

# Sammenfatning av generelle forretningsbetingelser

De generelle forretningsbetingelsene gir deg en oversikt over våre tjenester på Zalando.no. Våre tilbud retter seg utelukkende mot forbrukere som kjøler for privat bruk. Vi tilbyr deg en personlig handle- og serviceopplevelse for Zalando-artikler, Zalando-partner-artikler og Zalando Pre-owned-artikler. Zalando-partner-artikler merkes tydelig og kommer fra profesjonelle forhandlere, mens Zalando Pre-owned-artikler er brukte artikler og også merkes spesielt.

## 1. Om avtaleinngåelse:

Når du legger inn en bestilling på nettsiden til Zalando, erklærer du at du kun handler privat. Din avtalepartner er enten Zalando SE eller den aktuelle Zalando-partneren avhengig av hvilke produkter du bestiller. Avtalen blir virksom når du klikker på Kjøp-knappen og mottar ordrebekreftelsen. Vi forbeholder oss retten til å avvise eller annullere bestillinger som ble generert av automatiske programmer eller tjenester fra tredjepart.

## 2. Om priser, fraktkostnader og leveringsbetingelser:

Prisene som er oppgitt på bestillingstidspunktet, er sluttpriser inkl. merverdiavgift. Fraktkostnadene overtas av Zalando, med mindre det handler om spesifikke fraktmåter som er oppført ved bestillingen, som f.eks. ekspressforsendelse. I tillegg kan det tilkomme fraktkostnader for bestillinger under minste bestillingsverdi. Du informeres om summen før du sender bestillingen, og får mer informasjon i de fullstendige generelle forretningsbetingelsene.

## 3. Om de forskjellige betalingsmåtene:

Det tilbys forskjellige betalingsalternativer, f.eks. forskudd, kredittkort, faktura eller PayPal. De mulige faktiske betalingsmåtene på det konkrete tidspunktet for bestillingen kan variere, og du får informasjon om betalingsmåtene som tilbys før du sender bestillingen.

## 4. Om bruk av gavekort:

Gavesjekker som gis ut i forbindelse med reklamekampanjer, eller gavekort som kan kjøpes, kan også løses inn innen for rammen av bestillingen. De aktuelle betingelsene for gavekortet gjelder.

## 5. Om angrerett:

Som forbruker har du en lovfestet angrerett. Dette betyr: Du kan angre på denne online-avtalen innen 14 dager etter at varen er mottatt uten å oppgi grunn, ved å 1.) forteller oss at du ønsker å tilbakekalle avtalen (f.eks. via e-post eller post) og 2.) sender bestillingen din tilbake til oss eller til vår partner. All videre informasjon om angring finner du i de generelle forretningsbetingelsene.

## 6. Om frivillig returrett:

Vi tilbyr deg også en frivillig returrett som vi gir frivillig og uavhengig av den lovfestede angreretten på 14 dager. Din lovfestede angrerett berøres ikke av dette. Mer informasjon om betingelsene og varigheten på den frivillige returretten finner du i de generelle forretningsbetingelsene.

## 7. Om tilbakebetalinger:

Eventuelle tilbakebetalinger skjer automatisk på samme måte som du betalte opprinnelig.

## 8. Om kundeservice:

Vennligst se våre [hjelpesider eller kontakt kundeservice via denne lenken](#) hvis du har spørsmål.

## 9. Om potensielle klager:

Vi har utarbeidet en melde- og klageprosess for kontroll av potensielt lovstridig innhold. Dersom du ikke er enig i vår avgjørelse, står forskjellige rettsmidler til disposisjon for deg.

## 10. Annet:

Lovfestede garantirettigheter gjelder. Mer informasjon om dette finner du i de generelle forretningsbetingelsene.

Du har også muligheten til å **laste ned og arkivere de generelle vilkårene**.

## Rapporterings- og klagesaker; utenrettslig tvisteløsning

På siden vår har du muligheten til å rapportere om produkter eller annet innhold som du mener ikke er i samsvar med gjeldende lov eller våre vilkår for bruk (melding). Vi vil gjennomgå disse meldingene og informere deg om utfallet. Hvis vi bestemmer oss for ikke å gjøre noe, har du muligheten til å få denne avgjørelsen prøvet (klage). I tillegg har du muligheten til en utenrettslig tvisteløsning samt den ordinære rettergangen.

I tilfelle misbruk av dette systemet, vil vi midlertidig eller permanent suspendere behandlingen av meldinger og klager. Misbruk er når du ofte sender åpenbart ubegrunnede meldinger eller klager. Vi vil ta hensyn til alle fakta og omstendigheter som er tilgjengelige for oss når vi vurderer misbruket og skal avgjøre om og ev. hvor lenge vi skal suspendere behandlingen av meldinger og klager. Dette omfatter det absolutte antall åpenbart ubegrunnede meldinger eller klager, den relative andelen ubegrunnede meldinger og klager mot det totale antallet, alvorlighetsgraden av misbruket og, dersom det kan stadfestes, hvilke intensjoner meldereren har hatt.

Før vi stanser behandlingen av meldinger og klager, vil vi utstede et varsel. Der vil vi også informere deg om varigheten av en eventuell suspensjon.

## GENERELLE VILKÅR

### Generelle vilkår for internetthandel på [www.zalando.no](http://www.zalando.no).

#### **Lasting og arkivering av de generelle vilkårene som PDF**

Nedenfor finner du de generelle forretningsvilkårene som ligger til grunn for alle tjenestene vi tilbyr på Zalando.de. På [www.zalando.no](http://www.zalando.no) tilbyr vi deg en personlig, interesseltilpasset shopping- og serviceopplevelse. På [www.zalando.no](http://www.zalando.no) selger vi egne Zalando produkter og produkter fra Zalando-partnere.

**Tilbudene på nettsiden [www.zalando.no](http://www.zalando.no) retter seg mot private forbrukere som ikke handler i kommersiell eller yrkesmessig sammenheng. Nettstedet [www.zalando.no](http://www.zalando.no) driver salg av "Zalando-varer".**

## 1. AVTALEINNGÅELSE OG VARELEVERING

**1.1** Når du sender inn en bestilling forsikrer du samtidig at du handler til private formål.

**1.2** For ordre via vår hjemmeside [www.zalando.no](http://www.zalando.no) inngår vi kun norskspråklige avtaler. Når du bestiller Zalando-varer, inngår du samtidig en avtale med Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin.

Når du bestiller handelsvarer fra Zalando, så må du, avhengig av produktet du velger, enten ha en kontrakt bare med den respektive Zalando partneren eller med begge, både Zalando SE og den respektive Zalando partneren (felles selger). Informasjon som gjelder det respektive

**1.3** Når du klikker "Kjøp nå", plasserer du en bindende ordre på varene du har i handlevognen din. Varer som selges på tilbud er tilgjengelig så lenge lageret rekker. Så snart du har sendt inn ordren, sender vi deg en bekreftelse pr. e-post. En bindende avtale inngås i det du sender inn din ordre. Vær oppmerksom på at varer som bestilles med forhåndsbetaling (reservert), vil sendes fra oss så snart vi mottar hele kjøpesummen samt eventuelle fraktkostnader. Vi ber derfor om at du overfører kjøpesummen umiddelbart etter at du har mottatt din ordrebekreftelse, og senest innen 7 dager. Du samtykker herved til at selger kan overdra betalingskravet for ditt kjøp til tredjeparter, herunder til Zalando Payments GmbH. Du kan vente å motta pakken innen tre til syv virkedager. Vi leverer pakken senest 30 dager etter at den bindende avtalen er inngått. Dersom du avbestiller varen som følge av forsinket levering vil betalingen din refunderes innen 14 dager. Det samme gjelder ved gyldig reklamasjon. Overføringen av risiko for varen inntreffer når du, eller en stedfortreder (som ikke er transportøren), mottar varene. Vi er ikke ansvarlige for tap eller skade som måtte påføres varene etter dette tidspunktet. Vi er ikke ansvarlige for manglende levering dersom leveringen forhindres av forhold, eller konsekvensene av forhold, utenfor vår kontroll og som vi ikke med rimelighet kan ventes å ha tatt høyde for eller å ha kunnet unngå på tidspunktet for avtaleinngåelsen. Dersom hindringen vedvarer etter syv virkedager, kan begge parter kansellere

avtalen ved skriftlig varsel til den andre. Vi leverer innenfor Norge, med unntak av Svalbard og Jan Mayen. Virkedager skal bety alle dager mandag til fredag, utenom offentlige helligdager. Alle personer som er minst 18 år gamle, kan benytte seg av tilbudene på [www.zalando.no](http://www.zalando.no).

Hver kunde kan ikke ha flere enn én kundekonto hos Zalando samtidig. Vi forbeholder oss retten til å slette doble registreringer.

**1.4** Vi forbeholder oss retten til å godkjenne eller annullere bestillingen hvis den er generert av en robot, programvare, crawler, spider eller et annet automatisert system eller skriptadferd samt enhver bruk av tredjeparts tjenester for bestilling på dine vegne.

**1.5** Vi forbeholder oss retten til å kunne utelukke kunder med påfallende oppførsel, med hyppige og uvanlige returer, for et tidsrom på opp til 12 måneder fra videre innkjøp. Dette gjelder spesielt ved gjentatte uforholdsmessige eller misbrukte retursendinger, som ikke samsvarer med vanlige kjøpsoppførsel.

## **2. PRISER OG FRAKTKOSTNADER**

**2.1** Prisene som fremgår for varene på datoen for bestilling skal gjelde. De oppgitte prisene er endelige og inkluderer merverdiavgift til gjeldende sats. Merverdiavgiften er p.t. på 25 %. Pakken forblir vår eiendom til vi har mottatt full innbetaling av kjøpesummen. Prisene inkluderer ikke fraktkostnader.

**2.2** Vi dekker alle fraktkostnader for levering til hentested dersom totalsummen på din bestilling overstiger NOK 599,00kr. Når du velger hjemlev ering vil en fraktkostnad på NOK 59,00 kr påløpe. Dersom totalsummen på din bestilling er lavere enn NOK 599,00 kr vil en fraktkostnad på NOK 49,00 kr påløpe pr bestilling for levering til hentested, eller en fraktkostnad på NOK 99,00 kr pr. bestilling dersom du velger hjemlevering. Fraktkostnaden vil bli tydelig angitt underveis i bestillingsprosessen og du vil få opplysning om totalsummen du skal betale for din bestilling (inkludert eventuelle fraktkostnader) under "Total Sum", før du plasserer en bindende ordre på varen/e du har i handlekurven din.

**2.3** Avhengig av hvor varene dine sendes fra, kan det påløpe et fraktgebyr for langdistanse frakt på NOK 39,00 kr inkludert merverdiavgift. Vi vil informere deg om et eventuelt fraktgebyr før du plasserer en bindende ordre på varen/e du har i handlekurven din. Fraktgebyr pålegges av og tilkommer Zalando. Dersom det er betalt fraktgebyr for varer som senere returneres, vil vi bare tilbakeføre fraktgebyret når hele ordren returneres. Denne bestemmelsen påvirker ikke dine lovbestemte rettigheter.

**2.4** Når du legger inn bestillingen din, vil du bli informert om ekspresslevering er tilgjengelig for din ordre, og de tilknyttede kostnadene vil bli angitt. Varene vil bli levert senest innen 1-3 virkedager. Dersom varene ikke blir levert innen denne perioden, vil du selvsagt få refundert leveringskostnadene dine.

## **3. BETALING**

**3.1** Vi godtar følgende betalingsmåter: forhåndsbetaling, betaling med kredittkort, fakturabetaling og betaling via PayPal. Vi kan nekte å godta visse betalingsmåter for en gitt ordre og vise til andre betalingsmetoder. Vær oppmerksom på at vi kun aksepterer innbetalinger fra konti innenfor den Europeiske Union (EU). Du er ansvarlig for eventuelle kostnader påløpt i forbindelse med dine transaksjoner.

**3.2** Ved kjøp med kredittkort, vil kortet ditt bli belastet når vi sender din ordre.

**3.3** Ved forsinket eller manglende betaling, påløper inkasso- og purregebyr i samsvar med forsinkelsesrenteloven av 17. desember 1976 og inkassoloven av 13. mai 1988.

**3.4** Fakturaer og kreditnotaer vil kun sendes elektronisk.

**3.5** Selskapet som leverer betalingsløsningen er Zalando Payments GmbH.

## **4. VERDIKUPONER OG INNLØSNING AV DISSE**

**4.1** Verdikuponger kan ikke kjøpes, men gis ut i forbindelse med kampanjer og er gyldige i en begrenset periode.

**4.2** Verdikuponger kan innløses kun én gang i forbindelse med en bestilling, og kun innenfor det angitte tidsrommet. Visse merker kan være unntatt fra tilbudet. Verdikuponger kan ikke benyttes til kjøp av gavekort. Vær oppmerksom på at minimumsbeløp for ordre kan gjelde for bruken av verdikuponger.

**4.3** Verdien på varen må tilsvare eller overstige verdien på verdikupongen. Dersom verdikupongen ikke dekker verdien på varen, kan mellomlegget betales ved bruk av en av de aksepterte betalingsmetodene. Verdien av verdikupongen kan ikke betales ut i kontant, og renter vil ikke påløpe. Verdikuponger vil ikke refunderes dersom noen eller alle varene returneres.

**4.4** Verdikuponger kan kun innløses før bestillingen er gjennomført. Det er ikke mulig å benytte verdikuponger i etterkant. Verdikuponger kan ikke overføres til andre. Med mindre annet er avtalt, er det ikke mulig å kombinere flere verdikuponger.

4.5 Dersom du benyttet en verdikupong ved gjennomføring av en ordre og, som følge av din kansellering, den totale verdien av ordren er lavere enn eller lik verdien på verdikupongen, forbeholder vi oss retten til å belaste deg med den opprinnelige prisen på varen(e) du beholder.

## 5. GAVEKORT OG INNLØSNING AV DISSE

5.1 Zalando gavekort utstedes av Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH er en e-pengeinstitusjon med lisens i Tyskland. **Zalando gavekort er imidlertid ikke e-penger.**

Zalando gavekort er ikke e-penger, men en ikke-regulert lagret verdi. Dette betyr at Zalando gavekortet ikke er under tilsyn av respektive tilsynsmyndighet, og at heller ikke den lovbestemte beskyttelsen av e-penger gjelder. Du har ikke rett til å kreve innløsning for kontanter.

5.2 Zalando gavekort kan innløses på [www.zalando.no](http://www.zalando.no) og i Zalando-appen ved kjøp av kvalifiserte produkter, som tilbys av Zalando SE eller andre selgere ( Zalando Partners). Kvalifiserte varer og tjenester er produkter som brukes i forbindelse med utseendet til en person (f.eks. klær, sko). Detaljer kan finnes under denne lenken: "[Hva kan jeg bruke gavekortet mitt til?](#)". Et Zalando gavekort kan ikke brukes til å kjøpe et annet Zalando gavekort.

5.3 Zalando gavekort er gyldig i en begrenset periode på 5 år fra kjøpsdato. Innløsning i kontanter eller refusjoner i tilfelle tap eller skade er ikke mulig.

5.4 Zalando gavekort er begrenset til en maksimal verdi på NOK 2250 per Zalando gavekort og til en maksimal verdi på NOK 2250 per kjøp betalt med gavekort. Det er mulig å bruke flere Zalando gavekort per kjøp opptil et maksimalt beløp på NOK 2250. Eventuelle resterende beløp på dine Zalando gavekort kan brukes til fremtidige kjøp. Den maksimale verdien av gavekort som kan brukes per kalendermåned er begrenset til € 5 000,-. Den maksimale verdien av gavekort som kan kobles til din kundekonto per kalendermåned er begrenset til € 5 000,-.

5.5 Zalando gavekort aktiveres vanligvis innen 24 timer etter kjøpet.

5.6 Zalando gavekort kan kun brukes før bestillingen og ikke med tilbakevirkende kraft.

5.7 Hvis du kansellerer bestillingen eller returnerer varene du har løst inn et Zalando-gavekort for, vil det betalte beløpet bli refundert til Zalando-gavekortet ditt og gjort tilgjengelig for fremtidige kjøp. Hvis du returnerer varer som delvis ble betalt med et Zalando gavekort, vil kjøpesummen for varer som har vært berettiget til å bli kjøpt via Zalando gavekortet, betales først ved innløsning av Zalando gavekortet, og et eventuelt resterende refusjonsbeløp vil bli refundert til den andre betalingsmåten.

## 6. LOVBESTEMT ANGRERETT FOR KJØP AV ZALANDO-VARER

### NÅR DU KJØPER ZALANDO-VARER GJELDER EN LOVBESTEMT ANGRERETT.

Dersom du velger å returnere varene, kan du bruke en QR-kode eller en returetikett som kan skrives ut fra din kundekonto. Hvis du støter på problemer med å be om en QR-kode eller med nedlasting av returetiketten, kan du kontakte vårt kundesenter (kontaktopplysninger følger nedenfor). Du hjelper oss med å unngå unødvendige kostnader dersom du benytter QR-koden eller returseddelen ved retur av varer.

### ANGRERETT

Du kan kansellere denne avtalen innen 14 dager uten å oppgi noen grunn. Angrefristen er 14 dager fra dagen du, eller din stedfortreder (som ikke er transportøren), mottok den siste varen. For å benytte deg av angreretten, må du varsle oss om dette (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, telefaks: +49 (0)30 2759 46 93, telefon: 0080015342000, e-post: [angrerett@zalando.no](mailto:angrerett@zalando.no)). Den respektive kontaktinformasjonen kan du også finne på hver side med produktdetaljer ved å klikke på partnerens navn og bla ned til tilbakekallingsinformasjonen på sprettoppvinduet som vises på siden. Du kan benytte det vedlagte skjemaet eller skjemaet lagt ved din bestilling, men det er ikke et krav. Du kan også fylle ut og sende inn angrerettsskjemaet eller annen utvetydig erklæring elektronisk via kontaktkanalen på vår hjemmeside. Vi vil da umiddelbart sende deg en e-post med bekreftelse på mottak. Du vil anses for å ha oppfylt angrefristen dersom du sender inn ditt varsel før den utløper.

### Konsekvenser ved bruk av angrerett

Dersom du benytter deg av angreretten, er vi forpliktet til å tilbakeføre alle dine innbetalinger, herunder leveringskostnader (unntatt eventuelle ekstrakostnader påløpt fordi du valgte en annen betalingsmåte enn den vi tilbyr til lavest kostnad), uten unødig opphold og senest innen 14 dager fra dagen vi mottar din kansellering. Eventuell refusjon overføres med den samme betalingsmåten du benyttet for den opprinnelige transaksjonen, med mindre vi har avtalt noe annet med deg. Vi vil ikke belaste deg for kostnader i forbindelse med refusjon. Vi kan derimot avvente gjennomføring av refusjon til vi har mottatt pakken i retur, eller du har gitt oss bevis på at du har returnert den, etter hva som inntreffer først. Du er forpliktet til å returnere eller levere tilbake alle varer til oss så snart som mulig, og senest innen 14 dager fra dagen du varslet oss om kansellering. Forpliktelsen ovenfor vil

anses som oppfylt dersom du returnerer varene før utløpet av 14-dagersperioden. Vi vil dekke returkostnadene mot at du benytter returseddelen eller QR-koden og PostNord til returen. Du må selv dekke eventuelt verditap på varen dersom tapet skyldes din egen uforsiktighet ved undersøkelse av varens tilstand, egenskaper og funksjon.

## Anbefalt kanselleringskjema

Dersom du ønsker å kansellere avtalen, vennligst fyll ut dette skjemaet og send det tilbake til oss til: Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, telefaks: +49 (0)30 2759 46 93, e-post: [angrerett@zalando.no](mailto:angrerett@zalando.no)

Jeg/Vi (\*) kansellerer avtalen som er inngått mellom meg/oss (\*) om kjøp av følgende varer (\*):

— bestilt den (\*)/mottatt den (\*)

— kunden(e)s navn

— kunden(e)s adresse

— dato

(\*) Ta vekk det som ikke passer.

**Merk:** Angreretten utløper før tiden for avtaler om levering av forseglede varer som ikke er egnet for retur av hensyn til helsevern eller hygiene, hvis forseglingen er fjernet etter levering.

## 7. MULIGHET FOR RETUR OPP TIL 30 DAGER ETTER MOTTAK

**7.1** Uten at det påvirker din lovfestede angrerett, tilbyr vi deg muligheten til å returnere varer innen 30 dager etter at du har mottatt dem. Denne muligheten gjør at du, selv etter den 14-dager lange angrefristen, (se "Angrerett" over), kan kansellere avtalen ved retur av varene til oss innen 30 dager etter at du har mottatt dem (denne perioden starter når du mottar varene).

**7.2** Dersom du sender Zalando-varer i retur, kan du få tilgang til QR-koden eller laste ned og skrive ut returseddelen fra din kundekonto. Hvis du har får problemer med nedlastningen eller QR-koden tilgangen, kan du kontakte vårt kundesenter.

**7.3** Dine varer vil anses som returnert innen 30 dager dersom de sendes innen denne fristen. Denne returretten gjelder imidlertid kun dersom du har prøvd eller brukt varene på samme måte som du ville ha gjort det i en ordinær butikk, og kun dersom varene returneres i sin opprinnelige form, intakt og uskadet, og i originalemballasjen. Frem til den lovfestede angrefristen utløper, er det kun de lovfestede bestemmelsene om retur som gjelder. Dine returmuligheter vil ikke begrense din lovfestede angrerett; den har du har uansett. Muligheten til å returnere varer gjelder ikke når varene er betalt med verdikuponger.

**7.4** Den frivillige returretten gjelder ikke for avtaler om: levering av forseglede varer som ikke er egnet for retur av hensyn til helsevern eller hygiene, dersom forseglingen er fjernet etter levering, og/eller levering av varer som ikke er prefabrikkerte og som kunden selv har valgt eller bestemt hvordan de skal produseres, eller som er klart tilpasset kundens personlige behov. Videre gjelder ikke 30 dagers returret for forseglede produkter dersom forseglingen er fjernet eller skadet etter levering.

## 8. REFUSJON

Eventuell refusjon betales automatisk til kontoen betalingen ble gjort fra. Dersom du betalte med PayPal/kredittkort, vil refusjonen overføres til din PayPal-/kredittkortkonto. Dersom du benytter et gavekort til ditt kjøp, vil vi tilbakeføre det aktuelle beløpet til din kundekonto.

## 9. KUNDESERVICE

Vennligst se våre [hjelpesider eller kontakt kundeservice via denne lenken](#).

## 10. LOVFESTET ANSVAR FOR FEIL OG YTTERLIGERE INFORMASJON

**10.1** Vårt ansvar for mangler reguleres av de lovbestemte reglene for forbrukerkjøp. Vi er forpliktet etter lov til å levere varer som har den mengde, kvalitet og utseende som fremgår av produktbeskrivelsen i avtalen, og i den innpakningen som avtalen krever. Du vil miste din rett til å påberope feil og mangler ved produktet dersom du ikke spesifiserer hvilke feil og mangler du påberoper innen rimelig tid etter at du har oppdaget eller burde ha oppdaget dem. Du vil uansett miste din rett til å påberope feil og mangler ved produktet dersom du ikke varsler

oss om dette innen to år etter at varene ble overlevert til deg eller din stedfortreder. Dersom du ikke er fornøyd med varene du har kjøpt, kan du sende inn en reklamasjon til Forbrukerrådet. Du finner relevant informasjon på [www.forbrukerradet.no](http://www.forbrukerradet.no).

**10.2** Disse generelle vilkårene finnes på [www.zalando.no](http://www.zalando.no). Du kan også skrive ut eller lagre dette dokumentet ved å velge alminnelige kommandoer i din nettleser (normalt Fil – Lagre som). Du kan også **laste ned og arkivere dette dokumentet som en PDF**. For å åpne PDF-filen, trenger du Adobe Reader, som du kan laste ned gratis på [www.adobe.no](http://www.adobe.no), eller et lignende visningsprogram.

**10.3** Alle personer som er minst 18 år gamle, kan benytte seg av tilbudene på [www.zalando.no](http://www.zalando.no).

**10.4** Hver kunde kan ikke ha flere enn én kundekonto hos Zalando samtidig. Vi forbeholder oss retten til å slette doble registreringer.

**10.5** Du kan også lett lagre din ordre ved å laste ned de generelle vilkårene eller ved bruk av alminnelige kommandoer i din nettleser for lagring av ordresammendraget som fremkommer på den siste siden av ordrebekreftelsen, eller ved å vente på en automatisk ordrebekreftelse som sendes til den e-postadressen du har oppgitt. Ordrebekreftelsen inneholder dine ordreopplysninger, og våre generelle vilkår kan lett skrives ut eller lagres via e-postprogrammet du bruker.

**10.6** I tilfellet av en tvist med Zalando som ikke har vært mulig å løse direkte med Zalando, har du som forbruker muligheten til å kontakte et alternativt tvisteløsningsorgan. Ved å bruke et slikt alternativt tviste-løsningsorgan, vil tvisten normalt løses enklere, raskere og billigere sammenlignet med en domstolsbehand-ling. Du kan eller henvende deg direkte til Forbrukerklageutvalget, via [www.forbrukerklageutvalget.no](http://www.forbrukerklageutvalget.no).

Vi gjør oppmerksom på at en tvist kan kun tas inn for Forbrukerklageutvalget dersom tvisten først har vært forsøkt meklet i Forbrukerrådet.

Zalando følger Forbrukerklageutvalgets avgjørelser ved en eventuell tvist.

### 10.7 Slik fungerer rangeringssystemet vårt

Vårt anbefalingssystem er laget for å hjelpe deg med å finne de mest relevante produktene blant de tusenvis som er tilgjengelige på plattformen vår. Det er basert på en kombinasjon av algoritmer og kriterier, som kontinuerlig forbedres for å sikre en optimalisert handleopplevelse.

#### 10.7.1 Nøkkelparametere som påvirker rangeringer

- **Søkeordrelevans:** Systemet vårt prioriterer produkter som samsvarer med søkeordene eller nettleseratferden. Dette inkluderer vurdering av produkttitler, beskrivelser, produktbilder og kategorier for å samsvare med inndata, filtre, kategorier og din sortering.
- **Popularitet:** Produkter som er ofte kjøpt, høyt vurdert eller ofte sett av andre kunder kan rangeres høyere, siden disse indikatorene antyder kundetilfredshet og interesse.
- **Personlig tilpasning:** Hvis du er logget på kontoen din, kan systemet vårt bruke nettleserloggen, kjøpshistorikken og preferanser (f.eks. størrelse og stil) for å skreddersy rangeringen etter interessene dine.
- **Pris:** Selv om alle prisklasser er representert, kan systemet fremheve produkter som samsvarer med dine historiske preferanser og/eller gjeldende kampanjer.
- **Kampanjer og sponset innhold:** Produkter som inngår i spesialkampanjer eller er sponset av selgere, kan få høyere synlighet. Sponsede oppføringer er tydelig merket for å sikre åpenhet.
- **Tilgjengelighet:** Produkter på lager og tilgjengelige for umiddelbar kjøp prioriteres, for å forbedre handleopplevelsen.
- **Bærekraftindikatorer:** Produkter som oppfyller enkelte bærekraftskriterier, for eksempel miljøvennlige materialer eller produksjonsmetoder, kan bli foretrukket hvis du har vist interesse for slike egenskaper.
- **Land:** Hvilken versjon av Zalando-butikken du besøker kan påvirke hvilke produkter som er tilgjengelige for deg.

#### 10.7.2 Slik samhandler parametere

Den relative betydningen av disse parametere kan variere basert på konteksten for søket eller nettlesingsøkten. De mest relevante parametere er land, vareinformasjon, valg av filtre og sortering – f.eks. foretrukne størrelser, populariteten til varene, preferanser, kjøp og surfeaktiviteter. Nedenfor gir vi en oversikt over hvordan rangeringen vår fungerer, inkludert nøkkelparametere og deres samspill som påvirker rekkefølgen for hvordan produktene vises til deg:

- **Først i søkene:** Hvis du utfører et spesifikt søk, vektet relevansen for søket høyest, mens andre parametere som popularitet eller personlig tilpasning har en sekundær rolle.
- **Personaliseringsprioritet:** Når du surfer uten et spesifikt søk, påvirkes rangeringen av dine tidligere interaksjoner med plattformen, sammen med produktets popularitet og tilgjengelighet.
- **Markedsføringspåvirkning:** Sponset innhold og kampanjer er integrert i rangeringen med en balansert tilnærming, for å sikre at de ikke overskygger organiske resultater som samsvarer med interessene dine.

#### 10.7.3 Åpenhet og brukerkontroll

Vi er forpliktet til å gi deg en transparent handleopplevelse. Til dette formålet:

- **Merking av sponset innhold:** Sponsede produkter er tydelig merket med en etikett for å skille dem fra organisk rangerte produkter.
- **Sorteringsalternativer:** Du kan overstyre standardrangeringen ved å bruke sorteringsalternativer som «Pris: lav til høy», «kunderangeringer» eller «nyeste først». Dette skreddersyr produktrekkefølgen til dine preferanser.
- **Tilpasningsinnstillinger:** Du kan administrere innstillingene dine for personlig tilpasning, eller velge å surfe anonymt ved å endre kontoinnstillingene dine.

#### **10.7.4 Algoritmisk overvåking og oppdateringer**

For å sikre rettferdighet og relevans, overvåkes og oppdateres vårt anbefalingssystem regelmessig. Vi gjennomfører strenge tester for å identifisere potensielle skjvheteter og kontinuerlig forbedre algoritmen for å tilpasses dine behov og forventninger.

#### **10.7.5 Administrere dine preferanser**

De respektive parameterne for et individuelt anbefalingssystem kan nås via «info – i»-symbolet på anbefalingssystemet, for eksempel på katalogsiden. Følgende lenke gir deg mer informasjon om profilinformasjonen vi benytter, sammen med muligheten for å påvirke bruken av anbefalingssystemene på hele plattformen:

Lenke til anbefalingsinnstillinger:

<https://www.zalando.no/myaccount/recommendation-preferences/>

**Med vennlig hilsen,**

**Zalando SE**, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin

Hovedstyre: Robert Gentz & David Schröder (begge co-konsernsjefene), Dr. Astrid Arndt,

Anna Dimitrova, David Schneider

Representantskapsleder: Kelly Bennett Registrert ved byretten (Amtsgericht) i Charlottenburg Berlin, HRB

158855 B MVA ID: DE 260543043

Utgave: 18.05.2026