando dāvanu kuponus vietnē www.zalando.lv un lietotnē Zalando App var apmainīt pret kvalificētiem produktiem, ko pārdod Zalando SE vai citi pārdevēji (Zalando partneri). Kvalificēti produkti ir produkti, kas saistīti ar personas ārējo tēlu (piemēram, apģērbs, apavi). Sīkāku informāciju var atrast šajā saitē "[Kam es varu izmantot savu dāvanu karti?](#)". Dāvanu kuponu nevar izmantot papildu dāvanu kuponu iegādei.

4.3 Dāvanu kuponu izmantošanas termiņš ir 5 (pieci) gadi no dāvanu kupona iegādes brīža. Skaidras naudas izmaksa un naudas atgriešana nozaudēšanas vai bojājuma gadījumā nav iespējama.

4.4 Zalando dāvanu kuponu maksimālā vērtība ir 200 eiro par vienu dāvanu kuponu. Vienā pirkumā var izmantot vairākus Zalando dāvanu kuponus, kuru maksimālā vērtība nepārsniedz 200 €. Atlikusī summa būs pieejama turpmākiem pirkumiem. Maksimālā Zalando dāvanu kuponu vērtība, ko var izmantot kalendārajā mēnesī, ir ierobežota līdz 5000 €. Zalando dāvanu kuponu, kurus var piesaistīt savam klienta kontam kalendārajā mēnesī, maksimālā vērtība ir ierobežota līdz 5000 eiro.

4.5 Zalando dāvanu kupons parasti tiek aktivizēts 24 stundu laikā pēc iegādes.

4.6 Zalando dāvanu kuponus var izmantot tikai pirms pasūtījuma pabeigšanas, un tos nevar ieskaitīt pasūtījumā vēlāk.

4.7 Ja atceļat pasūtījumu vai atdodat preces, kuru iegādei tika izmantots Zalando dāvanu kupons, jūsu samaksātā summa tiks ieskaitīta atpakaļ Jūsu Zalando dāvanu kuponā un būs pieejama turpmākajiem pirkumiem. Ja atgriežat preces, kuras daļēji tika apmaksātas ar Zalando dāvanu kuponu, pirkuma cena par pie Jums palikušajām kvalificētajām precēm, kas varēja tikt apmaksātas ar Zalando dāvanu karti, vispirms tiks apmaksāta, izmantojot Zalando dāvanu karti, un atlikusī summa tiks atmaksāta ar citu izmantoto maksājuma veidu.

5. Tiesības atteikties no līguma attiecībā uz Zalando precēm

Iegādājoties Zalando preces, Jums ir likumā noteiktas tiesības atteikties no līguma:

Svarīgākais, kas Jums jāzina, ja nolemjat sūtīt atpakaļ preces, ir tas, ka varat izmantot pasūtījumam pievienoto atpakaļnosūtīšanas etiķeti vai arī pats to izdrukāt no Jūsu klienta konta lapas. Ja Jums nav piekļuves printerim vai rodas problēmas, lejupielādējot atpakaļnosūtīšanas etiķeti, vai Jums ir nepieciešama jauna atpakaļnosūtīšanas etiķete, varat sazināties ar Klientu Apkalpošanas Centru, lai

to pieprasītu (kontakta informācija norādīta zemāk). Lai palīdzētu mums izvairīties no nevajadzīgām izmaksām, izmantojiet atpakaļnosūtīšanas etiķeti, kad nosūtāt preces atpakaļ.

Informācija par tiesībām atteikties no līguma:

Jums ir tiesības 14 dienu laikā atteikties no šī līguma, nesniedzot nekādu pamatojumu. Atteikuma tiesību izmantošanas periods ir 14 dienas, skaitot no dienas, kad Jūs vai trešā persona, kuru Jūs esat izraudzījies (bet kura nav pārvadātājs), ir ieguvusi fiziskā valdījumā pēdējo preci viena pasūtījuma ietvaros.

Lai izmantotu atteikuma tiesības, Jums mūs ir jāinformē (Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, tālrunis: (0)80 005 998, fakss: +49 (0)30 2759 46 93, e-pasts: atsauksana@zalando.lv) par Jūsu lēmumu atteikties no šī līguma, nosūtot nepārprotamu paziņojumu (piemēram, pa pastu nosūtīta vēstule, fakss vai e-pasts). Ja vēlaties, varat izmantot pievienoto atteikuma veidlapas paraugu, bet tas nav obligāti.

Jūs varat arī elektroniski aizpildīt un iesniegt atteikuma veidlapu vai jebkādas citas formas nepārprotamu paziņojumu, izmantojot ziņošanas veidlapu mūsu mājaslapā. Ja izvēlēšies to darīt, mēs bez nepamatotas kavēšanās paziņosim Jums par šāda atteikuma saņemšanu (piemēram, pa e-pastu). Ja nosūtīsiet paziņojumu par atteikšanos no līguma pirms atteikšanās tiesību izmantošanas termiņa beigām, tiks uzskatīts, ka esat ievērojis šo termiņu.

Atteikuma tiesību izmantošanas sekas

Ja Jūs atteiksieties no šī līguma, mēs Jums atmaksāsim no Jums saņemtos attiecīgos maksājumus, tostarp piegādes izmaksas (izņemot papildu izmaksas, kas radušās tādēļ, ka Jūs esat izvēlējis piegādes veidu, kas nav mūsu piedāvātais vislētākais standarta piegādes veids), bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad mēs tikām informēti par Jūsu lēmumu atteikties no šī līguma. Oglekļa dioksīda emisiju kompensācijas maksājums netiks atmaksāts. Atmaksāšanu mēs veiksime, izmantojot tādu pašu maksāšanas līdzekli, kādu Jūs izmantojāt sākotnējam darījumam, ja vien Jūs neesat skaidri piekritis to darīt citādi. Jums šādas atmaksāšanas rezultātā nebūs jāmaksā nekāda maksa. Mēs varam aizturēt atmaksājamo summu līdz brīdim, kad būsime saņēmuši preces atpakaļ vai kad Jūs būsiet iesniedzis apliecinājumu par to, ka preces ir nosūtītas atpakaļ, atkarībā no tā, kura darbība tiek izpildīta agrāk.

Jums ir pienākums nosūtīt atpakaļ preces vai nodot tās mums bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad Jūs mums paziņojāt, ka atsakāties no šī līguma.

Uzskatāms, ka augstākminētais termiņš ir ievērots, ja nosūtāt preces atpakaļ pirms ir beidzies 14 dienu termiņš. Mēs segsim ar preču atdošanu atpakaļ saistītās izmaksas, ja Jūs izmantosiet atpakaļnosūtīšanas etiķeti, ko mēs nodrošinājām preču nosūtīšanai atpakaļ no valsts, uz kuru Jūsu sūtījums tika piegādāts, pretējā gadījumā Jums būs jāsedz ar preču nosūtīšanu atpakaļ saistītās tiešās izmaksas. Jūs esat atbildīgs tikai par preču vērtības samazināšanos, ja preces neatbilstoši izmantotas, kamēr Jūs konstatējat šo preču veidu, īpašības un darbību.

Atteikuma veidlapa

(Ja Jūs vēlaties atteikties no līguma, lūdzu aizpildiet šo paraugu un nosūtiet to mums)

Adresāts: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, fakss: +49 (0)30 2759 46 93, e-pasts: atsauksana@zalando.lv

Es/mēs (*) ar šo atsakāmies no noslēgtā līguma ar mani/mums (*) par šādu preču iegādi (*):

— Pasūtīšanas datums (*)/saņemšanas datums (*)

— Pircēja(-u) vārds(-i), uzvārds(-i),

— Pircēja(-u) adrese

— Datums

(*) Nevajadzīgo svītrot.

Atteikuma tiesības nav attiecināmas uz līgumiem par tādu iepakotu preču iegādi, kuras veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ, ja preču iepakojums pēc piegādes ir ticis atvērts.

Paziņojuma beigas

6. Tiesības atteikties no līguma attiecībā uz Zalando partneru precēm

Iegādājoties Zalando partneru preces, Jums ir likumā noteiktas tiesības atteikties no līguma:

Svarīgākais, kas Jums jāzina, ja nolemjat sūtīt atpakaļ preces, ir tas, ka varat izmantot pasūtījumam pievienoto atpakaļnosūtīšanas etiķeti vai arī pats to izdrukāt no Jūsu klienta konta lapas. Ja Jums nav piekļuves printerim vai rodas problēmas, lejupielādējot atpakaļnosūtīšanas etiķeti, vai Jums ir nepieciešama jauna atpakaļnosūtīšanas etiķete, varat sazināties ar Klientu Apkalpošanas Centru, lai to pieprasītu (kontaktainformācija norādīta tālāk). Lai palīdzētu mums izvairīties no nevajadzīgām izmaksām, izmantojiet atpakaļnosūtīšanas etiķeti, kad nosūtāt preces atpakaļ.

Informācija par tiesībām atteikties no līguma:

Jums ir tiesības 14 dienu laikā atteikties no šī līguma, nesniedzot nekādu pamatojumu. Atteikuma tiesību izmantošanas periods ir 14 dienas, skaitot no dienas, kad Jūs vai trešā persona, kuru Jūs esat izraudzījies (bet kura nav pārvadātājs), ir ieguvusi fiziskā valdījumā pēdējo preci viena pasūtījuma ietvaros.

Lai izmantotu atteikuma tiesības, Jums ir jāinformē mūs (Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, tālrunis: (0)80 005 998, fakss: +49 (0)30 2759 46 93, e-pasts: atsauksana@zalando.lv) vai attiecīgo Zalando partneri par Jūsu lēmumu atteikties no šī līguma, nosūtot nepārprotamu paziņojumu (piemēram, pa pastu nosūtīta vēstule, fakss vai e-pasts). Attiecīgo kontaktainformāciju var atrast arī katra produkta sīkāka apraksta lapā, noklikšķinot uz Partnera nosaukuma un ritinot uz leju līdz informācijai par atteikšanos uznirošajā logā, kas parādās lapā. Ja vēlaties, varat izmantot pievienoto atteikuma veidlapas paraugu, bet tas nav obligāti. Ja nosūtīsiet paziņojumu par atteikšanos no līguma pirms atteikšanās tiesību izmantošanas termiņa beigām, tiks uzskatīts, ka esat ievērojis šo termiņu.

Atteikuma tiesību izmantošanas sekas

Ja Jūs atteiksieties no šī līguma, mēs Jums atmaksāsim no Jums saņemtos attiecīgos maksājumus, tostarp piegādes izmaksas (izņemot papildu izmaksas, kas radušās tādēļ, ka jūs esat izvēlējis piegādes veidu, kas nav mūsu piedāvātais vislētākais standarta piegādes veids), bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad mēs vai attiecīgais mūsu partneris tikām informēti par Jūsu lēmumu atteikties no šī līguma. Atmaksāšanu mēs veiksime, izmantojot tādu pašu maksāšanas līdzekli, kādu Jūs izmantojāt sākotnējam darījumam, ja vien Jūs neesat skaidri piekritis to darīt citādi. Jums šādas atmaksāšanas rezultātā nebūs jāmaksā nekāda maksa. Mēs varam aizturēt atmaksājamo summu līdz brīdim, kad mēs vai mūsu attiecīgais partneris būsim saņēmuši preces atpakaļ vai kad Jūs būsit iesniedzis apliecinājumu par to, ka preces ir nosūtītas atpakaļ, atkarībā no tā, kura darbība tiek izpildīta agrāk.

Jums ir pienākums nosūtīt atpakaļ preces vai nodot tās attiecīgajam Zalando partnerim bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad Jūs mums paziņojāt, ka atsakāties no šī līguma. Par katru atsevišķu preci konkrētās preces lapā Jūs atradīsiet tīmekļvietnes saiti, kurā norādīta konkrēto Zalando partneri identificējoša informācija un kontaktinformācija. Jūs arī atradīsiet attiecīgo kontaktinformāciju PDF formāta dokumentā ar nosaukumu "Informācija par atteikuma tiesību izmantošanu", kas tiek pievienota mūsu nosūtītajam pasūtījuma apstiprinājumam.

Uzskatāms, ka augstākminētais termiņš ir ievērots, ja nosūtāt preces atpakaļ pirms ir beidzies 14 dienu termiņš. Mēs segsim ar preču atdošanu atpakaļ saistītās izmaksas, ja Jūs izmantosiet atpakaļnosūtīšanas etiķeti, ko mēs nodrošinām piegādes nosūtīšanai atpakaļ no valsts, uz kuru Jūsu sūtījums tika piegādāts, pretējā gadījumā Jums būs jāsedz ar preču nosūtīšanu atpakaļ saistītās tiešās izmaksas. Jūs esat atbildīgs tikai par preču vērtības samazināšanos, ja preces neatbilstoši izmantotas, kamēr Jūs konstatējat šo preču veidu, īpašības un darbību.

Atteikuma veidlapa

(Ja Jūs vēlaties atteikties no līguma, lūdzu aizpildiet šo paraugu un nosūtiet to mums)

Adresāts: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, fakss: +49 (0)30 2759 46 93, e-pasts: atsauksana@zalando.lv

Es/mēs (*) ar šo atsakāties no noslēgtā līguma ar mani/mums (*) par šādu preču iegādi (*):

— Pasūtīšanas datums (*)/saņemšanas datums (*)

— Pircēja(-u) vārds(-i), uzvārds(-i),

— Pircēja(-u) adrese

— Datums

(*) Nevajadzīgo svītrot.

Atteikuma tiesības nav attiecināmas uz līgumiem par tādu iepakotu preču iegādi, kuras veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ, ja preču iepakojums pēc piegādes ir ticis atvērts.

Paziņojuma beigas

7. Iespēja atgriezt preces līdz 30 dienām kopš preču saņemšanas

8.1. Neskarot likumā noteiktās tiesības atteikties no līguma, mēs piedāvājam Jums iespēju nosūtīt preces atpakaļ 30 dienu laikā pēc to saņemšanas. Šī atpakaļnosūtīšanas iespēja dod iespēju pat pēc 14 dienu atteikuma tiesību termiņa beigām (sk. iepriekš "Informācija par tiesībām atteikties no līguma"), atcelt līgumu, nododot preces atpakaļ mums vai, ja ir iesaistītas Zalando partnera preces, mūsu - Zalando partnerim, 30 dienu laikā pēc to saņemšanas (šis periods sākas, kad esat saņēmis preci).

8.2. Ja atgriežat Zalando preces, varat izmantot pasūtījumam pievienoto atpakaļnosūtīšanas etiķeti vai arī pats to izdrukāt no Jūsu klienta konta lapas. Ja, lejupielādējot atpakaļnosūtīšanas etiķeti, rodas problēmas vai Jums nav piekļuves printerim, lūdzu, sazinieties ar Klientu Apkalpošanas Centru.

8.3. Ja atgriežat Zalando partnera preces, varat izmantot pasūtījumam pievienoto atpakaļnosūtīšanas etiķeti. Papildus tam tiešsaistes veikalā katra attiecīgā produkta lapā ir izveidota tīmekļvietnes saite uz attiecīgā Zalando partnera kontaktinformāciju. Jūs arī atradīsiet viņu kontaktinformāciju PDF formāta dokumentā ar nosaukumu "Informācija par atteikuma tiesību izmantošanu", kas tiek pievienota mūsu nosūtītajam pasūtījuma apstiprinājumam.

8.4. Jūsu preces tiek uzskatītas par atgrieztām 30 dienu laikā, ja tās tiek izsūtītas šajā laika periodā. Tomēr šīs atpakaļnosūtīšanas iespējas izmantošana ir pieļaujama tikai tad, ja ar preci esat rīkojies tā, kā tas būtu bijis veikalā klātienē un ja prece tiek atgriezta sākotnējā stāvoklī, neskarta un ne bojāta, oriģinālajā iepakojumā. Kamēr nav beidzies atteikuma tiesību īstenošanas termiņš, tiesiskajām attiecībām piemēro normatīvo aktu regulējumu, kas reglamentē šīs tiesības. Iespēja atgriezt preces neierobežo Jūsu likumā noteiktās garantijas tiesības. Iespēja atgriezt preces neattiecas uz dāvanu kartēm.

8.5. Brīvprātīgās 30 dienu atpakaļnosūtīšanas tiesības nav attiecināmas uz līgumiem par tādu iepakotu preču iegādi, kuras veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ, ja preču iepakojums pēc piegādes ir ticis atvērts.

8.6. Līdz likumā noteikto atteikuma tiesību termiņa beigām piemērojami vienīgi 6. un 7. punktā minētie nosacījumi. Brīvprātīgās 30 dienu atpakaļnosūtīšanas tiesības neietekmē likumā noteiktās garantijas tiesības. Brīvprātīgās 30 dienu atgriešanās tiesības nav piemērojamas dāvanu karšu iegādei.

8. Naudas atgriešana

Jebkāda naudas atgriešana tiek automātiski pārskaitīta uz bankas kontu, kuru izmantojāt, lai norēķinātos par precēm. Attiecībā uz maksājumiem bankas kontā un avansa maksājumiem, atmaksājamā summa tiks nosūtīta uz bankas kontu, no kura maksājums tika veikts. Ja maksājāt ar Paypal starpniecību vai izmantojot maksājuma karti, atmaksājamā summa tiks nosūtīta uz Jūsu Paypal kontu vai uz maksājuma kartes bankas kontu. Ja pirkumam izmantojāt dāvanu karti, attiecīgā summa tiks ieskaitīta Jūsu dāvanu kartes klienta kontā.

9. Klientu Apkalpošanas Centrs

Lūdzu, skatiet mūsu [palīdzības lapas vai sazinieties ar mūsu klientu apkalpošanas dienestu, izmantojot šo saiti.](#)

10. Likumā noteiktā atbildība par preču defektiem un papildu informācija

10.1. Mūsu atbildību par preču defektiem nosaka piemērojamie normatīvie akti. Lūdzu ņemiet vērā, ka patērētājam ir likumā noteiktās tiesības 24 mēnešu laikā no preču piegādes dienas vērsties pie pārdevēja par preču neatbilstību pirkuma līgumam.

10.2. www.zalando.lv tīmekļvietnē iekļautos piedāvājumus var izmantot personas, kuras sasniegušas 18 gadu vecumu.

10.3. Katram klientam ir tiesības uz vienu Zalando klienta kontu. Mēs paturam tiesības dzēst vairākkārtējas reģistrācijas.

10.4 Šos Vispārīgos noteikumus un nosacījumus var apskatīt www.zalando.lv/zalando-terms. Šo dokumentu var arī izdrukāt vai saglabāt, tīmekļa pārlūkprogrammā atlasot atbilstošās komandas (parasti tās ir Fails -> Saglabāt kā). **Varat arī lejupielādēt un arhivēt šo dokumentu kā PDF failu.** Lai atvērtu PDF dokumentu, ir nepieciešama programma Adobe Reader, kuru var lejupielādēt bez maksas www.adobe.de, vai līdzīgs PDF dokumentu lasītājs.

10.5. Jūs varat arī ērti arhivēt sava pasūtījuma informāciju, vai nu lejupielādējot Vispārīgos noteikumus un nosacījumus un veicot attiecīgās darbības savā pārlūkprogrammā, lai saglabātu pasūtījuma kopsavilkumu, kas redzams tiešsaistes veikala preču pasūtīšanas procesa pēdējā lapā, vai arī nogaidot, kad saņemsiet automātisko pasūtījuma apstiprinājumu, kuru nosūtām arī uz Jūsu norādīto e-pasta adresi pēc Jūsu pasūtījuma apstiprināšanas pabeigšanas. Pasūtījuma apstiprinājuma e-pasta ziņojumā ir iekļauta informācija par Jūsu pasūtījumu un mūsu Vispārīgajiem noteikumiem un Nosacījumiem, un tos var ērti izdrukāt vai saglabāt e-pasta programmā.

10.6. Ja starp Jums un Zalando rodas strīds par jautājumiem, kas saistīti ar veikto pirkumu, Jums ir tiesības izmantot alternatīvu strīdu izšķiršanas mehānismu ([Patērētāju strīdu risināšanas komisija aizsardzības centrs](#)), vai vērsties kompetentajā tiesā.

11. Kā darbojas mūsu klasifikācija

Mūsu ieteikumu sistēmas ir izstrādātas, lai palīdzētu jums atrast visatbilstošākos produktus no tūkstošiem mūsu platformā pieejamajiem. Tās pamatā ir algoritmu un kritēriju kombinācija, kas tiek nepārtraukti pilnveidota, lai nodrošinātu optimizētu iepirkšanās pieredzi.

11.1. Galvenie parametri, kas ietekmē klasifikāciju

- **Atbilstība meklēšanas vaicājumam:** mūsu sistēma piešķir prioritāti produktiem, kas atbilst jūsu meklēšanas noteikumiem vai pārlūkošanas darbībām. Tas ietver produktu nosaukumu, aprakstu, produktu attēlu un kategoriju izvērtēšanu, lai tie atbilstu jūsu ievadei, filtriem, kategorijām un šķirošanai.
- **Popularitāte:** tie produkti, kurus bieži pērk, augstu novērtē vai kurus bieži apskata citi klienti, var tikt parādīti augstāk, jo šie rādītāji liecina par klientu apmierinātību un interesi.
- **Personalizēšana:** ja pieteicāties savā kontā, mūsu sistēma var izmantot jūsu pārlūkošanas vēsturi, pirkumu vēsturi un preferences (piemēram, izmēru, stilu), lai pielāgotu klasifikāciju jūsu interesēm.

- **Cena:** lai gan ir norādīti visi cenu diapazoni, sistēma var izcelt tos produktus, kas atbilst jūsu vēsturiskajām preferencēm un/vai pašreizējām akcijām.
- **Reklāmas un sponsorētais saturs:** produkti, kas ir daļa no īpašām akcijām vai kurus sponsorē pārdevēji, var tikt vairāk izcelti. Sponsorētie ieraksti ir skaidri marķēti, lai nodrošinātu atklātību.
- **Pieejamība:** produkti, kas ir noliktavā un ir pieejami tūlītējai iegādei, tiek parādīti prioritāri, lai uzlabotu iepirkšanās pieredzi.
- **Ilgspējības rādītāji:** produktiem, kas atbilst noteiktiem ilgspējības kritērijiem, piemēram, ražoti no videi draudzīgiem materiāliem vai ar ilgspējīgām ražošanas metodēm, var tikt dota priekšroka, ja izrādījāt interesi par šādiem kritērijiem.
- **Valsts:** konkrētās Zalando veikala versijas apmeklēšana var ietekmēt jums pieejamos produktus.

11.2. Kā parametri mijiedarbojas: Šo parametru relatīvā nozīme var atšķirties atkarībā no jūsu meklēšanas vai pārlūkošanas sesijas konteksta. Būtiskākie parametri ir valsts, preces informācija, filtru izvēle un šķirošana, piemēram, pēc iecienītākajiem izmēriem un preču popularitātes, kā arī preferences, pirkumi un pārlūkošanas darbības. Tālāk ir sniegts pārskats par to, kā darbojas mūsu klasifikācija, tostarp galvenie parametri un to mijiedarbība, kas ietekmē secību, kādā produkti tiek parādīti jums:

- **Vispirms atbilstība meklēšanai:** ja veicat noteiktu meklēšanas vaicājumu, šī vaicājuma atbilstība būs vissvarīgākā, savukārt citiem parametriem, piemēram, popularitātei vai personalizācijai, būs sekundāra nozīme.
- **Personalizācijas prioritāte:** pārlūkojot bez konkrēta vaicājuma, jūsu iepriekšējā mijiedarbība ar platformu ietekmēs klasifikāciju, kā arī produkta popularitāte un pieejamība.
- **Akciju ietekme:** sponsorētais saturs un akcijas tiek iekļautas klasifikācijā, izmantojot līdzsvaroto pieeju, gādājot, lai tas neietekmētu jūsu interesēm atbilstošus dabiskos rezultātus.

11.3. Pārskatāmība un lietotāja kontrole: Esam apņēmušies nodrošināt jums pārskatāmu iepirkšanās pieredzi. Šim nolūkam:

- **Sponsorētā satura marķēšana:** sponsorētie produkti ir skaidri marķēti, lai tos varētu atšķirt no dabiski klasificētajiem produktiem.
- **Šķirošanas opcijas:** varat ignorēt noklusējuma klasifikāciju, izmantojot šķirošanas opcijas, piemēram, „Cena: sākot ar zemāko cenu”, „Klientu vērtējumi” vai „Jaunākie vispirms”, lai pielāgotu produktu secību savām vēlmēm.
- **Personalizācijas iestatījumi:** varat pārvaldīt savas personalizācijas preferences vai izvēlēties anonīmu pārlūkošanu, pielāgojot konta iestatījumus.

11.4. Algoritmu uzraudzība un atjauninājumi: Lai nodrošinātu godīgumu un atbilstību, mūsu ieteikumu sistēma tiek regulāri uzraudzīta un atjaunināta. Mēs veicam stingru testēšanu, lai atklātu iespējamās novirzes, un nepārtraukti uzlabojam algoritmu, lai tas atbilstu jūsu vajadzībām un cerībām.

11.5. Jūsu preferenču pārvaldība: Individuālās ieteikumu sistēmas attiecīgajiem parametriem var piekļūt, izmantojot ieteikuma sistēmas simbolu „info-i”, piemēram, kataloga lapā. Šī saite sniegs jums papildu informāciju par profila informāciju, ko mēs izmantojam, un ļaus ietekmēt tās izmantošanu ieteikumu sistēmām visā platformā:

Saite uz ieteikumu preferences:

<https://zalando.lv/myaccount/recommendation-preferences/>.

Cienā,

Zalando SE Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlīne, Vācija

Uzņēmuma valde: Robert Gentz un David Schröder (abi valdes līdzpriekšsēdētāji), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Uzraudzības padomes priekšsēdētāja: Kelly Bennett Komersants reģistrēts Vācijā, Berlīnē, Šarlotenburgas rajona tiesā, komercreģistra Nr. HRB 158855 B, Pievienotās vērtības nodokļu maksātāja identifikācijas numurs: DE 260543043

Pēdējo reizi informācija atjaunota: 01.01.2026