

## **Περίληψη των γενικών όρων και προϋποθέσεων μας**

Οι γενικοί όροι και προϋποθέσεις αποτελούν μια επισκόπηση των υπηρεσιών μας στην ιστοσελίδα. Οι προσφορές μας στοχεύουν αποκλειστικά σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές για ιδιωτικούς σκοπούς. Σας προσφέρουμε εξατομικευμένη εμπειρία αγορών και εξυπηρέτησης για προϊόντα Zalando.

### **1. Σύναψη σύμβασης :**

Με την υποβολή μιας παραγγελίας στην ιστοσελίδα Zalando, δηλώνετε ότι ενεργείτε αποκλειστικά για ιδιωτικούς σκοπούς. Ο αντισυμβαλλόμενός σας είναι η Zalando SE. Η σύμβαση τίθεται σε ισχύ όταν λάβετε από εμάς επιβεβαίωση παραγγελίας, κάνοντας κλικ στο κουμπί «αγορά τώρα».

Διατηρούμε το δικαίωμα να αρνηθούμε ή να ακυρώσουμε παραγγελίες που έχουν δημιουργηθεί από αυτοματοποιημένα προγράμματα ή υπηρεσίες τρίτων.

### **2. Τιμές, έξοδα μεταφοράς και συνθήκες διανομής**

Οι τιμές που αναφέρονται κατά την στιγμή της παραγγελίας είναι οι τελικές τιμές και περιλαμβάνουν τον ισχύοντα ΦΠΑ. Η Zalando αναλαμβάνει τα έξοδα αποστολής, εκτός εάν στην παραγγελία έχουν καθοριστεί συγκεκριμένοι τρόποι αποστολής, όπως για παράδειγμα η ταχεία παράδοση. Για παραγγελίες κάτω από το ελάχιστο όριο παραγγελίας ενδέχεται να επιβαρυνθείτε με επιπλέον έξοδα αποστολής. Θα ενημερωθείτε για το ποσό πριν από την υποβολή της παραγγελίας και θα λάβετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτό στους αναλυτικούς γενικούς όρους και προϋποθέσεις.

### **3. Διάφοροι τρόποι πληρωμής:**

Προσφέρονται διάφορες επιλογές πληρωμής, για παράδειγμα προπληρωμή, πιστωτική κάρτα ή PayPal. Οι πραγματικές μέθοδοι πληρωμής που είναι διαθέσιμες τη συγκεκριμένη στιγμή της παραγγελίας ενδέχεται να διαφέρουν και θα ενημερωθείτε για τις συγκεκριμένες μεθόδους πληρωμής που προσφέρονται πριν από την υποβολή της παραγγελίας.

### **4.Χρήση κουπονιών:**

Τα προωθητικά κουπόνια που εκδίδονται στο πλαίσιο διαφημιστικών εκστρατειών ή τα κουπόνια δώρων που αγοράζονται μπορούν επίσης να εξαργυρωθούν κατά τη διαδικασία παραγγελίας. Ισχύουν οι αντίστοιχες προϋποθέσεις των κουπονιών.

### **5.Δικαίωμα ακύρωσης:**

Ως καταναλωτής έχετε το νόμιμο δικαίωμα ακύρωσης. Αυτό σημαίνει ότι μπορείτε να ακυρώσετε την παρούσα ηλεκτρονική σύμβαση εντός 14 ημερών από την παραλαβή των προϊόντων χωρίς να αναφέρετε τους λόγους, 1.) ενημερώνοντάς μας (π.χ. μέσω email ή ταχυδρομείου) ότι δεν επιθυμείτε πλέον να τηρήσετε τη σύμβαση και 2.) επιστρέφοντάς μας την παραγγελία σας. Όλες οι άλλες πληροφορίες σχετικά με την ακύρωση βρίσκονται στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις.

### **6.Εθελοντικό δικαίωμα επιστροφής:**

Σας προσφέρουμε ένα προαιρετικό πρόσθετο δικαίωμα επιστροφής, το οποίο σας παρέχουμε εθελοντικά και ανεξάρτητα από το δικαίωμα ακύρωσης 14 ημερών. Το νόμιμο δικαίωμα ακύρωσης παραμένει ανεπηρέαστο από αυτό. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους όρους και την έκταση του προαιρετικού δικαιώματος επιστροφής μπορείτε να βρείτε στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις.

## **7.Επιστροφές Χρημάτων:**

Οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων θα πραγματοποιείται αυτόματα χρησιμοποιώντας την αρχική μέθοδο πληρωμής.

## **8.Εξυπηρέτηση πελατών:**

Αν έχετε απορίες, ανατρέξτε στις [σελίδες βοήθειας ή επικοινωνήστε μαζί μας](#).

## **9.Πιθανές καταγγελίες:**

Διαθέτουμε διαδικασία αναφοράς και καταγγελίας για την εξέταση ενδεχόμενου παράνομου περιεχομένου. Εάν δεν συμφωνείτε με την απόφασή μας, έχετε στη διάθεσή σας διάφορα μέσα δικαστικής προστασίας.

## **10. Λοιποί όροι:**

Ισχύουν τα νόμιμα δικαιώματα εγγύησης που σας αναλογούν. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτά μπορείτε να βρείτε στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις. Έχετε επίσης τη δυνατότητα να κατεβάσετε και να αρχειοθετήσετε τους γενικούς όρους και προϋποθέσεις εδώ.

## **Διαδικασία υποβολής αναφορών και καταγγελιών· εξωδικαστική επίλυση διαφορών**

Στον ιστότοπό μας, σας παρέχουμε τη δυνατότητα να αναφέρετε προϊόντα ή άλλο περιεχόμενο που πιστεύετε ότι δεν συμμορφώνεται με την ισχύουσα νομοθεσία ή τους όρους χρήσης μας (αναφορά). Θα ελέγξουμε αυτές τις αναφορές και θα σας ενημερώσουμε για το αποτέλεσμα. Εάν αποφασίσουμε να μην προβούμε σε κάποια ενέργεια, θα έχετε τη δυνατότητα να υποβάλετε αυτή την απόφαση για επανεξέταση (καταγγελία). Τυχόν διαφορές που ανακύπτουν σχετικά με τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις θα επιλύονται αποκλειστικά από τα αρμόδια τακτικά δικαστήρια αποκλειόμενης της προσφυγής σε δισαιτησία.

Σε περίπτωση κατάχρησης, θα αναστείλουμε προσωρινά (ή μόνιμα) την επεξεργασία αναφορών και καταγγελιών. Ο όρος «κατάχρηση» ισχύει εάν υποβάλλετε συχνά αναφορές ή καταγγελίες που είναι σαφώς αβάσιμες. Θα λάβουμε υπόψη όλα τα στοιχεία και τα περιστατικά που έχουμε στη διάθεσή μας κατά την αξιολόγηση των περιπτώσεων κατάχρησης και κατά τη λήψη απόφασης σχετικά με το αν και, σε περίπτωση καταφατικής απάντησης, για πόσο χρονικό διάστημα θα αναστείλουμε την επεξεργασία αναφορών και καταγγελιών. Αυτό περιλαμβάνει τον απόλυτο αριθμό αναφορών ή καταγγελιών που είναι προφανώς αβάσιμες, το σχετικό ποσοστό των αβάσιμων αναφορών και καταγγελιών στο σύνολο, τη σοβαρότητα της περίπτωσης κατάχρησης και, εάν είναι δυνατόν να εξακριβωθεί, τις προθέσεις του αναφέροντος.

Πριν από την αναστολή της επεξεργασίας αναφορών και καταγγελιών, θα εκδώσουμε προειδοποίηση. Θα σας ενημερώσουμε επίσης για τη διάρκεια της ενδεχόμενης αναστολής.

## **Γενικοί όροι και προϋποθέσεις Zalando**

**PDF**

## **Γενική Όροι και Προϋποθέσεις για παραγγελίες που γίνονται διαδικτυακά στην ιστοσελίδα zalando.gr**

Παρακάτω θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε για τους γενικούς όρους και προϋποθέσεις μας, οι οποίοι διέπουν τον τρόπο με τον οποίο επεξεργαζόμαστε και διευθετούμε τις αγορές σας.

Οι προσφορές στον ιστότοπό μας [www.zalando.gr](http://www.zalando.gr) απευθύνονται αποκλειστικά σε καταναλωτές που πραγματοποιούν την αγορά για σκοπούς που δεν μπορούν να αποδοθούν στην εμπορική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα.

Η ιστοσελίδα [zalando.gr](http://zalando.gr) προσφέρει " προϊόντα Zalando".

### **1. Σύναψη σύμβασης και παράδοση εμπορευμάτων**

1.1 Με την υποβολή της παραγγελίας, επιβεβαιώνετε ότι αγοράζετε αποκλειστικά για ιδιωτικούς σκοπούς.

1.2 Για παραγγελίες που υποβάλλονται ηλεκτρονικά στο [zalando.gr](http://zalando.gr), συνάπτουμε συμβάσεις μόνο στην ελληνική ή την αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να επιλέξετε τη γλώσσα που προτιμάτε χρησιμοποιώντας την επιλογή γλώσσας στην κεφαλίδα της ιστοσελίδας ή μεταβαίνοντας στο «Ο λογαριασμός μου» στην εφαρμογή για κινητά.

1.3 Όταν παραγγέλνετε προϊόντα Zalando, η σύμβαση σας συνάπτεται με την Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Βερολίνο.

1.4 Κάνοντας κλικ στο «Αγορά τώρα», υποβάλλετε μια δεσμευτική παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής για τα προϊόντα που βρίσκονται στο καλάθι αγορών σας. Μόλις υποβάλετε την παραγγελία σας, θα σας στείλουμε αμέσως ένα email επιβεβαίωσης της παραγγελίας σας. Όταν λάβετε την επιβεβαίωση της παραγγελίας από εμάς, συνάπτεται μια δεσμευτική σύμβαση. Λάβετε υπόψη ότι τα προϊόντα που παραγγέλθηκαν με προπληρωμή (κρατημένα) θα αποσταλούν μόλις λάβουμε την πληρωμή του πλήρους τιμήματος αγοράς και των τυχόν εξόδων αποστολής. Σας παρακαλούμε, επομένως, να μεταφέρετε το τίμημα αγοράς αμέσως μετά τη λήψη της επιβεβαίωσης της παραγγελίας, το αργότερο όμως εντός 7 ημερών.

1.5 Συναινείτε με την εκχώρηση των απαιτήσεων του πωλητή για την πληρωμή της τιμής αγοράς σε τρίτους, ιδίως στην Zalando Payments GmbH

1.6 Παρακαλούμε σημειώστε ότι, κατ' εξαίρεση, δεν έχουμε καμία υποχρέωση να παραδώσουμε την παραγγελία σας εάν οι προμηθευτές μας δεν παραδώσουν το απόθεμα σωστά ή εγκαίρως, παρά το γεγονός ότι έχουμε ακολουθήσει τη σωστή διαδικασία παραγγελίας από την πλευρά μας. Για να βρει εφαρμογή αυτή η εξαίρεση, δεν πρέπει να είμαστε νομικά υπεύθυνοι για τη μη διαθεσιμότητα των προϊόντων και πρέπει να σας έχουμε ενημερώσει για την κατάσταση χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Επιπλέον, δεν πρέπει να έχουμε αναλάβει κίνδυνο προμήθειας σε σχέση με τα παραγγελθέντα προϊόντα. Εάν τα προϊόντα δεν είναι διαθέσιμα, θα σας επιστρέψουμε οποιαδήποτε πληρωμή έχετε πραγματοποιήσει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.

1.7 Δεν αναλαμβάνουμε τον κίνδυνο να πρέπει να προμηθευτούμε τα παραγγελθέντα εμπορεύματα από αλλού (κίνδυνος προμήθειας). Αυτό ισχύει και για παραγγελίες γενικών εμπορευμάτων (όπου περιγράφονται μόνο ο τύπος και τα χαρακτηριστικά των εμπορευμάτων). Είμαστε υποχρεωμένοι να πραγματοποιούμε παραδόσεις μόνο από το διαθέσιμο απόθεμά μας και από το απόθεμα που έχουμε παραγγείλει από τους προμηθευτές μας. Παραδίδουμε εντός Ελλάδας. Όταν οι χρονικές περίοδοι εκφράζονται σε εργάσιμες ημέρες, εννοούμε ως εργάσιμες ημέρες όλες τις ημέρες από Δευτέρα έως Παρασκευή, αλλά όχι τις δημόσιες αργίες.

1.8 Σας ενημερώνουμε για τον χρόνο παράδοσης σε κάθε σελίδα με τις λεπτομέρειες του προϊόντος, καθώς και πριν υποβάλετε την παραγγελία σας.

1.9 Διατηρούμε το δικαίωμα να μην αποδεχθούμε μια παραγγελία ή να την ακυρώσουμε, εάν η παραγγελία υποβάλλεται με τη χρήση λογισμικού, ρομπότ, crawler, spider ή οποιουδήποτε αυτοματοποιημένου συστήματος ή προκαθορισμένης συμπεριφοράς καθώς και με τη χρήση υπηρεσιών τρίτων που χρησιμοποιούνται για την υποβολή παραγγελίας εκ μέρους σας.

1.10 Διατηρούμε το δικαίωμα να αποκλείσουμε πελάτες με καταφανώς υψηλή (και ασυνήθιστη) συχνότητα επιστροφών προϊόντων από περαιτέρω αγορές για περίοδο έως και 12 μηνών. Αυτό ισχύει, ιδίως, για επαναλαμβανόμενες, δυσανάλογα πολλές επιστροφές (ή περιπτώσεις επιστροφών που θεωρούνται «καταχρηστικές») που δεν αντιστοιχούν στη συνήθη συμπεριφορά των αγοραστών. Η διάταξη αυτή αφορά επιστροφές που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της πολιτικής εθελοντικών επιστροφών της Zalando και δεν επηρεάζει το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή.

## **2. Τιμές, έξοδα αποστολής και ταχεία παράδοση**

2.1 Ισχύουν οι τιμές που αναφέρονται στην προσφορά κατά την ημερομηνία υποβολής της παραγγελίας. Οι αναφερόμενες τιμές είναι τελικές (συνολικές), δηλαδή περιλαμβάνουν τον ελληνικό φόρο προστιθέμενης αξίας με τον ισχύοντα νόμιμο συντελεστή. Τα προϊόντα παραμένουν στην ιδιοκτησία μας μέχρι την πλήρη εξόφληση της τιμής αγοράς.

2.2 Αναλαμβάνουμε τα έξοδα αποστολής, εκτός από τις ταχείες παραδόσεις ή εάν ορίζεται διαφορετικά (βλ. επίσης τις περαιτέρω διατάξεις της παρούσας παραγράφου 2.3).

2.3 Για παραγγελίες αξίας 29,90 € ή παραπάνω, η παράδοση είναι δωρεάν. Για παραγγελίες αξίας κάτω των 29,90 € ισχύει χρέωση παράδοσης 3,99 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ. Η χρέωση αφορά έξοδα που προκύπτουν από το μέγεθος της παραγγελίας, μεταξύ άλλων έξοδα αποστολής και άλλες υπηρεσίες. Τα έξοδα συσσωρεύονται και επιβάλλονται από την Zalando.

2.4. Μπορεί να ισχύει ξεχωριστή και προσαρμοσμένη ελάχιστη αξία παραγγελίας για παραδόσεις σε νησιά, λόγω των υψηλότερου εφοδιαστικού κόστους που συνδέεται με τη διαχείριση αυτών των αποστολών.

## **3. Πληρωμή**

3.1 Σε γενικές γραμμές δεχόμαστε τους ακόλουθους τρόπους πληρωμής: προπληρωμή σε μετρητά, πιστωτική κάρτα, πληρωμή με λογαριασμό και πληρωμή μέσω PayPal. Διατηρούμε το δικαίωμα να μην δεχτούμε ορισμένους τρόπους πληρωμής για μια συγκεκριμένη παραγγελία και να προτείνουμε άλλους τρόπους πληρωμής. Σημειώστε ότι δεχόμαστε μόνο πληρωμές από λογαριασμούς εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Είστε υπεύθυνοι για τυχόν έξοδα που σχετίζονται με τις συναλλαγές χρημάτων.

3.2 Σε περίπτωση αγορών με πιστωτική κάρτα, η κάρτα σας θα χρεωθεί όταν αποστείλουμε την παραγγελία σας.

3.3 Εάν αγοράζετε με πίστωση, θα ενημερωθείτε για την ημερομηνία καταβολής της οφειλής της αγοράς πριν υποβάλετε την παραγγελία σας στο ταμείο.

3.4 Συμφωνείτε να λαμβάνετε τιμολόγια και πιστώσεις αποκλειστικά σε ηλεκτρονική μορφή.

## **4. Προωθητικά κουπόνια και εξαργύρωσή τους**

4.1 Τα προωθητικά κουπόνια είναι κουπόνια που δεν μπορούν να αγοραστούν, αλλά διανέμονται κατά τη διάρκεια διαφημιστικών εκστρατειών και ισχύουν για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

4.2 Τα προωθητικά κουπόνια μπορούν να εξαργυρωθούν μόνο μία φορά σε σχέση με μια παραγγελία και μόνο εντός της καθορισμένης περιόδου. Ορισμένες μάρκες ενδέχεται να εξαιρούνται από την προσφορά. Τα προωθητικά κουπόνια δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αγορά δωροκουπονιών. Λάβετε υπόψη ότι ενδέχεται να ισχύει ελάχιστη αξία παραγγελίας για τη χρήση προωθητικών κουπονιών.

4.3 Η αξία των προϊόντων πρέπει να είναι ίση ή μεγαλύτερη από την αξία του προωθητικού κουπονιού. Εάν το κουπόνι δεν καλύπτει την αξία των προϊόντων, η διαφορά μπορεί να καταβληθεί χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε από τις αποδεκτές μεθόδους πληρωμής. Η αξία των προωθητικών κουπονιών δεν θα καταβληθεί σε μετρητά, ούτε θα συγκεντρώσει τόκους. Τα προωθητικά κουπόνια δεν θα επιστραφούν εάν επιστραφούν όλα ή μέρος των προϊόντων.

4.4 Τα προωθητικά κουπόνια μπορούν να εξαργυρωθούν μόνο πριν από την ολοκλήρωση της διαδικασίας παραγγελίας. Δεν είναι δυνατή η εκ των υστέρων εφαρμογή των κουπονιών. Τα προωθητικά κουπόνια δεν μπορούν να μεταβιβαστούν σε τρίτους. Εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά, δεν είναι δυνατή η συνδυαστική χρήση πολλαπλών προωθητικών κουπονιών.

4.5 Εάν χρησιμοποιήσατε ένα προωθητικό κουπόνι κατά την αγορά σας και μετά την ακύρωση μέρους της παραγγελίας σας, η συνολική αξία πέφτει κάτω από το ποσό του κουπονιού, ενδέχεται να σας χρεώσουμε την κανονική τιμή για τα προϊόντα που διατηρείτε.

## **5. Όροι και Προϋποθέσεις για τις Δωροκάρτες Zalando**

5.1 Οι Δωροκάρτες Zalando εκδίδονται από την Zalando Payments GmbH. Η GmbH αποτελεί ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος αδειοδοτημένο στη Γερμανία. **Ωστόσο, οι Δωροκάρτες Zalando δεν συνιστούν ηλεκτρονικό χρήμα.**

Οι Δωροκάρτες Zalando δεν συνιστούν ηλεκτρονικό χρήμα, αλλά μη ρυθμιζόμενη αποθηκευμένη αξία. Αυτό σημαίνει ότι δεν τελούν υπό την εποπτεία της αρμόδιας εποπτικής αρχής, ούτε εφαρμόζονται οι κατά νόμο προβλεπόμενες εγγυήσεις που ισχύουν για το ηλεκτρονικό χρήμα. Ειδικότερα, δεν υφίσταται δικαίωμα εξαργύρωσης σε μετρητά.

5.2 Οι Δωροκάρτες Zalando δύνανται να εξαργυρωθούν αποκλειστικά στο zalando.gr και στην εφαρμογή Zalando, για την αγορά επιλέξιμων προϊόντων, τα οποία διατίθενται είτε από τη Zalando SE είτε από συνεργαζόμενους πωλητές (Zalando Partners). Ως επιλέξιμα αγαθά και υπηρεσίες νοούνται προϊόντα που εξυπηρετούν την εξωτερική εμφάνιση προσώπου (π.χ. ένδυση, υπόδηση). Λεπτομέρειες παρατίθενται [εδώ](#). Δεν επιτρέπεται η χρήση Δωροκάρτας Zalando για την αγορά άλλης Δωροκάρτας Zalando.

5.3 Η ισχύς των Δωροκαρτών Zalando περιορίζεται σε πέντε (5) έτη από την ημερομηνία αγοράς. Δεν είναι δυνατή η εξαργύρωση σε μετρητά ή η επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση απώλειας ή καταστροφής.

5.4 Η μέγιστη αξία κάθε Δωροκάρτας Zalando ανέρχεται σε διακόσια ευρώ (200€) και η μέγιστη αξία Δωροκαρτών Zalando ανά συναλλαγή επίσης σε διακόσια ευρώ (200€). Επιτρέπεται η χρήση πολλαπλών Δωροκαρτών Zalando σε μία συναλλαγή, μέχρι του ποσού των διακοσίων ευρώ (200€). Τυχόν υπόλοιπο αξίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε μεταγενέστερες αγορές. Η συνολική αξία Δωροκαρτών Zalando που δύνανται να χρησιμοποιηθεί ανά ημερολογιακό μήνα περιορίζεται σε πέντε χιλιάδες ευρώ (5.000€), ενώ αντίστοιχο όριο ισχύει και για τη μέγιστη αξία Δωροκαρτών που δύνανται να συνδεθεί με λογαριασμό πελάτη ανά ημερολογιακό μήνα.

5.5 Η ενεργοποίηση της Δωροκάρτας Zalando λαμβάνει χώρα συνήθως εντός είκοσιτεσσάρων (24) ωρών από την αγορά.

5.6 Οι Δωροκάρτες Zalando μπορούν να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά προ της ολοκλήρωσης της παραγγελίας και όχι εκ των υστέρων.

5.7 Σε περίπτωση ακύρωσης παραγγελίας ή επιστροφής προϊόντων που έχουν εξοφληθεί με Δωροκάρτα Zalando, το αντίστοιχο ποσό επιστρέφεται στη Δωροκάρτα Zalando και παραμένει διαθέσιμο για μελλοντικές αγορές. Σε περίπτωση επιστροφής προϊόντων τα οποία εξοφλήθηκαν μερικώς με Δωροκάρτα Zalando, το τίμημα των διατηρούμενων επιλέξιμων προϊόντων καλύπτεται κατά προτεραιότητα με τη Δωροκάρτα Zalando και τυχόν υπόλοιπο ποσό επιστρέφεται στο χρησιμοποιηθέν εναλλακτικό μέσο πληρωμής.

## **6. Νομοθετικά κατοχυρωμένο δικαίωμα υπαναχώρησης για προϊόντα Zalando**

Κατά την αγορά προϊόντων Zalando έχετε το εκ του νόμου δικαίωμα υπαναχώρησης: Σε περίπτωση που επιθυμείτε να επιστρέψετε προϊόντα, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον κωδικό QR ή την ετικέτα επιστροφής που είναι προσβάσιμα από τον λογαριασμό σας. Εάν δεν έχετε πρόσβαση σε εκτυπωτή ή αντιμετωπίζετε προβλήματα πρόσβασης στον κωδικό QR ή στην ετικέτα επιστροφής, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Εξυπηρέτηση Πελατών (στοιχεία επικοινωνίας κατωτέρω). Παρακαλούμε συμβάλετε στην αποφυγή περιττών εξόδων χρησιμοποιώντας πάντα τον κωδικό QR ή την ετικέτα επιστροφής κατά την επιστροφή προϊόντων.

### **Πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης:**

Έχετε το δικαίωμα να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση αυτή εντός προθεσμίας 14 ημερολογιακών ημερών χωρίς να απαιτείται αιτιολόγηση. Η προθεσμία υπαναχώρησης είναι 14 ημερολογιακές ημέρες από την ημέρα κατά την οποία εσείς, ή τρίτος που ορίσατε (εκτός του μεταφορέα), αποκτήσατε τη φυσική κατοχή του τελευταίου προϊόντος.

Για να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης, πρέπει να μας γνωστοποιήσετε (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, e-mail: [revocation@zalando.gr](mailto:revocation@zalando.gr)) την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση μέσω σαφούς δήλωσης (π.χ. επιστολή ταχυδρομικώς, φάξ ή e-mail). Εάν το επιθυμείτε, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το συνημμένο υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης, χωρίς να είναι υποχρεωτικό. Μπορείτε επίσης να υποβάλετε το έντυπο ή άλλη σαφή δήλωση διαδικτυακά μέσω της φόρμας επικοινωνίας στον ιστότοπό μας. Εφόσον υποβάλετε δήλωση υπαναχώρησης διαδικτυακά, θα σας αποσταλεί επιβεβαίωση παραλαβής χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση (π.χ. μέσω e-mail). Η προθεσμία θεωρείται ότι έχει τηρηθεί εφόσον αποστείλετε τη δήλωση υπαναχώρησης πριν από τη λήξη της.

### **Συνέπειες της υπαναχώρησης**

Σε περίπτωση υπαναχώρησης από τη σύμβαση, υποχρεούμαστε να σας επιστρέψουμε όλα τα ποσά που έχουμε λάβει από εσάς, συμπεριλαμβανομένων των εξόδων αποστολής (εκτός τυχόν πρόσθετων εξόδων που προέκυψαν επειδή επιλέξατε διαφορετικό τρόπο αποστολής από τον οικονομικότερο που προσφέρουμε), χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και το αργότερο εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα που λάβαμε τη δήλωση υπαναχώρησής σας. Η επιστροφή χρημάτων θα διενεργηθεί με το ίδιο μέσο πληρωμής που χρησιμοποιήσατε για την αρχική συναλλαγή, εκτός αν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά. Δεν θα επιβληθούν χρεώσεις για την επιστροφή χρημάτων.

Διατηρούμε το δικαίωμα να καθυστερήσουμε την επιστροφή έως ότου παραλάβουμε τα προϊόντα ή έως ότου μας αποστείλετε αποδεικτικά ότι τα έχετε επιστρέψει, όποιο συμβεί πρώτο. Υποχρεούστε

να επιστρέψετε ή να παραδώσετε τα προϊόντα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και πάντως εντός 14 ημερών από την ημέρα που μας γνωστοποιήσατε την υπαναχώρηση. Η προθεσμία θεωρείται τηρηθείσα εφόσον αποστείλετε τα προϊόντα πριν από τη λήξη της 14ήμερης περιόδου. Αναλαμβάνουμε τα έξοδα επιστροφής εφόσον χρησιμοποιήσετε τον κωδικό QR ή την ετικέτα επιστροφής που είναι προσβάσιμα από τον λογαριασμό σας για αποστολές από τη χώρα παράδοσης· διαφορετικά, ευθύνεστε για το άμεσο κόστος επιστροφής. Ευθύνεστε μόνο για τυχόν απομείωση της αξίας των προϊόντων λόγω χειρισμού πέραν του αναγκαίου για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας τους.

### **Υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης**

(Συμπληρώστε και επιστρέψτε το παρόν έντυπο, αν επιθυμείτε να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση)

Προς: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, e-mail: [revocation@zalando.gr](mailto:revocation@zalando.gr):

Δηλώνω/Δηλώνουμε (\*) με το παρόν ότι υπαναχωρώ/υπαναχωρούμε (\*) από τη σύμβαση πώλησης των ακόλουθων προϊόντων (\*):

- παραγγεληθέντα στις (\*)/παραληφθέντα στις (\*)
- όνομα καταναλωτή(-ών)
- διεύθυνση καταναλωτή(-ών)
- ημερομηνία

(\*) Διαγράψτε όπου δεν ισχύει

Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ισχύει για συμβάσεις που αφορούν (i) σφραγισμένα προϊόντα τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση και δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή για λόγους υγιεινής και (ii) προϊόντα που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές σας ή είναι σαφώς εξατομικευμένα.

### **Τέλος της ενημέρωσης**

#### **7. Δυνατότητα επιστροφής προϊόντων έως και 30 ημέρες μετά την παραλαβή**

7.1 Με την επιφύλαξη του εκ του νόμου δικαιώματός σας υπαναχώρησης, σας παρέχουμε τη δυνατότητα επιστροφής προϊόντων εντός τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή τους. Η δυνατότητα αυτή σας επιτρέπει, ακόμη και μετά τη λήξη της 14ήμερης προθεσμίας υπαναχώρησης (βλ. «Πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης» ανωτέρω), να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση επιστρέφοντας τα προϊόντα σε εμάς εντός τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή τους (η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα παραλαβής).

7.2 Εφόσον επιστρέψετε προϊόντα Zalando, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον κωδικό QR ή την ετικέτα επιστροφής που εκτυπώνεται μέσω του λογαριασμού σας. Εάν δεν έχετε πρόσβαση σε εκτυπωτή ή αντιμετωπίζετε προβλήματα με τη χρήση του κωδικού QR ή τη λήψη της ετικέτας επιστροφής, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Εξυπηρέτηση Πελατών. Παρακαλούμε συμβάλετε στην αποφυγή περιττών εξόδων χρησιμοποιώντας πάντοτε τον κωδικό QR ή την ετικέτα επιστροφής κατά την επιστροφή προϊόντων.

7.3 Τα προϊόντα θεωρούνται ότι έχουν επιστραφεί εντός της προθεσμίας των τριάντα (30) ημερών, εφόσον αποσταλούν πριν από τη λήξη της. Η άσκηση της δυνατότητας επιστροφής τελεί υπό την

προϋπόθεση ότι τα προϊόντα έχουν φορεθεί/δοκιμαστεί μόνο στον βαθμό που θα ήταν επιτρεπτό σε κατάσταση και ότι επιστρέφονται ακέραια, σε άριστη και απείραχτη κατάσταση, στην αρχική τους συσκευασία. Μέχρι τη λήξη της προθεσμίας του εκ του νόμου δικαιώματος υπαναχώρησης, εφαρμόζονται αποκλειστικά οι σχετικές νομοθετικές διατάξεις. Η δυνατότητα επιστροφής προϊόντων δεν περιορίζει τα εκ του νόμου δικαιώματά σας περί εγγύησης, τα οποία διατηρείτε ακέραια. Η δυνατότητα επιστροφής δεν εφαρμόζεται σε δωροκάρτες.

7.4 Το προαιρετικό δικαίωμα επιστροφής τριάντα (30) ημερών δεν ισχύει για συμβάσεις που αφορούν (i) σφραγισμένα προϊόντα τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση και δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή για λόγους υγιεινής και (ii) προϊόντα που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές σας ή είναι σαφώς εξαστομικευμένα.

7.5 Μέχρι τη λήξη της προθεσμίας του εκ του νόμου δικαιώματος υπαναχώρησης, εφαρμόζονται αποκλειστικά οι όροι που αναφέρονται στις ενότητες 6 και 7. Τα εκ του νόμου δικαιώματα εγγύησης παραμένουν ανεπηρέαστα από τη δυνατότητα προαιρετικής επιστροφής τριάντα (30) ημερών. Το προαιρετικό δικαίωμα επιστροφής τριάντα (30) ημερών δεν ισχύει για την αγορά δωροκαρτών.

## **8. Επιστροφές χρημάτων**

Οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων καταβάλλεται αυτόματα στον λογαριασμό που χρησιμοποιήσατε για την πληρωμή. Για πληρωμές μέσω τραπεζικής κατάθεσης και προπληρωμή μέσω μεταφοράς κεφαλαίων, η επιστροφή χρημάτων θα αποσταλεί στον λογαριασμό από τον οποίο πραγματοποιήθηκε η πληρωμή. Εάν πληρώσατε μέσω PayPal ή πιστωτικής κάρτας, η επιστροφή χρημάτων θα αποσταλεί στον λογαριασμό σας στο PayPal ή στην πιστωτική σας κάρτα. Για πληρωμές που πραγματοποιήθηκαν με αντικαταβολή, η επιστροφή χρημάτων θα πραγματοποιηθεί, εναλλακτικά, σε τραπεζικό λογαριασμό που θα υποδείξει ο πελάτης κατά τη συμπλήρωση της τυποποιημένης φόρμας υπαναχώρησης ή στην επικοινωνία που θα στείλει στη Zalando για να γνωστοποιήσει την υπαναχώρηση. Εάν χρησιμοποιήσατε δωροεπιταγή για την αγορά σας, θα πιστώσουμε το αντίστοιχο ποσό στον λογαριασμό της δωροεπιταγής σας.

## **9. Εξυπηρέτηση πελατών**

Για ερωτήσεις, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την ομάδα εξυπηρέτησης πελατών μας.

## **10. Νομική ευθύνη για ελαττώματα και περαιτέρω πληροφορίες**

10.1 Η ευθύνη μας για ελαττώματα (νομική εγγύηση) διέπεται από τις σχετικές νομοθετικές διατάξεις. Η νομική εγγύηση για ελαττώματα είναι δύο έτη.

10.2 Οι προσφορές που διατίθενται στο [www.zalando.gr](http://www.zalando.gr) μπορούν να χρησιμοποιηθούν από άτομα ηλικίας τουλάχιστον 18 ετών.

10.3 Κάθε πελάτης έχει δικαίωμα να διαθέτει μόνο έναν λογαριασμό πελάτη στη Zalando ανά πάσα στιγμή. Διατηρούμε το δικαίωμα να διαγράψουμε πολλαπλές εγγραφές.

10.4 Οι παρόντες Όροι και Προϋποθέσεις μπορούν να προβληθούν στη διεύθυνση [zalando.gr/zalando-terms](http://zalando.gr/zalando-terms). Μπορείτε επίσης να εκτυπώσετε ή να αποθηκεύσετε αυτό το έγγραφο επιλέγοντας τις συνήθεις εντολές στον περιηγητή ιστού σας (συνήθως Αρχείο -> Αποθήκευση ως). Μπορείτε επίσης να κατεβάσετε και να αρχειοθετήσετε αυτό το έγγραφο σε μορφή PDF κάνοντας κλικ εδώ. Για να ανοίξετε το αρχείο PDF, θα χρειαστείτε το Adobe Reader, το οποίο μπορείτε να κατεβάσετε δωρεάν στη διεύθυνση [https://www.adobe.com/gr\\_el/](https://www.adobe.com/gr_el/), ή ένα παρόμοιο πρόγραμμα προβολής αρχείων PDF.

10.5 Μπορείτε επίσης να αρχειοθετήσετε εύκολα τα στοιχεία της παραγγελίας σας είτε κατεβάζοντας τους Όρους και Προϋποθέσεις και χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες εντολές στον περιηγητή ιστού σας για να αποθηκεύσετε τη σύνοψη της παραγγελίας που εμφανίζεται στην τελευταία σελίδα της διαδικασίας παραγγελίας του ηλεκτρονικού καταστήματος, είτε περιμένοντας να λάβετε την αυτόματη επιβεβαίωση παραγγελίας που στέλνουμε επίσης στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχετε ορίσει μετά την ολοκλήρωση της παραγγελίας σας. Το ηλεκτρονικό μήνυμα επιβεβαίωσης παραγγελίας περιλαμβάνει τα στοιχεία της παραγγελίας σας και τους Όρους και Προϋποθέσεις μας και μπορεί εύκολα να εκτυπωθεί ή να αποθηκευτεί με το πρόγραμμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.

10.6. Τυχόν διαφορές που ανακύπτουν από την μεταξύ μας σύμβαση θα επιλύονται αποκλειστικά από τα αρμόδια τακτικά δικαστήρια αποκλειόμενης της προσφυγής σε διαιτησία.

**10.7 Πώς λειτουργεί η Κατάταξή μας:** Τα συστήματα προτάσεων μας έχουν σχεδιαστεί για να σας βοηθήσουν να βρείτε τα πιο συναφή προϊόντα μεταξύ των χιλιάδων που διατίθενται στην πλατφόρμα μας. Βασίζονται σε ένα συνδυασμό αλγορίθμων και κριτηρίων που βελτιώνονται συνεχώς για να εξασφαλίζουν μια βελτιστοποιημένη εμπειρία αγορών.

#### 10.7.1 Βασικές παράμετροι που επηρεάζουν τις κατατάξεις

- Σχετικότητα με την αναζήτηση: Το σύστημά μας δίνει προτεραιότητα σε προϊόντα που ταιριάζουν με τους όρους αναζήτησης ή τη συμπεριφορά περιήγησής σας. Αυτό περιλαμβάνει την αξιολόγηση των τίτλων των προϊόντων, των περιγραφών, των εικόνων των προϊόντων και των κατηγοριών των προϊόντων ως προς την αντιστοιχία τους με τα στοιχεία που εισάγετε, τα φίλτρα, τις κατηγορίες και την ταξινόμησή σας.
- Δημοτικότητα: Τα προϊόντα που αγοράζονται συχνά, έχουν υψηλή βαθμολογία ή προβάλλονται συχνά από άλλους πελάτες ενδέχεται να κατατάσσονται υψηλότερα, καθώς αυτοί οι δείκτες υποδηλώνουν την ικανοποίηση και το ενδιαφέρον των πελατών.
- Εξατομίκευση: Εάν έχετε συνδεθεί στον λογαριασμό σας, το σύστημά μας μπορεί να χρησιμοποιήσει το ιστορικό περιήγησής σας, το ιστορικό αγορών σας και τις προτιμήσεις σας (π.χ. μέγεθος, στυλ) για να προσαρμόσει την κατάταξη στα ενδιαφέροντά σας.
- Τιμή: Αν και εμφανίζονται όλες οι τιμές, το σύστημα μπορεί να επισημάνει προϊόντα που ταιριάζουν με τις προτιμήσεις βάσει του ιστορικού σας και/ή τις τρέχουσες προσφορές.
- Προσφορές και χορηγούμενο περιεχόμενο: Τα προϊόντα που αποτελούν μέρος ειδικών προσφορών ή χορηγούνται από πωλητές μπορεί να έχουν μεγαλύτερη προβολή. Οι χορηγούμενες καταχωρίσεις επισημαίνονται σαφώς ως τέτοιες για να εξασφαλίζεται η διαφάνεια.
- Διαθεσιμότητα: Τα προϊόντα που είναι διαθέσιμα σε απόθεμα και μπορούν να αγοραστούν αμέσως έχουν προτεραιότητα, ώστε να βελτιωθεί η εμπειρία αγορών σας.
- Δείκτες βιωσιμότητας: Τα προϊόντα που πληρούν ορισμένα κριτήρια βιωσιμότητας, όπως φιλικά προς το περιβάλλον υλικά ή μέθοδοι παραγωγής, ενδέχεται να έχουν προτεραιότητα εάν έχετε δείξει ενδιαφέρον για τέτοια χαρακτηριστικά.
- Χώρα: Η έκδοση του Zalando Shop που επισκέπτεστε ενδέχεται να επηρεάσει τα προϊόντα που είναι διαθέσιμα για εσάς.

**10.7.2: Πώς αλληλεπιδρούν οι παράμετροι:** Η σχετική σημασία αυτών των παραμέτρων μπορεί να ποικίλλει ανάλογα με το πλαίσιο της αναζήτησης ή της περιήγησής σας. Οι πιο σχετικές παράμετροι είναι η χώρα, οι πληροφορίες για τα προϊόντα, η επιλογή φίλτρων και η ταξινόμηση, π.χ. τα προτιμώμενα μεγέθη, η δημοτικότητα των προϊόντων, καθώς και οι προτιμήσεις, οι αγορές και οι

δραστηριότητες περιήγησης. Παρακάτω, παρέχουμε μια επισκόπηση του τρόπου λειτουργίας της κατάταξής μας, συμπεριλαμβανομένων των βασικών παραμέτρων και της αλληλεπίδρασής τους που επηρεάζουν τη σειρά με την οποία σας εμφανίζονται τα προϊόντα:

- Πρώτα η συνάφεια της αναζήτησης: Εάν πραγματοποιήσετε μια συγκεκριμένη αναζήτηση, η συνάφεια με αυτήν την αναζήτηση θα σταθμιστεί περισσότερο, ενώ άλλες παράμετροι, όπως η δημοτικότητα ή η εξατομίκευση, θα διαδραματίσουν δευτερεύοντα ρόλο.
- Προτεραιότητα εξατομίκευσης: Όταν περιηγηίστε χωρίς συγκεκριμένη αναζήτηση, οι προηγούμενες αλληλεπιδράσεις σας με την πλατφόρμα θα επηρεάσουν την κατάταξη, παράλληλα με τη δημοτικότητα και τη διαθεσιμότητα των προϊόντων.
- Επίδραση προώθησης: Το χορηγούμενο περιεχόμενο και οι προωθητικές ενέργειες ενσωματώνονται στην κατάταξη με μια ισορροπημένη προσέγγιση, διασφαλίζοντας ότι δεν επισκιάζουν τα οργανικά αποτελέσματα που ταιριάζουν με τα ενδιαφέροντά σας.

**10.7.3 Διαφάνεια και έλεγχος χρήστη:** Δεσμευόμαστε να σας παρέχουμε μια διαφανή εμπειρία αγορών. Για το σκοπό αυτό:

- Επισήμανση χορηγούμενου περιεχομένου: Τα χορηγούμενα προϊόντα φέρουν σαφή επισήμανση, ώστε να διακρίνονται από τα προϊόντα που κατατάσσονται οργανικά.
- Επιλογές ταξινόμησης: Μπορείτε να παρακάμψετε την προεπιλεγμένη κατάταξη χρησιμοποιώντας επιλογές ταξινόμησης όπως «Τιμή: Από χαμηλή προς υψηλή», «Αξιολογήσεις πελατών» ή «Πιο πρόσφατα πρώτα» για να προσαρμόσετε τη σειρά των προϊόντων στις προτιμήσεις σας.
- Ρυθμίσεις εξατομίκευσης: Μπορείτε να διαχειριστείτε τις προτιμήσεις εξατομίκευσης ή να επιλέξετε να περιηγηθείτε ανώνυμα προσαρμόζοντας τις ρυθμίσεις του λογαριασμού σας.

Με φιλικούς χαιρετισμούς,

Zalando SE Valeska-Gert-Str. 5

10243 Βερολίνο

Διοικητικό Συμβούλιο : Robert Gentz & David Schröder (αμφότεροι αντιπρόεδροι του συμβουλίου),  
Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Πρόεδρος του Εποπτικού Συμβουλίου: Kelly Bennett

Εγγεγραμμένη στο Τοπικό Δικαστήριο (Amtsgericht/Πρωτοδικείο) του Charlottenburg Berlin, HRB  
158855 B VAT ID: DE 260543043

WEEE-Reg.-Nr. DE /WEEG-Reg.-No GER: 72754189

Τελευταία Ενημέρωση: 27.04.2026