

Povzetek splošnih pogojev poslovanja

Splošni pogoji poslovanja vam nudijo pregled naših storitev na Zalando.si. Naše ponudbe so namenjene izključno potrošnikom, ki kupujejo v zasebne namene. Za izdelke Zalando, izdelke partnerjev Zalando in rabljene izdelke Zalando vam ponujamo osebno izkušnjo nakupovanja in storitev. Partnerski izdelki Zalando so označeni kot taki in prihajajo od komercialnih trgovcev na drobno, medtem ko so rabljeni izdelki Zalando prav tako posebej označeni kot taki.

1. K sklenitvi pogodbe:

Z oddajo naročila na spletnem mestu Zalando izjavljate, da delujete izključno v zasebne namene. Vaš pogodbeni partner je družba Zalando SE ali ustrezni partner družbe Zalando, odvisno od vrste izdelkov, ki jih naročite. Pogodba začne veljati s klikom na gumb za nakup in prejemom potrditve naročila. Pridržujemo si pravico, da zavrnemo ali prekličemo naročila, ki jih ustvarijo avtomatizirani programi ali storitve tretjih oseb.

2. K cenam, stroškom dostave in pogojem dostave:

Cene, navedene ob naročilu, so končne cene, vključno z veljavnim DDV. Stroške pošiljanja plača družba Zalando, razen če so v naročilu navedeni posebni načini pošiljanja, na primer hitra dostava. Poleg tega se lahko za naročila, ki ne dosegajo minimalne vrednosti naročila, zaračunajo stroški pošiljanja. O znesku boste obveščeni pred oddajo naročila, dodatne informacije o tem pa boste prejeli v podrobnih splošnih pogojih poslovanja.

3. O različnih načinih plačila:

Na voljo so različne možnosti plačila, na primer predplačilo, kreditna kartica, račun ali PayPal. Dejanski načini plačila, ki so na voljo ob naročilu, se lahko razlikujejo, o posebnih načinih plačila pa boste obveščeni pred oddajo naročila.

4. K uporabi kuponov:

akcijski kuponi, ki se izdajo v okviru oglasne kampanje, ali darilni boni, katere je mogoče kupiti, se prav tako lahko unovčijo v okviru postopka naročila. Pri tem se uporabljajo ustrezni pogoji darilnega bona.

5. K pravici do preklica:

kot potrošniku vam pripada zakonska pravica do preklica. To pomeni, da lahko v 14 dneh po prejemu blaga brez navedbe razloga odstopite od te spletne pogodbe tako, da nas 1.) obvestite (npr. po e-pošti ali pošti), da ne želite več izpolnjevati pogodbe, in 2.) vrnete naročilo nam ali našemu partnerju. Vse dodatne informacije o pravici do preklica najdete v SPP.

6. K prostovoljni pravici do vračila:

Ponujamo vam prostovoljno dodatno pravico do vračila, ki vam jo dodelimo prostovoljno in neodvisno od 14-dnevne pravice do odpovedi. Vaša zakonska pravica do preklica ostane nedotaknjena. Več informacij k pogojem in položaju prostovoljne pravice do vračila najdete v SPP.

7. K povračilom:

Morebitna povračila potekajo samodejno na način, na kakršnega ste prvotno plačali.

8. K storitvam za stranke:

Prosimo, da se obrnete na [naše strani za pomoč ali stopite v stik z našo službo za pomoč strankam preko te povezave](#), če imate kakršnakoli vprašanja.

9. K morebitnim pritožbam:

vzpostavili smo postopek obveščanja in pritožb za preverjanje morebitnih nezakonitih vsebin. Če se z našo odločitvijo ne strinjate, imate na voljo različna pravna sredstva

10. Drugo:

Veljajo zakonsko pripadajoče garancijske pravice. Podrobnejše informacije k temu najdete v SPP. Imate tudi možnost **prenosa in arhiviranja splošnih pogojev**.

Postopki obveščanja in pritožbe; izvensodno reševanje sporov

Na našem spletnem mestu vam ponujamo možnost prijave izdelkov ali drugih vsebin, za katere menite, da niso v skladu z veljavnimi zakoni ali našimi pogoji uporabe (prijava). Ta sporočila bomo preverili in vas obvestili o rezultatih. Če se odločimo, da ne bomo ukrepali, imate možnost, da to odločitev preverite (pritožba). Poleg tega imate na voljo možnost izvensodnega reševanja sporov in običajna pravna sredstva.

V primeru zlorabe tega mehanizma bomo začasno ali trajno prekinili obdelavo poročil in pritožb. Zloraba obstaja, če pogosto pošiljate očitno neutemeljena poročila ali pritožbe. Pri ocenjevanju zlorabljanja vedenja in odločanju o tem, ali in za koliko časa prekiniti obdelavo prijav in pritožb, bomo upoštevali vsa dejstva in okoliščine, ki so nam na voljo. To vključuje absolutno število očitno neutemeljenih prijav ali pritožb, relativni delež neutemeljenih prijav in pritožb v njihovem skupnem številu, resnost zlorabe in - če je mogoče ugotoviti - namene, ki jih je prijavitelj zasledoval.

Preden prekinemo obdelavo poročil in pritožb, izdamo opozorilo. Obvestili vas bomo tudi o trajanju morebitne prekinitve.

Splošni pogoji Zalando

Splošni pogoji za spletna naročila, oddana prek www.zalando.si

Prenos in arhiviranje splošnih pogojev v PDF-obliki

V nadaljevanju bi vas radi seznanili z našimi splošnimi pogoji, ki urejajo način obdelave in poravnave vaših nakupov.

Ponudbe na naši spletni strani so namenjene izključno potrošnikom, ki opravijo nakup za namen, ki ga ni mogoče pripisati njihovi poslovni ali poklicni dejavnosti.

Na spletni strani www.zalando.si je naprodaj »blago Zalando« in »partnersko blago Zalando«.

Blago Zalando je vse blago, ki ga ponujamo na www.zalando.si, razen če navedemo, da gre za partnersko blago Zalando.

Partnersko blago Zalando je blago, ki ga ponujamo na www.zalando.si in ga označimo kot partnersko blago. Vsi partnerji družbe Zalando so poslovni subjekti.

1. Sklenitev pogodbe in dostava blaga

1.1 Z oddajo naročila potrjujete, da opravljate nakup izključno v zasebne namene.

1.2 Za spletna naročila, oddana prek www.zalando.si sklepamo pogodbe v slovenskem jeziku. Želeni jezik lahko izberete z nastavitvijo v glavi spletne strani ali v mobilni aplikaciji pod My Account/Moj račun.

1.3 Ko naročite blago Zalando, sklenete pogodbo z družbo Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin. Ko naročite blago partnerja Zalando, imate glede na izdelek, ki ga izberete, sklenjeno pogodbo ali samo z ustreznim partnerjem Zalando ali z obema, Zalando SE in ustreznim partnerjem Zalando skupaj (skupni prodajalec). Informacije o ustreznem pogodbenem razmerju so prikazane na vsaki strani s podrobnostmi o izdelku.

1.4 S klikom na »Buy now/kupi«, oddate zavezujoče naročilo za artikle v svojem nakupovalnem vozičku. Po oddaji naročila vam bomo takoj poslali potrditev naročila po elektronski pošti. Zavezujoča pogodba je sklenjena, ko od nas prejmete potrditev naročila. Upoštevajte, da bodo artikli, ki so naročeni s plačilom vnaprej (rezervirani), poslani takoj, ko prejmemo celotno kupnino in morebitne stroške dostave. Zato vas prosimo, da kupnino nakažete takoj po prejemu potrditve naročila, najkasneje pa v 7 dneh.

1.5 Prodajalčeve terjatve iz naslova plačila prodajne cene se lahko prenesejo na tretje osebe, zlasti na družbo Zalando Payments GmbH.

1.6 Izjemoma nismo dolžni dostaviti vašega naročila, če naši dobavitelji ne dostavijo zalog pravilno ali pravočasno, čeprav so bila naročila z naše strani ustrezna (ujemajoči nakupni posli). Ta izjema velja, če nismo pravno odgovorni za to, da blago ni na voljo, in vas o tem nemudoma obvestimo ter če nismo prevzeli tveganja za nabavo v zvezi z naročenim blagom. Če blago ni na voljo, vam bomo vsa plačila, ki ste jih izvedli, nemudoma vrnili.

1.7 Ne prevzemamo tveganja, da bi morali naročeno blago nabavljati drugje (nabavno tveganje). To velja tudi za naročila za generično blago (kjer so opisane samo vrsta in značilnosti blaga). Dobavljati smo dolžni samo iz svojih razpoložljivih zalog in zalog, ki smo jih naročili pri svojih dobaviteljih. Naše zaloge vključujejo zaloge partnerja družbe Zalando, kjer je naročeno partnersko blago Zalando. Dostavljamo v Slovenijo. Kadar so časovna obdobja izražena v delovnih dneh, za delovne dni štejemo vse dni od ponedeljka do petka, vendar ne praznikov.

1.8 O času dostave vas obvestimo na vsaki strani s podrobnostmi o izdelku ter pred oddajo naročila.

1.9 Pridržujemo si pravico, da kupce z vidno visokim in nenavadnim številom vračil izključimo iz nadaljnjih nakupov za obdobje do 12 mesecev. To velja zlasti za ponavljajoča se nesorazmerna ali zlorabljenega vračila, ki ne ustrezajo običajnemu vedenju kupcev.

2. Cene, stroški dostave in hitra dostava

2.1 Veljajo cene, kot so določene v ponudbi na dan oddaje naročila. Navedene cene so končne cene (skupni znesek), kar pomeni, da vključujejo nemški davek na dodano vrednost po veljavni zakonski stopnji. Blago do plačila celotne kupnine ostane v naši lasti oziroma v lasti partnerja družbe Zalando, kot je ustrezno.

2.2 Za naročila v znesku 19,90 € ali več je dostava brezplačna. Za naročila, v manjšem znesku od 19,90 €, je treba doplačati strošek dostave 2,90 €, vključno z DDV. Ta znesek zajema stroške zaradi velikosti naročila, med drugim odpremo, pretovarjanje in druge storitve. Ti stroški nastanejo in jih mora kriti družba Zalando.

2.3 Hitra dostava je na voljo za določena naročila. Ob oddaji naročila boste videli, ali je ta možnost na voljo za vaše določeno naročilo in kakšni so stroški. Blago bo dostavljeno najkasneje v 2 delovnih dneh. Če blago ne prispe v navedenem roku dostave, boste seveda prejeli povračilo stroškov dostave.

3. Plačilo

3.1 Na splošno sprejemamo naslednje načine plačila: plačilo po predračunu, kreditna kartica, plačilo po računu in plačilo prek Paypala. Pridržujemo si pravico, da za določeno naročilo ne sprejememo določenih načinov plačila in vas usmerimo na druge načine plačila. Sprejemamo le plačila z računov znotraj Evropske unije (EU). Kakršne koli stroške, povezane z denarnimi transakcijami, križete sami.

3.2 V primeru nakupa s kreditno kartico bomo vašo kartico bremenili ob odpremi vašega naročila.

3.3 Če kupujete s plačilom po računu, boste pred oddajo naročila na blagajni obveščeni o datumu zapadlosti kupnine.

3.4 Soglašate s prejetjem računov in dobropisov izključno v elektronski obliki.

4. Promocijski kuponi in njihovo unovčenje

4.1 Promocijski kuponi so kuponi, ki jih ni mogoče kupiti, ampak se razdelijo med oglaševalskimi akcijami in veljajo za določeno časovno obdobje.

4.2 Promocijske kupone je mogoče unovčiti samo enkrat v zvezi z naročilom in le v določenem obdobju. Določene blagovne znamke so lahko izključene iz promocije. Promocijskih kuponov ni mogoče uporabiti za nakup darilnih bonov. Za uporabo promocijskih kuponov je lahko določena minimalna vrednost naročila.

4.3 Vrednost blaga mora biti enaka ali višja od vrednosti promocijskega kupona. Če kupon ne krije vrednosti blaga, lahko razliko doplačate na kateri koli način, ki ga omogočamo. Vrednost promocijskih kuponov ne bo izplačana v denarju in se ne obrestuje. Promocijskih kuponov ob vračilu vsega ali dela blaga ne bomo povrnil.

4.4 Promocijske kupone lahko uporabite le, preden je postopek naročila zaključen. Kuponov ni mogoče uporabiti naknadno. Promocijskih kuponov ni mogoče prenesti na tretje osebe. Razen če se dogovorimo drugače, ni mogoče združiti več promocijskih kuponov.

4.5 Če ste pri nakupu uporabili promocijski kupon in je zaradi odstopa z vaše strani skupna vrednost vašega naročila manjša ali enaka vrednosti promocijskega kupona, si pridržujemo pravico, da vam zaračunamo prvotno ceno za blago, ki ga obdržite.

5. Darilne kartice in njihovo unovčenje

5.1. Darilne kartice Zalando izdaja podjetje Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH je institucija za izdajo elektronskega denarja z licenco v Nemčiji. **Vendar, darilne kartice niso e-denar.**

Darilne kartice Zalando niso e-denar, temveč vrednost, katere ne urejajo nobena posebna določila. Torej, poslovanja z darilnimi karticami Zalando ne nadzoruje pristojni nadzorni organ in zanje ne velja zakonska zaščita za e-denar. Zlasti, ne ustvarjajo pravice do zahtevka plačila v gotovini.

5.2. Darilne kartice Zalando lahko unovčite na naslovu www.zalando.si in v aplikaciji Zalando za nakup upravičenih proizvodov, ki jih ponujajo Zalando SE in drugi prodajalci (partnerji Zalando).

Upravičeni proizvodi in storitve so izdelki, ki služijo videzu osebe (npr. oblačila, obutev). Podrobnosti lahko najdete pod tem povezavo "[Za kaj lahko uporabim svojo darilno kartico?](#)". Darilne kartice Zalando ni mogoče uporabiti za nakup druge darilne kartice Zalando.

5.3. Darilne kartice Zalando so veljavne omejeno obdobje 5 let od datuma nakupa. Odkup v gotovini ali vračilo v primeru izgube ali poškodbe nista mogoča.

5.4. Darilne kartice Zalando imajo omejitev najvišje vrednosti v višini 200 € na eno darilno kartico Zalando in omejitev najvišje vrednosti posameznega nakupa z darilno kartico Zalando v višini 200 €. Pri enem nakupu je mogoče uporabiti več darilnih kartic Zalando do najvišjega zneska 200 €. Vse preostale zneske na vaših darilnih karticah Zalando lahko uporabite za prihodnje nakupe. Omejitev najvišje vrednosti darilnih kartic za uporabo v koledarskem mesecu je 5.000 €. Najvišja vrednost darilnih kartic, katero je možno povezati z vašim računom stranke v enem koledarskem mesecu znaša 5.000 €.

5.5. Darilno kartico Zalando običajno aktiviramo v 24 urah od nakupa.

5.6. Darilne kartice Zalando lahko uporabite le pred naročilom in ne za nazaj.

5.7. Če prekličete svoje naročilo ali vrnete blago, za katerega ste unovčili darilno kartico Zalando, bo plačani znesek vrnjen na vašo darilno kartico Zalando in na voljo za prihodnje nakupe. Če vrnete blago, ki je bilo delno plačano z darilno kartico Zalando, bo z unovčitvijo darilne kartice Zalando najprej plačana nakupna cena za preostalo upravičeno blago, ki je bilo upravičeno do nakupa z darilno kartico Zalando, morebitni preostali znesek vračila pa bo vrnjen na drugi uporabljeni način plačila.

6. Zakonsko določena pravica do odstopa v zvezi z blagom Zalando

Ob nakupu blaga Zalando imate po zakonu pravico do odstopa:

Če se odločite za vračilo blaga, lahko uporabite povratno etiketo, ki je bila priložena naročilu, ali pa jo natisnete s strani računa kupca. Če nimate dostopa do tiskalnika, imate težave pri prenosu povratne etikete ali želite novo povratno etiketo, se lahko obrnete na Službo za pomoč strankam in jo zahtevate (kontaktni podatki spodaj). Prosimo vas, da nam pomagate izogniti se nepotrebnim stroškom, tako da pri vračilu blaga vedno uporabite povratno etiketo.

Informacije glede pravice do odstopa:

Pravico imate odstopiti od te pogodbe v 14 dneh brez navedbe razloga. Rok za odstop je 14 dni od dneva, ko vi ali tretja oseba, ki jo imenujete (ki ni prevoznik) prevzame zadnji kos kupljenega blaga.

Za uveljavljanje pravice do odstopa nas morate obvestiti (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, telefon: 80080427 ; telefaks: +49 (0)30 2759 46 93, e-pošta: preklic@zalando.si) o svoji odločitvi glede odstopa od pogodbe, tako da nam pošljete nedvoumno izjavo (npr. z dopisom po pošti, faksu ali po elektronski pošti). Če želite, lahko uporabite priloženi odstopni obrazec, ni pa obvezno.

Obrazec za odstop ali drugo nedvoumno izjavo lahko izpolnite in oddate tudi po spletu prek kontaktnega obrazca na naši spletni strani. Če svoj odstop podate prek spleta, vam bomo nemudoma poslali potrdilo o prejemu (npr. po elektronski pošti). Šteje se, da ste odstopili v roku za odstop, če obvestilo o odstopu pošljete pred iztekom roka.

Posledice odstopa

Če odstopite od te Pogodbe, smo vam dolžni povrniti vsa plačila, ki smo jih prejeli z vaše strani, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov, ki bi nastali zaradi vaše izbire dostave, ki ne bi bila najcenejša standardna dostava, ki jo ponujamo), in sicer nemudoma, najkasneje pa v 14 dneh od dneva, ko prejmemo vašo izjavo o odstopu od te pogodbe. Povračilo bo izvedeno na enak način, kot ste prvotno plačilo opravili vi, razen če ste izrecno zahtevali drugače. Za povračilo vam ne bodo nastali nobeni stroški. Povračilo lahko zadržimo, dokler ne prejmemo vrnjenega blaga ali nam ne predložite dokazila, da ste blago vrnili, kar koli je prej.

Vse blago morate poslati nazaj ali nam ga predati nemudoma, najkasneje pa v 14 dneh od dneva, ko nas obvestite o odstopu od te pogodbe.

Šteje se, da je vračilo pravočasno, če blago pošljete nazaj pred potekom 14-dnevnega roka. Stroške vračila bomo prevzeli mi, pod pogojem, da uporabite povratne etikete, ki vam jih zagotovimo, za pošiljanje iz države, v katero ste prejeli dostavo, sicer boste morali stroške vračila plačati sami. Odgovorni ste za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Odstopni obrazec

(Če želite odstopiti od pogodbe, izpolnite ta obrazec in nam ga vrnite)

Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, faks: +49 (0)30 2759 46 93, e-pošta: preklic@zalando.si

S tem dopisom vas obveščam/o (*) o odstopu od pogodbe za nakup naslednjega blaga (*)/:

— naročeno dne (*)/prejeto dne (*),

— ime in priimek potrošnika(ov)

— naslov potrošnika(ov)

— datum

(*) po potrebi izbrisati

Pravica do odstopa ne obstaja za pogodbe za zapečateni blago, ki je bilo po dostavi odprto in ki zaradi higienskih razlogov ni primerno za vračilo.

Konec obvestila

7. Zakonsko določena pravica do odstopa v zvezi s partnerskim blagom Zalando

Ob nakupu partnerskega blaga Zalando imate po zakonu pravico do odstopa:

Če se odločite za vračilo blaga, lahko uporabite povratno etiketo, ki je bila priložena naročilu. Če potrebujete novo povratno etiketo, se lahko obrnete na Službo za pomoč strankam in jo zahtevate (kontaktni podatki spodaj). Prosimo vas, da nam pomagate izogniti se nepotrebnim stroškom, tako da pri vračilu blaga vedno uporabite povratno etiketo.

Informacije glede pravice do odstopa:

Pravico imate odstopiti od te pogodbe v 14 dneh brez navedbe razloga. Rok za odstop je 14 dni od dneva, ko vi ali tretja oseba, ki jo imenujete (ki ni prevoznik) prevzame zadnji kos kupljenega blaga.

Za uveljavljanje pravice do odstopa morate obvestiti nas (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, telefon: 80080427; telefaks: +49 (0)30 2759 46 93, preklic@zalando.si) oziroma ustreznega partnerja družbe Zalando o svoji odločitvi glede odstopa od pogodbe, tako da nam pošljete nedvoumno izjavo (npr. z dopisom po pošti, faksu ali po elektronski pošti). Ustrezne podatke o stiku najdete tudi na vsaki strani s podrobnostmi izdelka, tako da kliknete ime partnerja in se pomaknete navzdol do informacij o preklicu v pojavnem oknu, prikazanem na strani. Če želite, lahko uporabite priloženi odstopni obrazec, ni pa obvezno. Šteje se, da ste odstopili v roku za odstop, če obvestilo o odstopu pošljete pred iztekom roka.

Posledice odstopa

Če odstopite od te Pogodbe, smo vam dolžni povrniti vsa plačila, ki smo jih prejeli z vaše strani, vključno s stroški dostave (razen dodatnih stroškov, ki bi nastali zaradi vaše izbire dostave, ki ne bi bila najcenejša standardna dostava, ki jo ponujamo), in sicer nemudoma, najkasneje pa v 14 dneh od dneva, ko mi ali partner družbe Zalando prejme vašo izjavo o odstopu od te pogodbe. Povračilo bo izvedeno na enak način, kot ste prvotno plačilo opravili vi, razen če se izrecno dogovorimo drugače; za povračilo vam ne bodo nastali nobeni stroški. Povračilo lahko zadržimo, dokler mi ali partner družbe Zalando ne prejme vrnjenega blaga ali nam ne predložite dokazila, da ste blago vrnili, kar koli je prej.

Vse blago morate poslati nazaj ali ga predati ustreznemu partnerju družbe Zalando nemudoma, najkasneje pa v 14 dneh od dneva, ko nas obvestite o odstopu od te pogodbe. Za vsak izdelek boste na spletni strani našli povezavo, kjer je naveden partner družbe Zalando in njegovi kontaktni podatki. Njegovi kontaktni podatki so navedeni tudi v PDF dokumentu z naslovom »Informacije glede pravice do odstopa«, ki je priložen potrdilu naročila, ki vam ga pošljemo.

Šteje se, da je vračilo pravočasno, če blago pošljete nazaj pred potekom 14-dnevnega roka. Stroške vračila bomo prevzeli mi, pod pogojem, da uporabite povratne etikete, ki vam jih zagotovimo, za pošiljanje iz države, v katero ste prejeli dostavo, sicer boste morali stroške vračila plačati sami. Odgovorni ste za zmanjšanje vrednosti blaga, če je zmanjšanje vrednosti posledica ravnanja, ki ni nujno potrebno za ugotovitev narave, lastnosti in delovanja blaga.

Odstopni obrazec

(Če želite odstopiti od pogodbe, izpolnite ta obrazec in nam ga vrnite)

Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, faks: +49 (0)30 2759 46 93, e-pošta: preklic@zalando.si

S tem dopisom vas obveščam/o (*) o odstopu od pogodbe za nakup naslednjega blaga (*)/:

— naročeno dne (*)/prejeto dne (*),

— ime in priimek potrošnika(ov)

— naslov potrošnika(ov)

— datum

(*) po potrebi izbrisati

Pravica do odstopa ne obstaja za pogodbe za zapečateni blago, ki je bilo po dostavi odprto in ki zaradi higienskih razlogov ni primerno za vračilo.

Konec obvestila

8. Možnost vračila blaga v roku 30 dni od prejema

8.1 Brez poseganja v zakonsko določeno pravico do odstopa vam ponujamo možnost vračila blaga v roku 30 dni od prejema. Ta možnost vračila vam omogoča, da tudi po poteku 14-dnevnega odstopnega roka (glej »Informacije glede pravice do odstopa« zgoraj) odpoveste pogodbo tako, da nam ali partnerju družbe Zalando, če gre za partnersko blago Zalando, vrnete blago v roku 30 dni od prejema (rok začne teči, ko blago prejmete).

8.2 Če vračate blago Zalando, lahko uporabite povratno etiketo, ki je bila priložena vašemu naročilu, ali pa jo natisnete sami s strani računa kupca. Če imate težave pri prenosu povratne etikete ali nimate dostopa do tiskalnika, se obrnite na Službo za pomoč strankam.

8.3 Če vračate partnersko blago Zalando, lahko uporabite povratno etiketo, ki je bila priložena vašemu naročilu. Sicer pa je na spletni strani za vsak izdelek povezava na kontaktne podatke ustreznega partnerja družbe Zalando. Njegovi kontaktni podatki so navedeni tudi v PDF dokumentu z naslovom »Informacije glede pravice do odstopa«, ki je priložen potrdilu naročila, ki vam ga pošljemo.

8.4 Šteje se, da ste blago vrnili v roku 30 dni, če ga odpošljete v tem roku. To možnost vračila pa lahko uveljavljate le pod pogojem, da ste blago nosili/pomerili le tako, kot bi ga v prodajalni, da blago vrnete v celoti v prvotnem stanju, neokrnjeno in nepoškodovano ter v originalni embalaži. Do poteka roka za uveljavljanje zakonske pravice do odstopa glede te pravice veljajo izključno zakonske določbe. Možnost vračila blaga ne omejuje vaših zakonsko določenih garancijskih pravic, do katerih ste še naprej upravičeni brez omejitev. Možnost vračila blaga ne velja za darilne bone.

8.5 Prostovoljno zagotovljena pravica do vračila v roku 30 dni ne velja za pogodbe za zapečateni blago, ki je bilo po dostavi odprto in ki zaradi higienskih razlogov ni primerno za vračilo.

8.6 Do poteka zakonsko določene pravice do odstopa veljajo izključno pogoji, kot so navedeni pod točkama 6 in 7. Prostovoljna pravica do vračila v roku 30 dni ne vpliva na zakonsko določene garancijske pravice. Prostovoljna pravica do vračila v roku 30 dni ne velja za nakup darilnih bonov.

9. Povračila

Vsa povračila se avtomatično izvedejo na račun, ki ste ga uporabili za plačilo. Pri plačilih po računu in predračunu z nakazilom bo povračilo izvedeno na račun, s katerega je bilo plačilo opravljeno. Če ste plačali s Paypalom/kreditno kartico, bo povračilo izvedeno na račun Paypal/kreditne kartice. Če ste pri nakupu unovčili darilni bon, bomo ustrezni znesek pripisali v dobro vašega računa za darilne bone.

10. Služba za pomoč strankam

Prosimo, da se posvetujete z našimi [stranmi za pomoč ali stopite v stik z našo službo za pomoč uporabnikom preko te povezave](#).

11. Zakonsko določena odgovornost za napake in druge informacije

11.1 Naša odgovornost za napake je urejena z ustreznimi zakonskimi določili.

11.2 Ponudbe na www.zalando.si lahko sprejmejo osebe, ki so stare vsaj 18 let.

11.3 Vsak kupec ima lahko hkrati le en račun kupca Zalando. Pridržujemo si pravico do izbrisa več registracij.

11.4 Ti splošni pogoji so na voljo na www.zalando.si/zalando-pravila-in-pogoji/. Ta dokument lahko tudi natisnete ali ga shranite tako, da izberete ustrezne ukaze v svojem spletnem brskalniku (običajno datoteka -> shrani kot). **Dokument lahko tudi prenesete in arhivirate kot PDF.** Za odpiranje PDF datoteke je potreben Adobe Reader, ki ga lahko brezplačno prenesete s spletnega mesta www.adobe.de, ali podoben pregledovalnik PDF.

11.5 Podatke o svojem naročilu lahko tudi arhivirate, tako da prenesete splošne pogoje in z ustreznimi ukazi v svojem brskalniku shranite povzetek naročila, ki je naveden na zadnji strani postopka spletnega naročila, ali pa počakate, da boste prejeli samodejno potrditev naročila, ki vam jo po zaključku naročila pošljemo na elektronski naslov, ki ga navedete. Elektronsko sporočilo s potrditvijo naročila vsebuje podatke o vašem naročilu in ga lahko natisnete ali shranite v svojem programu za elektronsko pošto.

11.6 Kako deluje naše razvrščanje

Naši priporočilni sistemi so zasnovani tako, da vam pomagajo poiskati najustreznejše izdelke med tisočimi, ki so na voljo na naši platformi. Temelji na kombinaciji algoritmov in meril, ki se nenehno izboljšujejo, da se zagotovi optimizirana nakupovalna izkušnja.

11.6.1 Ključni parametri, ki vplivajo na razvrstitev

- **Ustreznost iskalne poizvedbe:** Naš sistem daje prednost izdelkom, ki ustrezajo vašim iskalnim izrazom ali načinu brskanja. To vključuje ocenjevanje naslovov izdelkov, opisov, slik izdelkov in kategorij glede skladnosti z vašim vnosom, filtri, kategorijami in razvrščanjem.
- **Priljubljenost:** Izdelki, ki jih drugi kupci pogosto kupujejo, visoko ocenjujejo ali si jih pogosto ogledujejo, se lahko uvrstijo višje, saj ti kazalniki kažejo na zadovoljstvo in zanimanje kupcev.
- **Prilagajanje:** Če ste prijavljeni v svoj račun, lahko naš sistem uporabi vašo zgodovino brskanja, zgodovino nakupov in preference (npr. velikost, slog), da razvrstitev prilagodi vašim interesom.
- **Cena:** Sistem lahko izpostavi izdelke, ki ustrezajo vašim preteklim preferencam in/ali trenutnim promocijskim akcijam.
- **Promocije in sponzorirane vsebine:** Izdelki, ki so del posebnih promocij ali jih sponzorirajo prodajalci, so lahko bolj vidni. Sponzorirani oglasi so jasno označeni kot takšni, da je zagotovljena preglednost.
- **Razpoložljivost:** Izdelki, ki so na zalogi in so na voljo za takojšen nakup, imajo prednost, da bi izboljšali vašo nakupovalno izkušnjo.
- **Kazalniki trajnostnega razvoja:** Izdelki, ki izpolnjujejo določena trajnostna merila, kot so okolju prijazni materiali ali proizvodne metode, imajo lahko prednost, če ste pokazali zanimanje za te lastnosti.
- **Država:** Na to, kateri izdelki so vam na voljo, lahko vpliva različica trgovine Zalando, ki jo obiskujete.

11.6.2 Vzajemno delovanje parametrov

Relativna pomembnost teh parametrov se lahko razlikuje glede na kontekst iskanja ali brskanja. Najpomembnejši parametri so država, podatki o izdelku, izbira filtrov in razvrščanje, npr. želene velikosti, priljubljenost izdelkov ter preference, nakupi in dejavnosti brskanja. V nadaljevanju je predstavljen pregled delovanja naše razvrstitve, vključno s ključnimi parametri in njihovim medsebojnim vplivom, ki vplivajo na vrstni red, v katerem se vam prikažejo izdelki:

- **Najprej relevantnost iskanja:** če opravite določeno iskalno poizvedbo, bo relevantnost te poizvedbe imela največjo težo, drugi parametri, kot sta priljubljenost ali personalizacija, pa bodo imeli sekundarno vlogo.
- **Prednostna naloga prilagajanja:** Ko brskate brez posebne poizvedbe, bodo vaše predhodne interakcije s platformo vplivale na razvrstitev, poleg priljubljenosti in razpoložljivosti izdelka.
- **Vpliv promocije:** Sponzorirane vsebine in promocije so v razvrščanje vključene uravnoteženo, tako da ne zasenčijo organskih rezultatov, ki ustrezajo vašim interesom.

11.6.3 Preglednost in uporabniški nadzor

Zavzemamo se, da vam zagotovimo pregledno nakupovalno izkušnjo. V ta namen:

- **Označevanje sponzoriranih vsebin:** Sponzorirani izdelki so jasno označeni z nalepko, da se razlikujejo od izdelkov, ki so uvrščeni organsko.

- **Možnosti razvrščanja:** Privzeto razvrščanje lahko razveljavite z možnostmi razvrščanja, kot so "Cena: Nizka do visoka", "Ocene kupcev" ali "Najnovejše najprej", da vrstni red izdelkov prilagodite svojim željam.
- **Nastavitve prilagajanja:** S prilagoditvijo nastavitev računa lahko upravljate svoje nastavitve personalizacije ali se odločite za anonimno brskanje.

11.6.4 Algoritmčno spremljanje in posodobitve

Da bi zagotovili pravičnost in ustreznost, naš sistem priporočil redno spremljamo in posodabljam. Izvajamo strogo testiranje, da bi ugotovili morebitne pristranskosti, in nenehno izboljšujemo algoritem, da bi ustrezal vašim potrebam in pričakovanjem.

11.6.5 Upravljanje nastavitev

Do ustreznih parametrov za posamezen sistem priporočanja lahko dostopate prek simbola "info-i" na sistemu priporočanja, na primer na strani kataloga. Na naslednji povezavi boste našli dodatne informacije o podatkih o profilu, ki jih uporabljamo, in možnosti vplivanja na njihovo uporabo za sisteme priporočanja na celotni platformi:

uporabo v priporočilnih sistemih na platformi:

Povezava do nastavitev priporočil:

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

Lep pozdrav,

Zalando SE Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlin

Uprava Robert Gentz & David Schröder (oba sopredsednika odbora), Dr. Astrid Arndt,
Anna Dimitrova, David Schneider

Predsednica nadzornega sveta: Kelly Bennett

Vpisana pri okrajnem sodišču (Amtsgericht) Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B ID za DDV: DE
260543043

Zadnja posodobitev: 01.01.2026