

# Streszczenie Ogólnych Warunków Handlowych

Ogólne Warunki Handlowe zawierają informacje na temat naszych usług oferowanych na stronie Zalando.pl. Nasze oferty są skierowane wyłącznie do konsumentów, którzy dokonują zakupu w celach prywatnych. Oferujemy użytkownikom spersonalizowany proces zakupów i korzystania z usług, który obejmuje artykuły Zalando, artykuły partnerów Zalando oraz artykuły Zalando z drugiej ręki. Artykuły partnerów Zalando są oznaczone jako takie i pochodzą od sprzedawców komercyjnych, natomiast artykuły Zalando z drugiej ręki są artykułami używanymi i również muszą być specjalnie oznaczone.

## 1. Zawarcie umowy:

Składając zamówienie na stronie internetowej Zalando, kupujący potwierdza, że działa wyłącznie w celach prywatnych. Partnerem umownym kupującego jest albo Zalando SE, albo dany partner Zalando – w zależności od rodzaju zamawianych produktów. Umowa staje się skuteczna poprzez kliknięcie przycisku „Kup” i otrzymanie potwierdzenia zamówienia. Zastrzegamy sobie prawo do odrzucenia lub anulowania zamówień, które zostały wygenerowane przez automatyczne programy lub usługi osób trzecich.

## 2. Ceny, koszty wysyłki i warunki dostawy:

Ceny podane w momencie złożenia zamówienia są cenami ostatecznymi i zawierają podatek VAT w obowiązującej wysokości. Koszty wysyłki pokrywa Zalando, chyba że podczas składania zamówienia kupujący wybrał specjalny rodzaj wysyłki, na przykład wysyłkę ekspresową. Oprócz tego kupujący może mieć obowiązek pokrycia kosztów wysyłki, jeżeli kwota zamówienia jest niższa niż minimalna wartość zamówienia. Kupujący zostanie poinformowany o wysokości kosztów wysyłki przed złożeniem zamówienia; więcej informacji na ten temat jest dostępnych w OWH w pełnym brzmieniu.

## 3. Różne metody płatności:

Oferowane są różne metody płatności, na przykład zapłata z góry, karta kredytowa, faktura lub PayPal. Faktyczna dostępność metod płatności w momencie złożenia zamówienia może być jednak różna i kupujący zostanie poinformowany o konkretnie oferowanych metodach płatności przed złożeniem zamówienia.

## 4. Korzystanie z kart upominkowych:

Promocyjne karty upominkowe, które są wydawane w ramach kampanii reklamowych, lub prezentowe karty upominkowe, które się kupuje, również można zrealizować w ramach procesu zamawiania. Zastosowanie mają warunki dotyczące konkretnego rodzaju karty upominkowej.

## 5. Prawo do odstąpienia od umowy:

Kupującemu jako konsumentowi przysługuje ustawowe prawo do odstąpienia od umowy. Oznacza to, że kupujący może odstąpić od niniejszej umowy zawartej przez internet w terminie 14 dni od otrzymania towaru bez podania przyczyny. W tym celu kupujący musi 1.) poinformować nas (np. e-mailem lub drogą pocztową), że chce odstąpić od umowy, oraz 2.) odesłać do nas lub do naszego partnera swoje zamówienie. Więcej informacji na temat odstąpienia od umowy znajduje się w OWH.

## 6. Dobrowolne prawo do zwrotu:

Zapewniamy kupującemu dobrowolne dodatkowe prawo do zwrotu, które przysługuje mu dobrowolnie i niezależnie od prawa do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy pozostaje nienaruszone. Więcej informacji na temat warunków oraz okresu skorzystania z dobrowolnego prawa do zwrotu znajduje się w OWH.

## 7. Zwroty płatności:

Wszelkie płatności są zwracane automatycznie w taki sam sposób, jak zostały pierwotnie uiszczone.

## 8. Obsługa klienta:

Prosimy o zapoznanie się z naszymi [stronami pomocy lub o kontakt z naszym działem obsługi klienta za pośrednictwem tego linku](#), jeśli mają Państwo jakiegokolwiek pytania.

## 9. Potencjalne zażalenia:

Opracowaliśmy procedurę zgłaszania i wnoszenia zażaleń, która zapewnia kontrolę treści potencjalnie niezgodnych z prawem. W przypadku gdy użytkownik nie zgadza się z naszą decyzją, ma do dyspozycji różne środki zaskarżenia.

## 10. Inne postanowienia:

Obowiązują prawa gwarancji przysługujące użytkownikowi na mocy przepisów prawa. Więcej informacji na ten temat jest dostępnych w OWH. Masz również możliwość **pobrania i zarchiwizowania ogólnych warunków handlowych**.

## Procedura dokonywania zgłoszeń i skarg; pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

Na naszej stronie oferujemy możliwość zgłaszania nam produktów oraz treści, które Państwa zdaniem są niezgodne z obowiązującymi przepisami lub naszymi warunkami użytkowania (zgłoszenie). Każde takie zgłoszenie zostanie przez nas sprawdzone, a następnie poinformujemy Państwa o wyniku. Jeśli zdecydujemy, że nie będziemy podejmować żadnych działań, mogą Państwo zweryfikować naszą decyzję (skarga). Ponadto mają Państwo możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporu oraz dochodzenia swoich praw na drodze sądowej.

W przypadku nadużywania tej procedury tymczasowo lub na stałe zawiesimy rozpatrywanie zgłoszeń i skarg. Nadużywanie ma miejsce wtedy, gdy często dokonywane są zgłoszenia lub skargi ewidentnie bezzasadne. W ramach oceny, czy w danym przypadku nastąpiło nadużycie oraz decyzji, czy i ewentualnie na jak długo zawiesimy rozpatrywanie zgłoszeń i skarg, uwzględnimy wszystkie znane nam fakty i okoliczności. Zalicza się do nich bezwzględna ilość ewidentnie bezzasadnych zgłoszeń i skarg, względny udział nieuzasadnionych zgłoszeń i skarg w ich całkowitej liczbie, stopień nadużycia oraz – jeśli można stwierdzić – intencje osób dokonujących zgłoszeń.

Przed zawieszeniem rozpatrywania zgłoszeń i skarg udzielimy ostrzeżenia. Poinformujemy Państwa wtedy również o tym, jak długo będzie trwało ewentualne zawieszenie.

## Regulamin

### **Pobieranie i archiwizowanie Ogólnych Warunków Handlowych w formacie PDF**

### **Regulamin dla zamówień za pośrednictwem [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl)**

Poniżej przedstawiamy nasze Ogólne warunki handlowe, stanowiące podstawę wszystkich usług świadczonych na Zalando.pl. Za pomocą [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) oferujemy każdemu użytkownikowi indywidualny proces zakupów i korzystania z usług dopasowanych do jego zainteresowań i potrzeb. Na [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) sprzedajemy artykuły Zalando, artykuły firm partnerskich i artykuły Zalando-Pre-owned.

### **Oferty na naszych stronach internetowych [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) są skierowane wyłącznie do konsumentów, którzy dokonują zakupu do celów niezwiązanych z działalnością komercyjną ani zawodową.**

Produkty Zalando obejmują wszystkie produkty oferowane na stronie [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl), chyba że podana jest informacja, że dane produkty są produktami partnera Zalando.

Produkty partnera Zalando obejmują produkty oferowane na stronie [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) określone jako produkty partnera Zalando. Wszyscy partnerzy Zalando są przedsiębiorcami handlowymi.

Artykuły Zalando-Pre-owned to są artykuły oferowane przez nas na stronie: [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) i określone, jako [artykuły mody „Pre-owned”](#).

## 1. Zawarcie umowy i dostawa produktów

1.1. Składając zamówienie, kupujący potwierdza, że działa wyłącznie w celach prywatnych.

1.2 Na stronie [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) umowy zawieramy w języku polskim. W przypadku zamówień na produkty Zalando stroną umowy jest firma Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin W momencie złożenia zamówienia na artykuł z oferty Partnera Zalando – w zależności od rodzaju zamówionego Produktu – użytkownik wstępuje w stosunek umowny wyłącznie z danym Partnerem Zalando lub, łącznie, z Zalando SE i

odpowiednim Partnerem Zalando (sprzedawca łączny). Informacje dotyczące danej umowy wyświetlane są na stronie odnoszącej się do każdego produktu.

**1.3** Kliknięcie przycisku „potwierdź zamówienie” powoduje złożenie wiążącego zamówienia na produkty znajdujące się w koszyku. Potwierdzamy otrzymanie zamówienia drogą mailową bezpośrednio po wysłaniu przez Państwa zamówienia. Wiążąca umowa zostaje zawarta w momencie otrzymania potwierdzenia zamówienia / potwierdzenia wysyłki z osobną wiadomością. Jeśli jeden lub więcej artykułów nie jest już dostępny, poinformujemy Państwa mailem, że umowa kupna artykułów wymienionych w wiadomości mailowej nie mogła zostać zawarta. Prosimy zwrócić uwagę, że produkty zamówione przez Państwa wysłane zostaną po opłaceniu przez Państwa ich pełnej ceny (z zastrzeżeniem punktu 3.2 i 3.3 poniżej) oraz kosztów dostawy, o ile nie są one pokrywane przez nas zgodnie z punktem 2.2 poniżej.

**1.4** Wyrażacie Państwo zgodę na przelew wierzycelności sprzedawcy o zapłatę ceny na rzecz pomiotu trzeciego, w tym na rzecz Zalando Payments GmbH.

**1.5** Zamówienia realizujemy na terenie Polski. W przypadku podania terminu dostawy w dniach roboczych należy rozumieć pod tym pojęciem wszystkie dni od poniedziałku do piątku włącznie, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

**1.6** Zastrzegamy sobie prawo do odmowy przyjęcia zamówienia lub jego anulowania w przypadku gdy zostało one złożone przy użyciu: oprogramowania, robota, crawlera, spidera lub dowolnego systemu zautomatyzowanego bądź zachowania skryptowego lub dowolnych usług podmiotów trzecich wykorzystanych w celu złożenia zamówienia w imieniu użytkownika.

## **2. Ceny, koszty wysyłki i wysyłka ekspresowa**

**2.1** Obowiązują ceny oferowane w chwili złożenia zamówienia. Oferowane ceny są cenami końcowymi, to znaczy, że zawierają także podatek VAT w aktualnie obowiązującej wysokości. Aż do chwili pełnej zapłaty ceny sprzedawcy produkt pozostaje naszą własnością lub własnością odpowiedniego partnera Zalando.

**2.2** W przypadku zamówień o wartości 79 zł lub wyższej dostawa jest bezpłatna. W przypadku zamówień do kwoty 79 zł naliczana będzie opłata za dostawę w wysokości 4.90 zł z VAT. Opłata jest związana z kosztami wynikającymi z wielkości zamówienia, między innymi kosztami przesyłki, obsługi i innymi świadczeniami. Koszty są naliczane i pobierane przez Zalando.

**2.3** Dla niektórych zamówień oferujemy wysyłkę ekspresową. Podczas procedury zamawiania otrzymają Państwo informację, czy dla danego zamówienia oferowana jest wysyłka ekspresowa, a także ile kosztuje. Produkt, w przypadku wyboru opcji wysyłki ekspresowej zostanie dostarczony najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych. W przypadku przekroczenia tego terminu dostawy oczywiście otrzymają Państwo zwrot kosztów przesyłki.

## **3. Płatności**

**3.1** Zasadniczo oferujemy następujące rodzaje płatności: za pobraniem, szybki przelew internetowy (Przelewy24.pl), karta kredytowa i Paypal. W przypadku każdego zamówienia zastrzegamy sobie prawo nieoferowania niektórych rodzajów płatności i oferowania innych. Prosimy pamiętać, że akceptujemy jedynie płatności dokonywane z kont bankowych prowadzonych w granicach Unii Europejskiej (UE). Wszelkie koszty transakcji finansowych ponoszą Państwo.

**3.2** Zapłata za zamówienie może zostać również zrealizowana z wykorzystaniem opcji odroczonej płatności (Zamów teraz, zapłać później), o ile opcja ta jest oznaczona jako dostępna w momencie składania zamówienia. W takim przypadku powinni Państwo dokonać zapłaty w terminie płatności wskazanym przez Zalando.

**3.3** W przypadku zakupu przy użyciu karty kredytowej obciążenie konta karty kredytowej następuje dopiero wraz z wysłaniem przez nas zamówienia.

3.4 Wyrażają Państwo niniejszym zgodę na otrzymywanie informacji o uznaniach na rachunku wyłącznie w formie elektronicznej.

## 4. Kupony rabatowe i ich wykorzystywanie

4.1 Kupony rabatowe to bony, które nie mogą zostać nabyte drogą kupna, lecz są wydawane jedynie w ramach kampanii reklamowych, i mają określony okres ważności.

4.2 Kupony rabatowe można wykorzystać tylko w określonym czasie i tylko w ramach jednego zamówienia. Z akcji promocyjnej mogą być wykluczone niektóre marki. Kuponów rabatowych nie można wykorzystywać do nabywania kart upominkowych. Prosimy pamiętać, że kupony rabatowe mogą być powiązane z minimalną wartością zakupu.

4.3 Wartość produktu musi być nie mniejsza niż kwota na kuponie rabatowym. Ewentualna różnica w przypadku wyższej wartości produktu może zostać wyrównana płatnością dokonaną na jeden z oferowanych sposobów. Kupon rabatowy nie może zostać wypłacony gotówką, nie jest także oprocentowany. Nie można otrzymać zwrotu kuponu rabatowego, kiedy produkt zostanie całkowicie lub częściowo zwrócony.

4.4 Kupony rabatowe mogą zostać wykorzystane jedynie przed zakończeniem procedury zamawiania. Wykorzystanie późniejsze nie jest możliwe. Kuponów rabatowych nie można przenieść na osoby trzecie. W braku innych uzgodnień nie można łączyć kilku kuponów rabatowych.

4.5 Jeśli podczas swoich zakupów skorzystają Państwo z kuponu rabatowego, to zastrzegamy sobie prawo do naliczenia pierwotnej ceny produktów, które Państwo zachowają, jeżeli - ze względu na odstąpienie przez Państwa od umowy - całkowita wartość zamówienia spadnie poniżej wartości kuponu rabatowego.

## 5. Karty upominkowe i ich wykorzystywanie

5.1 Emitentem kart upominkowych Zalando jest spółka Zalando Payments GmbH, będąca instytucją pieniądza elektronicznego licencjonowaną w Niemczech. **Niemniej karty upominkowe Zalando nie są pieniądzem elektronicznym.**

Karty upominkowe Zalando nie są pieniądzem elektronicznym, ale nieuregulowanym zapisem wartości. Oznacza to, że karty upominkowe Zalando nie podlegają nadzorowi właściwego organu nadzorczego ani ustawowej ochronie pieniądza elektronicznego. W szczególności nie podlegają one wymianie na gotówkę.

5.2 Karty upominkowe Zalando można zrealizować na stronie [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) oraz w aplikacji Zalando w celu zakupu kwalifikujących się produktów oferowanych przez spółkę Zalando SE lub inne podmioty (Partnerów Zalando). Kwalifikujące się towary i usługi to produkty związane z wyglądem osoby (np. odzież, obuwie). Szczegóły można znaleźć pod tym linkiem „[Na co mogę wykorzystać moją kartę podarunkową?](#)”. Karty upominkowej Zalando nie można użyć do zakupu innej karty upominkowej Zalando.

5.3 Karty upominkowe Zalando pozostają ważne przez ograniczony okres 5 lat od daty zakupu. Nie przewiduje się wymiany na gotówkę ani zwrotu pieniędzy w razie utraty lub uszkodzenia.

5.4 Wartość kart upominkowych Zalando jest ograniczona do kwoty -900 PLN na kartę upominkową Zalando oraz do równowartości kwoty 900 PLN na zakup dokonany przy użyciu kart upominkowych Zalando. W ramach jednego zakupu do maksymalnej kwoty 900 PLN można użyć wielu kart upominkowych Zalando. Kwotę pozostałą na kartach upominkowych Zalando można wykorzystać do opłacenia kolejnych zakupów. Maksymalna wartość kart upominkowych, którą można wykorzystać w danym miesiącu kalendarzowym, jest ograniczona do kwoty 5000 EUR. Maksymalna wartość kart upominkowych, która może zostać powiązana z kontem klienta w danym miesiącu kalendarzowym, jest ograniczona do kwoty 5000 EUR.

5.5 Karta upominkowa Zalando jest zwykle aktywowana w ciągu 24 godzin od zakupu.

5.6 Karty upominkowe Zalando można wykorzystać wyłącznie przed złożeniem zamówienia.

5.7 W przypadku anulowania zamówienia lub zwrotu towarów opłaconych za pomocą karty upominkowej Zalando zapłacona kwota zostanie zwrócona na kartę upominkową Zalando klienta i będzie można nią opłacić kolejne zakupy. W przypadku zwrotu towarów opłaconych częściowo za pomocą karty upominkowej Zalando, kwota zakupu

wszystkich zatrzymanych kwalifikujących się towarów, które mogą być opłacone za pomocą karty upominkowej Zalando, zostanie uiszczona w pierwszej kolejności za pomocą karty upominkowej Zalando, natomiast ewentualna pozostała kwota do zwrotu zostanie zwrócona zgodnie z wybraną inną metodą płatności.

## **6. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy zakupu produktów Zalando**

W przypadku nabycia produktów Zalando mają Państwo ustawowe prawo do odstąpienia od umowy: Przede wszystkim chcemy Państwa poinformować, że w przypadku odesłania produktów mogą Państwo użyć kodu QR lub etykiety zwrotnej dostępnej do wydrukowania na Państwa koncie klienta. Jeśli nie mają Państwo dostępu do drukarki, mają problemy z pobraniem etykiety lub dostępem do kodu QR, mogą Państwo skontaktować się z naszym biurem Customer Care (dane kontaktowe poniżej). Prosimy o ułatwienie nam uniknięcia dodatkowych kosztów i przesyłanie zwrotów zawsze z kodem QR lub etykietą zwrotną.

### **Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy**

Mają Państwo prawo do odstąpienia od umowy w ciągu czternastu dni bez podania przyczyn. Termin na odstąpienie od umowy biegnie od dnia, w którym Państwo lub wskazana przez Państwa osoba trzecia niebędąca przewoźnikiem weszli/weszła w posiadanie produktu. W celu wykonania swojego prawa do odstąpienia od umowy muszą Państwo powiadomić o swojej decyzji w tej sprawie firmę Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, telefon: 223003095 e-mail: [odstapienie@zalando.pl](mailto:odstapienie@zalando.pl) w drodze jednoznacznego oświadczenia woli (np. przy pomocy listu wysłanego pocztą lub e-maila). Mogą Państwo w tym celu użyć załączonego wzoru formularza odstąpienia od umowy. Nie ma jednak takiego obowiązku. Mogą Państwo wypełnić i przesłać nam formularz odstąpienia od umowy albo sporządzić i przesłać jakiegokolwiek inne oświadczenie woli, także elektronicznie, przy użyciu formularza kontaktowego znajdującego się na naszej stronie internetowej. Jeśli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie (np. drogą mailową) potwierdzenie otrzymania Państwa oświadczenia. W celu wykonania prawa do odstąpienia od umowy wystarczy wysłać powiadomienie o skorzystaniu z tego prawa przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

### **Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia przez Państwa od umowy mamy obowiązek niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu czternastu dni od dnia otrzymania Państwa powiadomienia o odstąpieniu od umowy, zwrócić Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, włącznie z kosztami dostawy (z wyjątkiem kosztów dodatkowych, które ewentualnie wynikną w związku z wyborem przez Państwa innego sposobu dostawy niż najtańszy zwykły oferowany przez nas sposób dostawy). Do zwrotu płatności stosujemy ten sam środek płatności, którym posłużyli się Państwo podczas pierwotnej transakcji, chyba że jednoznacznie uzgodnimy z Państwem inny środek płatności. W żadnym wypadku nie naliczymy Państwu za to jakichkolwiek opłat. W przypadku, gdy przy składaniu zamówienia skorzystali Państwo z opcji płatności, o której mowa w punkcie 3.2 i nie dokonali Państwo jeszcze płatności, nie dokonujemy zwrotu płatności. W każdym przypadku możemy odmówić dokonania zwrotu płatności otrzymanej od Państwa do chwili otrzymania zwrotu produktu lub do chwili, gdy przedstawią Państwo dowód, że produkt został do nas wysłany, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej. Państwo z kolei mają obowiązek odesłać nam lub przekazać produkt niezwłocznie, jednak nie później niż czternaście dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od umowy. Termin uważa się za dochowany, jeśli produkt zostanie wysłany przed upływem czternastu dni. Poniesiemy koszty przesyłki zwrotnej produktów w przypadku przesyłek z kraju, w którym doręczono Państwu te towary, jeśli wykorzystają Państwo kod QR lub etykietę zwrotną dostępną na Państwa koncie (oraz skorzystają z usług przewoźnika wskazanego w etykiecie zwrotnej lub w inny sposób w związku ze zwrotem). W przeciwnym razie koszty przesyłki zwrotnej ponoszą Państwo. Odpowiadają Państwo za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

### **Wzór formularza odstąpienia od umowy**

Jeśli chcą Państwo odstąpić od niniejszej umowy, prosimy o wypełnienie niniejszego formularza. Alternatywnie mogą Państwo także odstąpić od umowy w sposób przedstawiony powyżej.

- Adresat: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin - Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) - Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*) - Imię i nazwisko konsumenta(-ów) - Adres konsumenta(-ów) - Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) - Data  
(\*) niepotrzebne skreślić i przesłać go do nas na poniższy adres: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, e-mail: [odstapienie@zalando.pl](mailto:odstapienie@zalando.pl)

UWAGA: Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy: Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy, w której przedmiotem świadczenia jest (i) Produkt Zalando dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu, oraz (ii) towar wyprodukowany według specyfikacji konsumenta i/lub wyraźnie zindywidualizowany.

## 7. Ustawowe prawo do odstąpienia od umowy zakupu produktów partnera Zalando

W przypadku nabycia produktów partnera Zalando lub artykułów Zalando- Pre-owned mają Państwo ustawowe prawo do odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy zakupu produktów partnera Zalando zgodnie z poniższymi zasadami, Państwa odstąpienie jest skuteczne wobec zarówno Zalando oraz partnera Zalando. Przede wszystkim chcemy Państwa poinformować, że w przypadku odesłania produktów partnera Zalando mogą Państwo użyć kodu QR lub etykiety zwrotnej, dostępnej na Państwa koncie klienta lub dołączonej do zamówienia. Jeśli nie mają Państwo do dyspozycji drukarki lub mają Państwo problemy z pobraniem etykiety lub dostępem do kodu QR, mogą Państwo uzyskać je również za pośrednictwem naszego serwisu Customer Care (dane kontaktowe poniżej). Prosimy o ułatwienie nam uniknięcia dodatkowych kosztów i przesyłanie zwrotów zawsze z kodem QR lub etykietą zwrotną.

### Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy:

Mają Państwo prawo do odstąpienia od umowy w ciągu czternastu dni bez podania przyczyn. Termin na odstąpienie od umowy biegnie od dnia, w którym Państwo lub wskazana przez Państwa osoba trzecia niebędąca przewoźnikiem weszli/weszła w posiadanie produktu.

W celu wykonania swojego prawa do odstąpienia od umowy muszą Państwo powiadomić o swojej decyzji w tej sprawie Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin; telefon: 223003095; e-mail: [odstapienie@zalando.pl](mailto:odstapienie@zalando.pl); lub odpowiedniego partnera Zalando w drodze jednoznacznego oświadczenia woli (np. przy pomocy listu wysłanego pocztą lub e-maila). Informację o danej umowie można znaleźć także na odpowiedniej stronie odnoszącej się do każdego produktu. W tym celu w okienku wyskakującym na stronie należy kliknąć nazwę Partnera i przejść w dół strony do informacji na temat warunków odstąpienia od umowy. Dane kontaktowe partnera Zalando są także dostępne w pliku w formacie PDF zatytułowanym „Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy”, załączonym do potwierdzenia przyjęcia zamówienia wysłanego przez nas Państwu. Mogą Państwo w tym celu użyć załączonego wzoru formularza odstąpienia od umowy. Jednak, nie jest to obowiązkowe.

Mogą Państwo również wypełnić i przesłać nam (lub odpowiedniemu partnerowi Zalando) formularz odstąpienia od umowy, albo sporządzić i przesłać jakiegokolwiek inne oświadczenie woli, także elektronicznie, przy użyciu formularza kontaktowego znajdującego się na naszej stronie internetowej. Jeśli skorzystają Państwo z tej możliwości, prześlemy Państwu niezwłocznie (np. drogą mailową) potwierdzenie otrzymania Państwa oświadczenia. W celu wykonania prawa do odstąpienia od umowy wystarczy wysłać powiadomienie o skorzystaniu z tego prawa przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.

### Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia przez Państwa od umowy mamy obowiązek niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu czternastu dni od dnia otrzymania przez nas albo przez partnera Zalando albo przez Zalando-Pre-owned Państwa powiadomienia o odstąpieniu od umowy, zwrócić Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, włącznie z kosztami dostawy (z wyjątkiem kosztów dodatkowych, które ewentualnie wynikną w związku z wyborem przez Państwa innego sposobu dostawy niż najtańszy zwykły oferowany przez nas sposób dostawy). Do zwrotu płatności stosujemy ten sam środek płatności, którym posłużyli się Państwo podczas pierwotnej transakcji, chyba że jednoznacznie uzgodnimy z Państwem inny środek płatności. W żadnym wypadku nie naliczymy Państwu za zwrot

jakichkolwiek opłat. W przypadku, gdy przy składaniu zamówienia skorzystali Państwo z opcji płatności, o której mowa w punkcie 3.2, i nie dokonali Państwo jeszcze płatności, nie dokonujemy zwrotu płatności. W każdym przypadku możemy odmówić dokonania zwrotu płatności otrzymanej od Państwa do chwili otrzymania przez partnera Zalando albo przez Zalando- Pre-owned zwrotu produktu lub do chwili, gdy przedstawią Państwo nam dowód, że produkt został wysłany do partnera Zalando lub do Zalando-Pre-owned, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

Państwo z kolei mają obowiązek odesłać lub przekazać produkt do odpowiedniego partnera Zalando lub Zalando-Pre-owned niezwłocznie, jednak nie później niż czternaście dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo (lub odpowiedniego partnera Zalando lub Zalando-Pre-owned) o odstąpieniu od umowy. Link do danych kontaktowych odpowiedniego partnera Zalando i Zalando-Pre-owned podany jest na stronie internetowej każdego produktu. Dane kontaktowe partnera Zalando są także dostępne w pliku w formacie PDF zatytułowanym „Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy”, załączonym do wysłanego przez nas Państwu potwierdzenia przyjęcia zamówienia. Termin uważa się za dochowany, jeśli produkt zostanie wysłany przed upływem czternastu dni. Poniesiemy koszty przesyłki zwrotnej produktów w przypadku przesyłek z kraju, w którym doręczono Państwu te produkty, jeśli wykorzystają Państwo udostępniony przez nas kod QR lub etykietę zwrotną (oraz skorzystają z usług przewoźnika wskazanego przez Zalando w etykiecie zwrotnej lub w inny sposób wskazany przez Zalando w związku ze zwrotem). W przeciwnym razie koszty przesyłki zwrotnej ponoszą Państwo. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. W celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy mogą Państwo normalnie otworzyć lub rozpakować paczkę, by sprawdzić cechy i funkcjonowanie rzeczy oraz zbadać ją w sposób przyjęty zwyczajowo w sklepach stacjonarnych.

Zwracamy uwagę na fakt, że jeżeli poproszą nas Państwo o rozpoczęcie świadczenia jakichkolwiek zamówionych usług (z wyłączeniem treści cyfrowych) przed upływem czternastu dni, to będą Państwo zobowiązani do zapłacenia nam wynagrodzenia za usługi proporcjonalnie do zakresu, w jakim zostały już one wykonane do momentu odstąpienia przez Państwa od umowy.

## Wzór formularza odstąpienia od umowy

Jeśli chcą Państwo odstąpić od niniejszej umowy posługując się niniejszym formularzem odstąpienia, to prosimy o wypełnienie i zwrócenie go Zalando lub partnerowi Zalando lub Zalando-Pre-owned. Alternatywnie mogą Państwo także odstąpić od umowy w sposób przedstawiony powyżej.

- Adresat: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, e-mail odstą [pienie@zalando.pl](mailto:pienie@zalando.pl) (lub odpowiedni partner Zalando).

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*):

- Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Data

(\*) niepotrzebne skreślić

UWAGA: Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy: Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy, w której przedmiotem świadczenia jest (i) Produkt Zalando dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu, oraz (ii) towar wyprodukowany według specyfikacji konsumenta i/lub wyraźnie zindywidualizowany.

## 8. Dobrowolne prawo do zwrotu produktu w ciągu do 30 dni od jego otrzymania

8.1 Bez uszczerbku dla Państwa ustawowego prawa do odstąpienia od umowy oferujemy Państwu dobrowolnie prawo do zwrotu produktu w ciągu 30 dni od jego otrzymania przez Państwa. Dzięki temu prawu zwrotu produktu mogą Państwo uwolnić się od skutków umowy także po upływie 14-dniowego okresu na odstąpienie umowy (patrz pouczenie w sprawie prawa do odstąpienia od umowy w punkcie 6 powyżej) w ten sposób, że w ciągu 30 dni od

otrzymania towaru (bieg terminu rozpoczyna się w dniu otrzymania przez Państwa towaru) prześlą go Państwo do nas.

**8.2** Jeśli zdecydują się Państwo zwrócić jakikolwiek produkt, przy dostawie którego zostały naliczone koszty dostawy na dużą odległość, zwrócimy Państwu koszty dostawy na dużą odległość, jeśli zostanie zwrócone całe zamówienie (w skład którego wchodził taki produkt). Twoje ustawowe prawa pozostają nienaruszone. W szczególności, to postanowienie nie ma zastosowania do ustawowego prawa odstąpienia od umowy.

**8.3** W przypadku przesłania zwrotnego produktów Zalando lub artykułu Zalando-Pre-owned mogą Państwo zastosować kod QR lub etykietę zwrotną, dostępne przez konto klienta. Jeśli będą Państwo mieli problemy z dostępem do kodu QR, ściągnięciem etykiety lub nie będą Państwo mieli do dyspozycji drukarki, prosimy o skontaktowanie się z naszą obsługą klienta.

**8.4** W przypadku przesłania zwrotnego produktów partnera Zalando mogą Państwo zastosować kod QR dostępny na Państwa koncie lub etykietę zwrotną załączoną do zamówienia. Mogą Państwo także skorzystać z linka do danych kontaktowych odpowiedniego partnera Zalando, podanego na stronie internetowej każdego produktu. Dane kontaktowe partnera Zalando są także dostępne w pliku w formacie PDF zatytułowanym „Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy”, załączonym do wysłanego przez nas Państwu potwierdzenia przyjęcia zamówienia.

**8.5** Do dotrzymania terminu zwrotu produktu wystarczy wysłanie przez Państwa produktu w ciągu 30 dni od jego otrzymania. Jednak warunkiem wykonania dobrowolnego prawa zwrotu jest to, że nie używali Państwo produktu, w szczególności w przypadku odzieży i obuwia przymierzali go Państwo jedynie na próbę, jak w sklepie odzieżowym, i prześlą Państwo produkt w komplecie, w pierwotnym stanie, bez uszkodzeń i w oryginalnym opakowaniu. Dodatkowo, w przypadku, gdy przedmiotem świadczenia jest produkt dostarczany w zapieczętowanym/zapłombowanym opakowaniu, nie będą mogli Państwo skorzystać z dobrowolnego prawa zwrotu, jeżeli po dostarczeniu tego produktu jego opakowanie zostało otwarte lub gdy plomba została usunięta lub zniszczona. Ponadto nie będą Państwo mogli skorzystać z dobrowolnego prawa zwrotu w przypadku towarów wyprodukowanych według Państwa specyfikacji i/lub wyraźnie zindywidualizowanych. Aż do chwili upływu terminu ustawowego prawa do odstąpienia od umowy stosuje się wyłącznie warunki ustawowe związane z tym prawem. Dobrowolne prawo zwrotu nie ogranicza w żaden sposób Państwa ustawowego prawa do odstąpienia od umowy i zwrotu produktu, które pozostają nienaruszone. Dobrowolne prawo zwrotu nie odnosi się do bonów upominkowych.

## **9. Zwroty płatności**

Wszelkie zwroty płatności wykonywane są automatycznie na konto używane przez Państwa do zapłaty. W przypadku zapłaty przelewem na konto płatności zostaną zwrócone na konto, z którego dokonano przelewu. W przypadku zapłaty przez PayPal lub przy pomocy karty kredytowej zwrot nastąpi na powiązane konto PayPal lub konto karty kredytowej. Jeśli w czasie zakupu skorzystali Państwo z karty upominkowej, to odpowiednia kwota zostanie zwrócona na Państwa saldo i będzie mogła zostać wykorzystana podczas kolejnych zakupów.

## **10. Ustawowa odpowiedzialność za wady produktów**

**10.1** W przypadku umów zawartych przed 1 stycznia 2023 r. jesteśmy zobowiązani do dostarczenia Państwu produktów wolnych od wad. W przypadku umów zawartych od 1 stycznia 2023 r. ponosimy odpowiedzialność za zgodność artykułu z umową.

**10.2** W odniesieniu do umów zawartych przed 1 stycznia 2023 r. w przypadku wszelkich wad produktów zamówionych za pośrednictwem [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) ponosimy ustawową odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady, wynikającą z art. 556 i następnych ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U.2016.380 j.t. z późn. zm.). W przypadku umów zawartych od 1 stycznia 2023 r. ponosimy odpowiedzialność za zgodność artykułu z umową sprzedaży na zasadach określonych w art. 43a i następnych Ustawy o prawach konsumenta.

10.3 Odpowiedzialność przy zamawianiu artykułów Zalando-Pre-owned: Przy zamawianiu artykułów Zalando-Pre-owned należy pamiętać, że są to artykuły używane. Okres odpowiedzialności za wady artykułów Zalando-Pre-owned dla których umowa sprzedaży została zawarta przed 1 stycznia 2023 r. wynosi jeden rok.

10.4 Warunki dotyczące jakości artykułów Zalando-Pre-owned: Informujemy, że artykuły Zalando-Pre-owned będące artykułami z drugiej ręki (second-hand) mogą nosić ślady użytkowania, jakie mogą wystąpić w artykułach tego typu.

## 11. Reklamacje

11.1 Wszelkie reklamacje dotyczące produktów zakupionych w naszym sklepie należy składać poprzez [formularz reklamacyjny](#). Zapytania związane z przebiegiem realizacji Państwa zamówienia należy składać za pośrednictwem Customer Care (Biuro Obsługi Klienta) telefonicznie lub drogą elektroniczną (poprzez formularz kontaktowy).

11.2 W niektórych przypadkach możemy poprosić Państwa o przesłanie nam zdjęć produktów podlegających reklamacji.

11.3 Państwa reklamacja zostanie przez nas rozpatrzona w terminie 14 dni od daty otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego. O ewentualnych brakach w zgłoszeniu reklamacyjnym powiadomieni zostaną Państwo przez nas niezwłocznie. Wraz z takim zawiadomieniem przesłana zostanie Państwu informacja, w jaki sposób należy uzupełnić braki w zgłoszeniu reklamacyjnym.

11.4 Nie jesteśmy zobowiązani ani skłonni do udziału w procedurze rozstrzygania sporów przed komisją arbitrażową konsumentów.

## 12. Customer Care

Proszę zapoznać się [z naszą stroną pomocy lub skontaktować się z naszym serwisem obsługi klienta za pośrednictwem tego linku](#).

## 13. Inne informacje

13.1 Niniejszy regulamin znajdą Państwo na stronie [www.zalando.pl/zalando-terms](http://www.zalando.pl/zalando-terms). Ponadto mogą Państwo wydrukować lub zapisać ten dokument korzystając ze zwykłych funkcji swojej przeglądarki internetowej (najczęściej: Plik -> Zapisz jako). **Niniejszy dokument mogą Państwo także ściągnąć w formacie PDF i zarchiwizować.** W celu otwarcia pliku PDF potrzebują Państwo bezpłatnego programu Adobe Reader (dostępnego na stronie [www.adobe.pl](http://www.adobe.pl)) lub innego, podobnego programu, który otwiera pliki w formacie PDF.

13.2 Dane swojego zamówienia mogą Państwo zarchiwizować w prosty sposób przez ściągnięcie regulaminu i zapisanie informacji podsumowujących zamówienie znajdujących się na ostatniej stronie Państwa zamówienia podczas jego składania w sklepie internetowym przy użyciu funkcji „Zapisz jako” w swojej przeglądarce internetowej; mogą Państwo także poczekać na potwierdzenie zamówienia, które prześlemy Państwu dodatkowo e-mailem po zakończeniu procesu zamówienia na podany przez Państwa adres. Taki e-mail potwierdzający zamówienie zawiera wszystkie istotne dane Państwa zamówienia, wzór formularza odstąpienia od umowy oraz odnośnik do niniejszego regulaminu, i możliwe jest jego łatwe wydrukowanie tudzież zapisanie przy użyciu programu do otwierania poczty elektronicznej.

13.3 Z ofert dostępnych na [www.zalando.pl](http://www.zalando.pl) korzystać mogą osoby w wieku co najmniej 18 lat.

13.4 Każdy klient jest uprawniony do posiadania jednocześnie maks. jednego konta klienta w Zalando. Zastrzegamy sobie prawo usuwania wielokrotnych rejestracji.

13.5 W jaki sposób działa nasz ranking?

Nasze systemy rekomendacji mają na celu pomóc użytkownikom w znalezieniu najbardziej odpowiednich produktów spośród tysięcy dostępnych na naszej platformie. Rozwiązanie to oparte jest na połączeniu algorytmów i kryteriów, które są stale udoskonalane, aby zagwarantować jak najlepsze wrażenia zakupowe.

13.5.1 Główne parametry mające wpływ na rankingi

- **Trafność hasła wyszukiwania:** nasz system priorytetowo traktuje produkty, które odpowiadają wyszukiwanym hasłom oraz zachowaniom użytkowników podczas przeglądania strony. Obejmuje to ocenę tytułów, opisów, zdjęć i kategorii produktów pod kątem zgodności z danymi wprowadzonymi przez użytkownika, filtrami, kategoriami i sortowaniem.
- **Popularność:** produkty, które są często kupowane, wysoko oceniane lub często oglądane przez innych klientów, mogą zajmować wyższą pozycję w rankingu, ponieważ wskaźniki te sugerują zadowolenie i zainteresowanie klientów.
- **Personalizacja:** gdy użytkownik jest zalogowany na swoim koncie, nasz system może wykorzystać jego historię przeglądania stron, historię dokonanych zakupów oraz preferencje dotyczące m.in. rozmiaru i stylu w celu dostosowania rankingu do jego zainteresowań.
- **Cena:** pomimo wyświetlania różnych przedziałów cen, system może wyróżnić produkty zgodne z wcześniejszymi preferencjami użytkownika lub aktualnymi promocjami.
- **Promocje i treści sponsorowane:** produkty objęte specjalnymi promocjami oraz sponsorowane przez sprzedawców mogą być bardziej widoczne na stronie. Ogłoszenia sponsorowane są wyraźnie oznaczone, aby zapewnić przejrzystość.
- **Dostępność:** produkty dostępne w magazynie i gotowe do natychmiastowego zakupu są traktowane priorytetowo, aby ulepszyć wrażenia zakupowe.
- **Wskaźniki zrównoważonego rozwoju:** produkty spełniające określone kryteria zrównoważonego rozwoju, takie jak przyjazne dla środowiska materiały lub metody produkcji, mogą być traktowane priorytetowo, jeśli użytkownik wykazał nimi zainteresowanie.
- **Kraj:** wersja sklepu Zalando odwiedzana przez użytkownika, może mieć wpływ na dostępność produktów.

#### 13.5.2 Jak parametry oddziałują na siebie

Parametry mogą mieć różne znaczenie w zależności od kontekstu wyszukiwania oraz sesji przeglądania. Najważniejsze parametry to kraj, informacje o artykule, wybór filtrów i sortowanie, np. ulubione rozmiary, popularność artykułów, a także preferencje, zakupy i czynności związane z przeglądaniem. Poniżej przedstawiamy przegląd działania naszego rankingu, w tym główne parametry i ich wzajemne powiązania, które mają wpływ na kolejność wyświetlania produktów:

- **Najważniejsza jest trafność wyszukiwania:** jeśli użytkownik wpisze określone hasło w polu wyszukiwania, powinno być ono przede wszystkim trafne, podczas gdy inne parametry, takie jak popularność lub personalizacja, będą odgrywać drugorzędną rolę.
- **Personalizacja traktowana priorytetowo:** podczas przeglądania strony bez wpisywania konkretnego hasła, na pozycję w rankingu będą miały wpływ poprzednie interakcje użytkownika z platformą, a także popularność i dostępność produktu.
- **Wpływ promocji:** sponsorowane treści i promocje są integrowane z rankingiem w zrównoważony sposób, co gwarantuje, że nie wpłyną na wyniki odpowiadające zainteresowaniom użytkownika.

#### 13.5.3 Przejrzystość i kontrola przez użytkownika

Pragniemy zapewnić naszym użytkownikom przejrzystość w czasie dokonywania zakupów. W tym celu:

- **Oznaczenie treści sponsorowanych:** produkty sponsorowane są wyraźnie oznaczone etykietą, aby móc odróżnić je od produktów klasyfikowanych organicznie.
- **Opcje sortowania:** można zastąpić domyślny ranking, używając opcji sortowania, takich jak „Cena: od najniższej do najwyższej”, „Oceny klientów” lub „Nowości na początku”, aby dostosować kolejność produktów do swoich preferencji.
- **Ustawienia personalizacji:** użytkownik może zarządzać swoimi preferencjami dotyczącymi personalizacji oraz wybrać przeglądanie anonimowe, dostosowując ustawienia swojego konta.

#### 13.5.4 Monitorowanie algorytmiczne i aktualizacje

Aby zapewnić, że nasz system rekomendacji jest uczciwy i trafny, jest on przez nas monitorowany i regularnie aktualizowany. Przeprowadzamy rygorystyczne testy w celu rozpoznania potencjalnych błędów i stałego udoskonalania algorytmu, aby mógł odpowiadać na potrzeby i spełniać oczekiwania użytkownika.

#### 13.5.5 Zarządzanie swoimi preferencjami

Dostęp do poszczególnych parametrów danego systemu rekomendacji można uzyskać, klikając symbol „info-i” w systemie rekomendacji, np. na stronie katalogu. Pod poniższym linkiem można znaleźć więcej informacji na temat

wykorzystywanych przez nas informacji profilowych oraz możliwości wpływania na sposób ich wykorzystania przez systemy rekomendacji na całej platformie:

Link do preferencji rekomendacji:

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

**Dane identyfikujące Zalando:**

**Zalando SE** Valeska-Gert-Str. 5 10243 Berlin

Zarząd: Robert Gentz & David Schröder (obaj wiceprezysi zarządu), Dr. Astrid Arndt,

Anna Dimitrova, David Schneider

Przewodniczący Rady Nadzorczej: Kelly Bennett

wpisana do rejestru w Sądzie Rejonowym Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B NIP: DE 260543043

Zarejestrowany w AR Biosystem BDO: 000110291 (opakowania) i 000004936 (WEEE i baterie)

Stan na: 27.04.2026