

## Üldiste äritingimuste kokkuvõte

Üldised äritingimused annavad teile ülevaate meie teenustest veebilehel Zalando.ee. Meie pakkumised on suunatud ainult tarbijatele, kes teevad oste isiklikul otstarbel. Pakume teile personaalset ostu- ja teeninduskogemust Zalando toodete, Zalando partnertoodete ja Zalando kasutatud toodete puhul. Zalando partnertooted on märgistatud ja pärinevad kaubanduslikelt jaemüüjatelt, samas kui Zalando kasutatud tooted on kasutatud esemed, mis on samuti erimärgistatud.

### 1. Lepingu sõlmimine:

Zalando veebilehel tellimuse esitamise korral kinnitate, et tegutsete üksnes isiklikel eesmärkidel. Teie lepinguline partner on olenevalt tellitud toodete tüübist kas Zalando SE või Zalando vastav partner. Leping jõustub ostunupule vajutades ja tellimuskinnituse saamisel. Me jätame endale õiguse keelduda või tühistada tellimusi, mis on loodud automaatsete programmide või kolmandate osapoolte teenuste abil.

### 2. Hinnad, saatmiskulud ja tarnetingimused:

Tellimisel esitatud hinnad on lõpphinnad, mis sisaldavad kehtivat käibemaksu. Zalando tasub saatmiskulud, välja arvatud juhul, kui tellimuses on märgitud konkreetne saatmisviis, näiteks kiirkuller. Lisaks võivad saatmiskulud lisanduda tellimuse minimaalsest väärtusest väiksema tellimuse puhul. Summa teatatakse teile enne tellimuse esitamist ja lisateavet selle kohta saate üksikasjalikes üldtingimustes.

### 3. Erinevad makseviisid:

Kasutatakse erinevaid makseviise, milleks on näiteks ettemaks, krediitkaart, arve või Paypal. Tegelikud makseviisid, mis on saadaval tellimuse esitamise ajal, võivad erineda ja teid teavitatakse konkreetsetest pakutavatest makseviisidest enne tellimuse esitamist.

### 4. Kupongide kasutamine:

reklaamikampaaniate raames väljastatud kampaaniakuponge või ostetud kinkekaarte saab lunastada ka tellimise käigus. Kohaldatakse kupongide vastavaid tingimusi.

### 5. Taganemisõigus:

Tarbijana on teil seadusest tulenev õigus lepingust taganeda. See tähendab, et võite selle veebipõhise lepingu tühistada 14 päeva jooksul pärast kauba kättesaamist ilma põhjendusi esitamata, 1) teatades meile (nt e-posti või tavaposti teel), et te ei soovi enam lepingut täita, ja 2) tagastades oma tellimuse meile või meie partnerile. Kogu lisateave tühistamise kohta on esitatud üldistes äritingimustes.

### 6. Vabatahtlik tagastusõigus:

Pakume teile vabatahtlikku täiendavat tagastusõigust, mille anname teile vabatahtlikult ja sõltumata 14-päevasest taganemisõigusest. See ei mõjuta teie seadusest tulenevat tühistamisõigust. Täiendavat teavet vabatahtliku tagasipöördumisõiguse tingimuste ja kestuse kohta leiate üldistest äritingimustest.

## 7. Tagasimaksed:

võimalikud tagasimaksed toimuvad automaatselt samal viisil, mida te algselt kasutasite.

## 8. Klienditeenindus:

Palun tutvuge meie abilehtedega või [võtke meie klienditeenindusega ühendust selle lingi kaudu](#), kui teil on küsimusi.

## 9. Võimalike kaebuste korral:

Oleme kehtestanud teatamise ja kaebuste esitamise korra potentsiaalselt ebaseadusliku sisu kontrollimiseks. Kui te ei nõustu meie otsusega, on teie käsutuses erinevad õiguskaitsevahendid.

## 10. Muu teave:

Kohaldatakse seadusest tulenevaid garantiioigusi, millele teil on õigus. Selle kohta leiate lisateavet üldistest äritingimustest. Teil on ka võimalus [alla laadida ja arhiveerida üldtingimused](#).

## Teavitamise ja kaebuste esitamise kord; vaidluste kohtuväline lahendamine

Pakume teile oma veebilehel võimalust teatada meile toodetest või muust sisust, mis ei vasta teie arvates kohaldatavatele seadustele või meie kasutustingimustele (teavitamine). Meie kontrollime neid teateid ja teavitame teid tulemusest. Kui oleme otsustanud mitte ühtegi meedet rakendada, on teil võimalik lasta seda otsust kontrollida (kaebus). Teil on ka võimalus vaidluste kohtuväliseks lahendamiseks ja tavaliseks kohtumenetlusteks.

Kui seda mehhanismi väärkasutatakse, peatame ajutiselt või lõplikult teadete vastuvõtmise ja kaebuste töötlemise. Väärkasutamine ilmneb siis, kui saadate sageli teateid või kaebusi, mis on ilmselgelt põhjendamatud. Kui hakkame väärkasutamist hindama ja otsustama, kas sellega on tegu, ja kui on, siis kui kauaks peatame teadete vastuvõtmise ja kaebuste menetlemise, siis võtame arvesse kõiki meile teadaolevaid fakte ja asjaolusid. See hõlmab ilmselgelt põhjendamatute teadete või kaebuste absoluutarvu, alusetute teadete ja kaebuste suhtelist osakaalu koguarvus, väärkasutamise tõsidust ja – kui seda on võimalik kindlaks teha – teate esitaja kavatsusi.

Enne teadete ja kaebuste töötlemise peatamist edastame hoiatuse. Selles teavitame teid ka võimaliku peatamise kestusest.

## Zalando tüüptingimused

### Veebisaidilt [www.zalando.ee](http://www.zalando.ee) tellimise tüüptingimused

Allpool tutvustame teile Zalando veebipoe tüüptingimusi, mis määravad kindlaks, kuidas me teie tellimusi töötleme ja täidame.

**Meie veebisaidil olevad pakkumised on suunatud ainult tarbijatele, kes sooritavad ostu eesmärgil, mida ei saa seostada nende kaubandus- või kutsetegevusega.**

Veebisaidil [www.zalando.ee](http://www.zalando.ee) müüakse Zalando ja Zalando partnerite kaupa.

Zalando kaup on veebisaidil [www.zalando.ee](http://www.zalando.ee) müüdiv kaup, mida me ei ole määratlenud Zalando partnerite kaubana.

Zalando partnerite kaup on veebisaidil [www.zalando.ee](http://www.zalando.ee) müüdav kaup, mille me oleme määratlenud partneri kaubana. Kõik Zalando partnerid on kauplemisega tegelevad ettevõtjad.

## 1. Lepingu sõlmimine ja kauba üleandmine

1.1. Tellimuse vormistamisel kinnitate, et ostate ainult isiklikuks tarbeks.

1.2. Veebisaidil [www.zalando.ee](http://www.zalando.ee) esitatud tellimuste kohta sõlmime me ainult eestikeelseid lepinguid.

1.3. Zalando kauba tellimisel sõlmita lepingu ettevõttega Zalando SE (aadress Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berliin). Vastavad kontaktandmed leiate ka iga toote üksikasjade lehelt, klõpsates Partneri nimel ja kerides lehel kuvatavas hüpikaknas alla tühistamise teabeni. 1.4. Klõpsates nuppu „Osta“, esitate siduva tellimuse oma ostukorvis olevate toodete ostmiseks. Vahetult pärast tellimuse esitamist saadame teie e-posti aadressile tellimuse kinnituse. Leping jõustub, kui saate meilt tellimuse kinnituse. Kui tasute tellitud kauba eest ettemaksega (broneeritud), pannakse kaup teele kohe, kui kogu ostuhind ja mistahes kohaletoimetamise kulu on meie arvelduskontole laekunud. Seetõttu palume teil tasuda kauba eest kohe pärast tellimuse kinnituse saamist, kuid hiljemalt seitsme päeva jooksul.

1.5. Te olete nõus sellega, et müüja loovutab ostuhinna tasumise nõudekolmandatele isikutele, täpsemalt Zalando Payments GmbH-le.

1.6. Erandina, kui meie tarnijad ei toimetata tellitud kaupa meieni õigel viisil või õigeaegselt hoolimata sellest, et meie oleme omalt poolt tellimise korda nõuetekohaselt järginud (identne ostutehing tarnijaga), ei ole me kohustatud teie tellimust tarnima. See erand kohaldub juhul, kui me ei ole vastutavad kauba mittekättesaadavuse eest ja kui oleme teid sellest olukorrast põhjendamatult viivitusega teavitatud. Samuti ei tohi me kanda tellitud kaubaga seoses hankeriisikot. Kui kaup ei ole saadaval, maksame teie tehtud mistahes maksed põhjendamatult viivitusega tagasi.

1.7. Me ei võta endale riisikot, et peaksime tellitud kaupa hankima mujalt (hankeriisiko). See kehtib ka analoogtoodete ( mille puhul on kirjeldatud üksnes nende liiki ja omadusi) tellimise kohta. Me oleme kohustatud tarnima kaupa üksnes meie enda olemasolevast kaubavarust ja meie tarnijatelt tellitud kaubavarust. Meie kaubavaru hõlmab ka Zalando partnerite asjaomast kaubavaru, millest täidetakse Zalando partnerite kaubatellimusi. Kauba toimetame kohale Eesti piires. Kui kauba kohaletoimetamise ajavahemik on esitatud tööpäevades, siis käsitame tööpäevadena kõiki päevi esmaspäevast reedeni kaasa arvatud, kuid mitte riigipühaid.

1.8. Me teavitame teid tarneajast nii igal toote üksikasjade lehelt kui ka enne tellimuse esitamist.

1.9. Jätame endale õiguse keelata klientidel edaspidine ostmine kuni 12 kuuks, kui neil on märkimisväärselt kõrge tagastamisharjumus. See kehtib eriti tagastuste puhul, mis on ebaproportsionaalsed või kuritarvitavad ega vasta tavapärasele ostukäitumisele.

## 2. Hinnad, kohaletoimetamise kulu ja kiirtarne

2.1. Kehtivad need ostuhinnad, mis on esitatud pakkumises tellimuse esitamise kuupäeva seisuga. Esitatud hinnad on lõplikud hinnad (kogusummad), s.t need sisaldavad Eestis kehtivat käibemaksu (maksumäär 20%). Kaup on meie või asjakohasel juhul asjaomase Zalando partneri omandis kuni ostuhinna täieliku tasumiseni.

2.2. Vähemalt 24,90 € suuruste tellimuste puhul on kohaletoimetamine tasuta. Väiksematele kui 24,90 € tellimustele lisatakse transporditasu 4,50 €, sh käibemaks. Tasu on seotud tellimuse suurusel tingitud kuludega, sh tarne-, käitlus- ja muude teenuste kulud. Kulud kogub ja maksustab Zalando.

2.3. Kiirtarne on võimalik üksnes teatud tellimuste korral. Tellimust esitades näete, kas kiirtarne on teie tellimuse puhul võimalik, samuti selle hinda. Kiirtarne korral toimetatakse tellitud kaup kohale hiljemalt kahe tööpäeva jooksul. Kui kaup selle tarneaja jooksul kohale ei jõua, siis maksame kohaletoimetamise kulu teile tagasi.

### 3. Tasumine

3.1. Üldjuhul aktsepteerime järgmisi makseviise.

- Internetipangas maksmine
- Krediit-/deebetkaardiga maksmine

Tellimuse eest krediit- või deebetkaardiga (MasterCard, Visa) tasumisel tuleb teil sisestada kaardi andmed. Kauba väljasaatmisel võetakse teie krediit-/deebetkaardilt maha arvel esitatud kogusumma, millest on eelnevalt maha arvestatud mis tahes allahindlused, kupongisoodustused jms.

- PayPal

Saate maksta otse oma PayPal'i konto kaudu. Kui esitate tellimuse, suunatakse teid PayPal'i maksekeskonda. Niipea kui maksekinnitus on meie PayPal'i kontole jõudnud, saadetakse tellitud kaup välja ja toimetatakse kindlaksmääratud tarneaja jooksul teieni. Kauba väljasaatmisel võetakse teie PayPal'i kontolt maha arvel esitatud kogusumma, millest on eelnevalt maha arvestatud mis tahes allahindlused, kupongisoodustused jms.

- Tasumine kauba kättesaamisel

Te saate tellitud kauba eest maksta ka selle kättesaamise ajal, tasudes arvel märgitud summa kas sularahas või kaardimaksega. Kui otsustate kauba tagasi saata, tagastatakse raha teile pangaülekandega.

Meil on õigus teatud makseviise mitte aktsepteerida ja paluda tellijal kasutada meie soovitatud muud makseviisi. Me aktsepteerime üksnes Euroopa Liidus asuvatelt pangakontodelt tehtavaid makseid. Rahaülekande eest nõutav teenustasu tuleb maksta teil endal.

3.2. Krediitkaardiga maksmise korral võetakse teie kontolt raha alles siis, kui saadame teie tellitud kauba teile.

3.3. Kui tasute ostu eest ettemaksega, siis teavitatakse teid ostuhinna tasumise tähtajast enne, kui kassas tellimuse esitate.

3.4. Kinnitate, et olete nõus saama arveid ja krediiti ainult elektroonilisel teel.

### 4. ZALANDO KINKEKAARTIDE ÜLDTINGIMUSED

4.1 Zalando kinkekaarte väljastab Zalando Payments GmbH, mis on Saksamaal volitatud e-raha asutus. **Tegu pole aga e-rahaga.** Zalando kinkekaardid pole e-raha, vaid reguleerimata väärtuse saldo. See tähendab, et kinkekaardid ei allu vastutava ametkonna järelevalvele ega ka seadusest lähtuvale e-raha kaitsele. See tähendab ülekõige, et Teil puudub õigus nõuda tagasimakseid sularahas.

4.2 Zalando kinkekaarte saab lunastada lehel [www.zalando.ee](http://www.zalando.ee) ja Zalando rakendusega kvalifitseeritud toodete eest, mida müüvad Zalando SE või teised müüjad (Zalando partnerid). Kvalifitseeritud tooted on tooted, mis teenivad inimese välimust (nt riided, kingad). Lisateavet leiate

sellelt lingilt "[Milleks saan ma oma kinkekaarti kasutada?](#)". Zalando kinkekaarti ei saa kasutada täiendavate kinkekaartide ostmiseks.

4.3 Zalando kinkekaardi lunastamine on ajaliselt piiratud 5 (viie) aastaga alates Zalando kinkekaardi ostmisest. Sularaha väljamakse, kui ka tagasimaksud pole võimalikud kaotaminekul või kahjustumisel.

4.4 Zalando kinkekaartide väärtus on piiratud maksimaalselt 200 euroga iga Zalando kinkekaardi kohta. Iga ostu kohta võib lunastada mitut Zalando kinkekaarti, kuni 200 eurose maksimaalse väärtuseni. Võimalik ülejääv summa tehakse kättesaadavaks tulevasteks ostudeks. Maksimaalne Zalando kinkekaartide väärtus, mida kalendrikuus kasutada tohib on piiratud 5000 euroga. Suurim Zalando kinkekaartide väärtus, mida tohib kalendrikuus Teie kliendikontoga siduda on piiratud 5000 euroga.

4.5 Zalando kinkekaardi aktiveerimine toimub tavaliselt 24 tunni jooksul pärast ostmist.

4.6 Zalando kinkekaarte saab lunastada ainult enne tellimuse vormistamise lõpetamist ning neid ei saa tagantjärele tellimusele juurde arvestada.

4.7 Kui peaksite oma tellimuse tühistama või kaupa tagastama, mille jaoks kasutati Zalando kinkekaarti, saab Teie poolt tasutud summa tagastatud Zalando kinkekaardile ja tehakse kättesaadavaks tulevasteks ostudeks. Kui peaksite kaupa tagastama, mille eest on osaliselt tasutud Zalando kinkekaardiga, siis esmalt tasaarveldatakse ostuhind Teile järgi jäänud kvalifitseeritud toodete eest. mille eest on võimalik tasuda Zalando kinkekaartidega Zalando kinkekaardi lunastamisega ja võimalik ülejäänud jääk tagastatakse muule kasutatud makseviisile.

## **5. Seadusest tulenev taganemisõigus seoses Zalando kaupadega**

Zalando kaupa ostes on teil seadusest tulenev taganemisõigus.

Kui otsustate kauba tagastada, siis soovime teil esmajoonel kasutada tagastussilti, mis on tellitud kaubaga kaasas või mille saate välja trükkida oma kliendikonto lehelt. Kui teil ei ole võimalik printerit kasutada, teil tekib tagastussildi allalaadimisega probleeme või vajate uut tagastussilti, siis pöörduge meie klienditeeninduse poole (kontaktandmed on esitatud allpool). Aidake meil vältida tarbetuid kulusid, kasutades kauba tagastamiseks alati tagastussilti.

### **Teave lepingust taganemise õiguse kohta**

Teil on õigus sellest lepingust 14 päeva jooksul taganeda põhjust avaldamata. Taganemistähtaeg on 14 päeva ja seda hakatakse arvestama alates päevast, mil teie või teie määratud kolmas isik (kes ei ole vedaja) on saanud tellimuse viimase eseme enda valdusse.

Taganemisõiguse kasutamiseks tuleb teil meid teavitada (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin; telefon: (0)800 004 9098 faks +49 (0)30 2759 4693; e-posti tühistamine@zalando.ee) oma otsusest lepingust taganeda, saates meile selle kohta üheselt mõistetava teate (näiteks tavaposti, faksi või e-posti teel). Soovi korral võite kasutada lisatud taganemisavalduse vormi, kuid see ole kohustuslik.

Võite täita ja esitada taganemisavalduse või muu üheselt mõistetava teate ka meie veebilehel oleva kontaktvormi kaudu. Kui esitate oma taganemisavalduse arvutivõrgu kaudu, saadame teile selle kättesaamise kohta põhjendamatu viivitusega kinnituse (näiteks e-posti teel). Olete taganemistähtajast kinni pidanud, kui saadate oma taganemisavalduse enne asjaomase tähtaja lõppemist.

### **Lepingust taganemise tagajärjed**

Lepingust taganemise korral oleme kohustatud tagastama teile saadud maksed, sealhulgas kättetoimetamiskulud (välja arvatud mis tahes lisakulud, mis on tekkinud teie valitud kättetoimetamisviisist, mis ei ole meie pakutud odavaim tavaline kättetoimetamisviis), põhjendamatu viivituse ja hiljemalt 14 päeva jooksul alates päevast, mil saime teilt käesolevast lepingust taganemise teate. Tagasimaksete tegemiseks kasutatakse sama makseviisi, mida kasutasite algses tehingus, välja arvatud juhul, kui oleme teiega sõnaselgelt kokku leppinud teisiti. Tagasimakse tegemisega kaasnevat teenustasu te hüvitama ei pea. Me võime oodata tagasimakse tegemisega seni, kuni oleme kauba tagasi saanud või kuni olete esitanud tõendi, et olete kauba tagastanud, olenevalt sellest, kumb toimub varem.

Te olete kohustatud kogu tellitud kauba tagastama või meile üle andma põhjendamatu viivitusega, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul alates päevast, mil andsite meile käesolevast lepingust taganemisest teada.

Eespool nimetatud nõue on täidetud, kui tagastate kauba enne 14-päevase tähtaja lõppu. Me kanname tagasisaatmise kulud, tingimusel et te kasutate meie antud tagastussilti kauba saatmiseks riigist, kuhu teile kaup tarniti, vastasel juhul tuleb tagasisaatmise kulud tasuda teil. Te olete kohustatud hüvitama üksnes kauba väärtuse vähenemise, mis on tingitud sellest, et olete kaubaga selle seisundit, omadusi ja toimimist uurides sobimatult ümber käinud.

### **Taganemisavalduse vorm**

(Kui soovite lepingust taganeda, täitke palun allpool esitatud vorm ja saatke see meile.)

Saaja: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin; faks +49 (0)30 2759 4693; e-posti aadress [tuhistamine@zalando.ee](mailto:tuhistamine@zalando.ee)

Käesolevaga taganen/taganeme (\*)lepingust, millega on ostetud järgmine kaup (\*)/:

- tellimuse esitamise kuupäev (\*) / asja kättesaamise kuupäev (\*)
- kliendi nimi / klientide nimed
- kliendi aadress / klientide aadressid
- kliendi allkiri / klientide allkirjad (ainult juhul, kui käesolev vorm esitatakse paberil)
- kuupäev

(\*) Mittevajalik maha tõmmata.

Taganemisõigust ei kohaldata lepingute puhul juhtudel, kui tegemist on suletud kauba tarnimisega, mis ei ole hügieenilistel põhjustel tagasisaatmiseks kõlblik ning mis on pärast kohaletoimetamist avatud.

### **Avalduse lõpp**

## **6. Seadusest tulenev taganemisõigus seoses Zalando partneri kaupadega**

Zalando partneri kaupa ostes on teil seadusest tulenev taganemisõigus.

Kui otsustate kauba tagastada, soovime teil esmajoones kasutada tagastamissilti, mis on tellitud kaubaga kaasas. Kui vajate uut tagastamissilti, siis pöörduge meie klienditeeninduse poole (kontaktandmed on esitatud allpool). Aidake meil vältida tarbetuid kulusid, kasutades kauba tagastamiseks alati tagastamissilti.

## **Teave lepingust taganemise õiguse kohta**

Teil on õigus sellest lepingust 14 päeva jooksul taganeda põhjust avaldamata. Taganemistähtaeg on 14 päeva ja seda hakatakse arvestama alates päevast, mil teie või teie määratud kolmas isik (kes ei ole vedaja) on saanud tellimuse viimase eseme enda valdusse.

Taganemisõiguse kasutamiseks tuleb teil teavitada meid (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berliin; telefon: (0)800 004 9098, faks +49 (0)30 2759 4693; e-posti aadress [tuhistamine@zalando.ee](mailto:tuhistamine@zalando.ee)) või asjaomast Zalando partnerit oma otsusest lepingust taganeda, saates selle kohta üheselt mõistetava teate (näiteks tavaposti, faksi või e-posti teel). Kui tellite Zalando partneri kaupa, on teil olenevalt valitud Tootest leping kas ainult vastava Zalando Partneriga või mõlema, Zalando SE ja vastava Zalando Partneriga (ühismüüja). Teave vastava lepingulise suhte kohta kuvatakse igal tooteandmete lehel. Soovi korral võite kasutada lisatud taganemisavalduse vormi, kuid see ole kohustuslik. Olete taganemistähtajast kinni pidanud, kui saadate oma taganemisavalduse enne asjaomase tähtaja lõppemist.

## **Lepingust taganemise tagajärjed**

Lepingust taganemise korral oleme kohustatud tagastama teile saadud maksed, sealhulgas kättetoimetamiskulud (välja arvatud mis tahes lisakulud, mis on tekkinud teie valitud kättetoimetamisviisist, mis ei ole meie pakutud odavaim tavaline kättetoimetamisviis), põhjendamatu viivituse ja hiljemalt 14 päeva jooksul alates päevast, mil saime või Zalando partner sai teilt käesolevast lepingust taganemise teate. Tagasimaksete tegemiseks kasutatakse sama makseviisi, mida kasutasite algses tehingus, välja arvatud juhul, kui oleme teiega sõnaselgelt kokku leppinud teisiti. Tagasimakse tegemisega kaasnevat teenustasu te hüvitama ei pea. Me võime oodata tagasimakse tegemisega seni, kuni oleme või kuni Zalando partner on teilt kauba tagasi saanud või kuni olete esitanud tõendi, et olete kauba tagastanud, olenevalt sellest, kumb toimub varem.

Te olete kohustatud kogu tellitud kauba tagastama või andma üle asjaomasele Zalando partnerile põhjendamatu viivituse ja hiljemalt 14 päeva jooksul alates päevast, mil andsite meile käesolevast lepingust taganemisest teada. Lingi Zalando partnerite kohta ja vastavad kontaktandmed leiate iga toote veebilehelt. Partnerite kontaktandmed leiate ka PDF-failist pealkirjaga „Teave taganemisõiguse kohta“, mis on lisatud teile saadetavale tellimuse kinnitusele.

Eespool nimetatud nõue on täidetud, kui tagastate kauba enne 14-päevase tähtaja lõppu. Me kanname tagasisaatmise kulud, tingimusel et te kasutate meie antud tagastussilti kauba saatmiseks riigist, kuhu teile kaup tarniti, vastasel juhul tuleb tagasisaatmise kulud tasuda teil. Te olete kohustatud hüvitama üksnes kauba väärtuse vähenemise, mis on tingitud sellest, et olete kaubaga selle seisundit, omadusi ja toimimist uurides sobimatult ümber käinud.

## **Taganemisavalduse vorm**

(Kui soovite lepingust taganeda, täitke palun allpool esitatud vorm ja saatke see meile.)

Saaja: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin; faks +49 (0)30 2759 4693; e-post [tuhistamine@zalando.ee](mailto:tuhistamine@zalando.ee)).

Käesolevaga taganen/taganeme (\*)lepingust, millega on ostetud järgmine kaup (\*):

— tellimuse esitamise kuupäev (\*) / asja kättesaamise kuupäev (\*)

— kliendi nimi / klientide nimed

- kliendi aadress / klientide aadressid
- kliendi allkiri / klientide allkirjad (ainult juhul, kui käesolev vorm esitatakse paberil)
- kuupäev

(\*) Mittevajalik maha tõmmata.

Taganemisõigust ei kohaldata lepingute puhul juhtudel, kui tegemist on suletud kauba tarnimisega, mis ei ole hügieenilistel põhjustel tagasisaatmiseks kõlblik ning mis on pärast kohaletoimetamist avatud.

## **Avalduse lõpp**

## **7. Võimalus tagastada kaup 30 päeva jooksul selle kättesaamisest**

7.1. Ilma et see piiraks teie seadusjärgset taganemisõigust, pakume teile võimalust tagastada kaup 30 päeva jooksul alates selle kättesaamisest. See võimaldab teil, isegi pärast 14-päevase taganemistähtaja lõppu (vt eespoolt „Teave taganemisõiguse kohta“), taganeda lepingust, tagastades kauba meile või Zalando partnerile (kui tegemist on Zalando partneri kaubaga) 30 päeva jooksul alates selle kättesaamisest (see tähtaeg hakkab kulgema kauba kättesaamisest teie poolt).

7.2. Kui tagastate Zalando kauba, saate kasutada tellimusega kaasas olevat tagastussilti või trükkida see välja oma kliendikonto lehelt. Kui teil tekib tagastussildi allalaadimisega probleeme või teil ei ole võimalik printerit kasutada, pöörduge palun meie klienditeeninduse poole.

7.3. Kui tagastate Zalando partneri kauba, saate kasutada tellimusega kaasas olevat tagastussilti. Iga toote veebilehel on link Zalando partneri kontaktandmete kohta. Partnerite kontaktandmed leiate ka PDF-failist pealkirjaga „Teave taganemisõiguse kohta“, mis on lisatud teile saadetavale tellimuse kinnitusele.

7.4. Teie kaup loetakse 30 päeva jooksul tagastatuks, kui saadate selle nimetatud aja jooksul. Seda tagastamisvõimalust saate kasutada ainult tingimusel, et olete kaupa kandnud / selga proovinud üksnes nii, nagu teeksite seda poes, ning et kaup tagastatakse tervikuna selle alguses seisundis, tervena ja kahjustamata ning originaalpakendis. Kuni seadusest tuleneva taganemisõiguse kasutamise tähtaja saabumiseni kohaldatakse üksnes seda õigust reguleerivaid õigusnorme. Võimalus kaup tagastada ei piira teie seadusest tulenevat garantiioigust, mida saate endiselt ilma piiranguteta kasutada. Kinkekaarte tagastada ei saa.

7.5. 30-päevast vabatahtlikku tagastamisõigust ei kohaldata lepingute puhul juhtudel, kui tegemist on suletud kauba tarnimisega, mis on pärast kohaletoimetamist avatud ning mis ei ole hügieenilistel põhjustel tagasisaatmiseks kõlblik

7.6. Kuni seadusest tuleneva taganemisõiguse tähtaja saabumiseni kohaldatakse üksnes punktides 6 ja 7 esitatud tingimusi. Seadusest tulenevat garantiioigust 30-päevane vabatahtlik tagastamisõigus ei mõjuta. 30-päevane vabatahtlik tagastamisõigus ei kehti kinkekaartide ostmisel.

## **8. Tagasimaksed**

Tagasimaksed tehakse automaatselt sellele arvelduskontole, mida te maksmiseks kasutasite. Pangamaksete ja pangaülekandega ettemaksete korral tehakse tagasimaksed sellele arvelduskontole, millelt makse tehti. Kui maksite PayPal'i või krediitkaardiga, siis kantakse raha tagasi teie PayPal'i või krediitkaardi kontole. Kui tasusite oma ostu eest kinkekaardiga, siis lisame asjakohase summa teie



## 9. Klienditeenindus

Palun [vaadake meie abilehti või võtke ühendust meie klienditeenindusega läbi selle lingi.](#)

## 10. Seadusest tulenev vastutus puudusega toote eest ja lisateave

10.1. Meie vastutust kaubal esinevate puuduste korral reguleerib seadus.

10.2. Veebilehel [www.zalando.ee](http://www.zalando.ee) kättesaadavaks tehtud pakkumisi tohivad kasutada ainult vähemalt 18-aastased isikud.

10.3. Igal kliendil on õigus omada korraga ainult üht Zalando kliendikontot. Meil on õigus üleliigsed kontod kustutada.

10.4. Käesolevate lepingutingimustega on võimalik tutvuda ka veebiaadressil [www.zalando.ee](http://www.zalando.ee). Võite selle dokumendi ka välja trükkida või salvestada, kasutades oma veebibrauseri tavapäraseid käsklusi (tavaliselt „Fail“ -> „Salvesta nimega“). [Samuti saate selle dokumendi PDF-failina alla laadida ja arhiveerida](#) . PDF-faili avamiseks läheb vaja programmi Adobe Reader, mille saate tasuta alla laadida aadressil [www.adobe.de](http://www.adobe.de), või muud sarnast PDF-faili lugejat.

10.5. Ühtlasi saate hõlpsasti arhiveerida oma tellimuse üksikasjad, laadides alla siinsed tingimused ja kasutades oma veebibrauseri asjaomaseid käsklusi, et salvestada tellimuse ülevaade, mida kuvatakse veebipoest tellimise protseduuri viimasel lehel, või oodates ära tellimuse kinnituse, mille saadame automaatselt pärast tellimuse esitamist teie määratud e-posti aadressile. Tellimust kinnitav e-kiri sisaldab nii teie tellimuse üksikasju kui ka meie tingimusi ning need saab meiliprogrammis hõlpsasti välja trükkida või salvestada.

10.6. Zalando SE vastutab asja lepingutingimustele mittevastavuse eest, mis ilmneb kahe aasta jooksul asja üleandmisest ostjale. Eeldatakse, et mis tahes puudus, mis ilmneb asjal kuue kuu jooksul alates asja ostjale üleandmise päevast, oli olemas juba enne asja üleandmist, välja arvatud juhul, kui see eeldus läheb vastuollu kauba või puuduse olemusega.

10.7. Kui Zalando SE lepingut ei täida, on kliendil õigus:

- 1) nõuda kohustuse täitmist;
- 2) keelduda oma kohustuse täitmisest;
- 3) nõuda kahju hüvitamist;
- 4) lepingust taganeda või leping üles öelda;
- 5) nõuda hinna alandamist;
- 6) rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral nõuda viivist.

## 11. Kuidas meie paremusjärjestus töötab

Meie soovitusüsteemid on loodud selleks, et aidata teil leida meie platvormil pakutavate tuhandete toodete seas kõige asjakohasemad tooted. See põhineb algoritmide ja kriteeriumide kombinatsioonil, mida täiustatakse pidevalt, et tagada optimaalne ostukogemus.

### 11.1 Peamised parameetrid, mis mõjutavad paremusjärjestust

- **Otsingupäringu asjakohasus:** meie süsteem esitleb tooteid, mis vastavad teie otsinguterminele või sirvimiskäitumisele. See hõlmab tootenimetuste, kirjelduste, toodete piltide ja kategooriate hindamist vastavalt teie sisenditele, filtritele, kategooriatele ja sorteerimisele.
- **Populaarsus:** tooted, mida sageli ostetakse, mida hinnatakse kõrgelt või mida teised kliendid sageli vaatavad, võivad olla kõrgemal kohal, sest need näitajad viitavad kliendi rahulolule ja huvile.
- **Isikupärastamine:** kui olete oma kontole sisse logitud, võib meie süsteem kasutada teie huvide järjestamise kohandamiseks teie sirvimisajalugu, ostuajalugu ja eelistusi (nt suurus, stiil).
- **Hinnad:** kuigi kõik hinnavaheemikud on esindatud, võib süsteem esile tõsta tooteid, mis vastavad teie varasematele eelistustele ja/või praegustele pakkumistele.
- **Müügiedendus ja spondeeritud sisu:** toodetele, mis on osa spetsiaalsetest reklaamidest või mida toetavad müüjad, võidakse anda suurem nähtavus. Spondeeritud tooted on läbipaistvuse tagamiseks selgelt märgistatud.
- **Saadavus:** tooted ja koheseks ostmiseks saadaval olevad tooted on seatud esikohale, et täiustada teie ostukogemust.
- **Jätkusuutlikkuse näitajad:** teatud jätkusuutlikkuse kriteeriumidele vastavad tooted, näiteks keskkonnasõbralikud materjalid või tootmismeetodid, võivad olla eelisesisundis, kui olete nende omaduste vastu huvi üles näidanud.
- **Riik:** külastatav Zalando Shopi versioon võib mõjutada seda, millised tooted on teile kättesaadavad.

**11.2 Parameetrite vastastikune mõju:** Nende parameetrite suhteline tähtsus võib varieeruda vastavalt teie otsingu- või sirvimisseansi kontekstist. Kõige olulisemad parameetrid on riik, toote teave, filtrite valimine ja sorteerimine, nt eelistatud suurus, toote populaarsus, samuti eelistused, ostud ja sirvimistegevus. Allpool anname ülevaate meie paremusjärjestuse toimimisest, sealhulgas peamiste parameetrite ja nende koosmõju kohta, mis mõjutavad toodete kuvamise järjekorda.

- **Esiteks otsingute asjakohasus:** kui teete konkreetse otsingupäringu, kaalutakse selle päringu jaoks kõige tugevamalt asjakohasust, samas kui muud parameetrid, näiteks populaarsus või isikupärastamine, mängivad teisejärgulist rolli.
- **Isikupärastamise prioriteet:** ilma konkreetse päringuta sirvimisel mõjutab lisaks toote populaarsusele ja kättesaadavusele teie varasem suhtlemine platvormiga.
- **Müügiedenduse mõju:** spondeeritud sisu ja reklaamid on integreeritud järjestusse tasakaalustatud lähenemisviisiga, tagades, et need ei varjuta teie huvidele vastavaid algseid tulemusi.

**11.3 Läbipaistvus ja kasutajate kontroll:** Oleme pühendunud teile läbipaistva ostukogemuse pakkumisele. Sel eesmärgil:

- **spondeeritud sisu märgistamine:** spondeeritud tooted on selgelt sildiga märgistatud, et eristada neid algselt järjestatud toodetest.
- **Sorteerimisvõimalused:** sorteerimisvõimalusi kasutades saate vaikimisi paremusjärjestusest kõrvaldada parameetrid nagu „Hind: madalamast kõrgemani“, „Kliendihinnangud“ või „Uued esimesena“, et kohandada tootejärjestust oma eelistustele.
- **Isikupärastamise seaded:** konto seadeid kohandades saate hallata oma isikupärastamise eelistusi või valida anonüümse sirvimise.

11.4 **Algoritmiline jälgimine ja värskendused:** Aususe ja asjakohasuse tagamiseks jälgitakse ja ajakohastatakse meie soovitusüsteemi regulaarselt. Me teeme rangeid teste, et tuvastada potentsiaalsed moonutused ja pidevalt parandada algoritmi, et see vastaks teie vajadustele ja ootustele.

11.5 **Teie eelistuste haldamine:** Individuaalse soovitusüsteemi vastavad parameetrid on kättesaadavad soovitusüsteemi „info-i“ sümboli all, näiteks kataloogi lehel. Järgmine link annab teile lisateavet meie kasutatava profiiliteabe kohta ja võimaluse mõjutada nende kasutamist kogu platvormi soovitusüsteemides:

Soovituste eelistuste link:  
<https://zalando.ee/myaccount/recommendation-preferences/>

## 12. Vaidluste lahendamine

12.1. Kui klient ja Zalando ei suuda vaidlust lahendada kokkuleppe teel, abi ja lisateabe saamiseks saab klient pöörduda [Eesti kohaliku nõustamiskeskuse poole](mailto:consumer@consumer.ee) (Endla 10a, 10122 Tallinn, [consumer@consumer.ee, https://consumer.ee/](https://consumer.ee/)).

12.2. Kliendil on õigus pöörduda ka asjaomase kohtu poole.

Lugupidamisega

Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berliin

Juhatus: Robert Gentz & David Schöder (mõlemad kaasesimehed), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Nõukogu esinaine: Kelly Bennett || Registreeritud Charlottenburgi esimese astme kohus (*Amtsgericht*) Berliinis, HRB 158855 B, KMK reg-nr: DE 260543043

Viimati uuendatud: 01.01.2026