

Rezumat al Condițiilor Generale de Afaceri

Condițiile Generale de Afaceri vă oferă o privire de ansamblu asupra serviciilor noastre pe Zalando.ro. Ofertele noastre se orientează exclusiv către consumatori, care realizează o achiziție în scopuri private. Vă oferim o experiență personalizată de cumpărături și de servicii pentru articolele Zalando, articolele partenerilor Zalando și articolele pre-owned Zalando. Articolele partenerilor Zalando vor fi marcate ca atare și provin de la distribuitori comerciali, în timp ce articolele pre-owned Zalando sunt articole folosite și, sunt marcate, de asemenea, special.

1. Pentru încheierea contractului:

Prin plasarea unei comenzi pe site-ul web Zalando declarați faptul că acționați exclusiv în scopuri private. Partenerul dvs. contractual este fie Zalando SE sau partenerul Zalando respectiv, în funcție de tipul de produse pe care le comandați. Contractul va produce efecte odată ce faceți clic pe butonul de cumpărare și prin primirea confirmării comenzii. Ne rezervăm dreptul de a refuza sau de a anula comenzi, care au fost generate prin programe automate sau servicii ale terților.

2. Referitor la prețuri, costuri de expediere și condiții de livrare:

Prețurile indicate în momentul comenzii sunt prețurile finale, inclusiv taxa pe valoare adăugată în vigoare. Costurile de expediere sunt preluate de Zalando, numai dacă este vorba de tipuri de expediere specifice indicate în momentul comenzii, cum ar fi, de exemplu, expediere expres. În plus, pentru comenzile, a căror valoare este mai mică decât valoarea minimă a comenzii, se pot aplica costuri de expediere. Înainte de plasarea comenzii veți fi informat despre valoare și veți primi informații suplimentare în acest sens în Condițiile Generale de Afaceri detaliate.

3. Referitor la diferitele metode de plată:

Se oferă diferite opțiuni de plată, ca de exemplu plată în avans, card de credit, factură sau Paypal. Modalitățile de plată posibile efectiv în momentul concret al comenzii pot varia și veți fi informat înainte de plasarea comenzii despre modalitățile de plată oferite concret.

4. Referitor la utilizarea voucherelor:

Voucherele de reducere, care sunt emise în cadrul campaniilor publicitare, sau voucherele cadou, care sunt achiziționate prin cumpărare, pot fi valorificate, de asemenea, în cadrul procesului de comandă. Se aplică condițiile respective ale voucherului.

5. Referitor la dreptul de anulare:

Dumneavoastră ca și consumator vă revine un drept legal de anulare. Acest fapt înseamnă: puteți să anulați acest contract online în decursul a 14 zile după primirea mărfii, fără precizarea motivelor, comunicându-ne 1. (de exemplu prin e-mail sau poștă) că nu mai doriți să fiți legat prin contract și 2.) returnând comanda dumneavoastră nouă sau partenerilor noștri. Toate celelalte informații despre anulare le găsiți în Condițiile Generale de Afaceri.

6. Referitor la dreptul benevol de returnare:

Vă oferim un drept suplimentar benevol de returnare, pe care vi-l oferim benevol și independent de dreptul de anulare de 14 zile. Dreptul dvs. legal de anulare rămâne neatins de acesta. Informații suplimentare despre condițiile și perioada de exercitare a dreptului benevol de returnare găsiți în Condițiile Generale de Afaceri.

7. Referitor la rambursări:

Eventuale rambursări se realizează în mod automat în modul în care ați plătit inițial.

8. Referitor la serviciul pentru clienți:

Vă rugăm să consultați [paginile noastre de ajutor sau să contactați serviciul nostru pentru clienți prin acest link](#) dacă aveți întrebări.

9. Referitor la potențiale reclamații:

Am organizat o procedură de raportare și de reclamații pentru verificarea conținuturilor potențial ilegale. Dacă nu veți fi de acord cu decizia noastră, vă stă la dispoziție diferite căi de atac

10. Altele:

Se aplică drepturile de garanție care vă revin prin lege. Informații suplimentare în acest sens găsiți în Condițiile Generale de Afaceri. Aveți, de asemenea, opțiunea de a [descărca și arhiva termenii și condițiile generale](#).

Procedura de raportare și de reclamații; Soluționarea extrajudiciară a litigiilor

Vă oferim pe pagina noastră posibilitatea de a ne raporta produse sau alte conținuturi, care, din perspectiva dumneavoastră, nu se află în concordanță cu legile aplicabile sau cu condițiile noastre de utilizare (raportare). Vom verifica această raportare și vă vom informa despre rezultat. Dacă ne decidem să nu luăm măsuri, aveți posibilitatea de a solicita verificarea acestei decizii (reclamație). În plus, vă stau la dispoziție posibilitățile soluționării extrajudiciare a litigiilor, precum și acțiunea legală obișnuită.

În cazul utilizării abuzive a acestui mecanism, vom suspenda temporar sau permanent prelucrarea raportărilor și a reclamațiilor. O utilizare abuzivă există atunci când depuneți frecvent raportări sau reclamații nemotivate în mod evident. În ceea ce privește evaluarea caracterului abuziv, precum și decizia dacă și eventual cât timp suspendăm prelucrarea raportărilor și a reclamațiilor, vom lua în considerare toate faptele și circumstanțele de care dispunem. Printre acestea se numără numărul absolut al raportărilor sau al reclamațiilor nemotivate în mod evident, ponderea relativă a raportărilor și a reclamațiilor nemotivate raportată la numărul lor total, gravitatea comportamentului abuziv, precum și - dacă se poate stabili - intențiile urmărite de către persoana care raportează.

Înainte de a suspenda prelucrarea raportărilor și a reclamațiilor, vom emite un avertisment. În acesta vă vom informa și despre durata unei posibile suspendări.

Termeni și Condiții Standard Zalando

[Descărcarea și arhivarea Termenilor și Condițiilor Generale în format PDF](#)

Termenii și Condițiile Standard („Condițiile”) pentru comenzile plasate online pe site-ul www.zalando.ro

În continuare vă prezentăm termenii și condițiile noastre standard, care reglementează modul în care procesăm și gestionăm achizițiile dumneavoastră.

Ofertele de pe site-urile noastre www.zalando.ro se adresează exclusiv consumatorilor care efectuează cumpărături în scopuri ce nu pot fi atribuite activității lor comerciale sau profesionale.

Site-ul www.zalando.ro oferă spre vânzare „produse Zalando” și „produse ale partenerilor Zalando”.

Produse Zalando înseamnă toate produsele pe care le oferim spre vânzare pe site-ul www.zalando.ro, cu excepția celor cu privire la care vă informăm că reprezintă produse ale partenerilor Zalando.

Produse ale partenerilor Zalando înseamnă toate produsele pe care le oferim spre vânzare pe site-ul www.zalando.ro și pe care le identificăm ca fiind produse ale partenerilor. Toți partenerii Zalando sunt comercianți de specialitate.

Zalando se supune propriului său cod de etică în ceea ce privește furnizarea serviciilor sale.

[Puteți accesa codul nostru de etică la următoarea adresă URL:](#)

<https://corporate.zalando.com/en/company/zalando-code-ethicsht>

1. Încheierea contractului și livrarea produselor

1.1 Contractele pentru comenzile plasate online pe site-ul www.zalando.ro pot fi încheiate doar în limba română sau în limba engleză. Puteți selecta limba preferată utilizând selectorul de limbă din antetul site-ului sau accesând Contul Meu din aplicația mobilă.

1.2 Atunci când comandați produse Zalando, încheiați un contract cu Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin. Atunci când comandați produse ale partenerului Zalando, în funcție de produsul pe care îl selectați, aveți un contract fie numai cu partenerul Zalando respectiv, fie cu amândoi, Zalando SE și partenerul Zalando respectiv împreună (vânzător comun). Informațiile referitoare la relația contractuală respectivă sunt afișate pe fiecare pagină cu detalii ale produsului.

1.3 Făcând clic pe „**Cumpără acum**”, plasați o comandă cu caracter obligatoriu pentru articolele din coșul dumneavoastră de cumpărături. După ce ați transmis comanda, vă vom trimite imediat un e-mail de confirmare a comenzii dumneavoastră. În momentul în care primiți confirmarea comenzii, se încheie un contract cu caracter obligatoriu.

Sunteți responsabil de acuratețea, caracterul complet și actual al datelor furnizate atunci când vă înregistrați sau plasați o comandă. Zalando nu își asumă nicio răspundere pentru comenzi eşuate sau nereuşite sau pentru returnări cauzate de date false, inexacte sau incomplete. În cazul în care datele sunt introduse incorect, vă rugăm să vă întoarceți la pagina în care au fost introduse datele incorecte

și să corectați datele respective. Dacă această metodă nu permite corectarea datelor incorecte, vă rugăm să contactați [Serviciul Clienți](#).

Vă rugăm să rețineți că articolele comandate cu plata în avans (rezervate) vor fi expediate imediat ce primim plata integrală a prețului de cumpărare și a costurilor de transport. Prin urmare, vă rugăm să transferați prețul de cumpărare imediat după primirea confirmării comenzii, dar în cel mult 7 zile.

În cazul în care, în ciuda tuturor eforturilor, este afișat un preț incorect ca preț al unui produs de pe site (indiferent că este vorba de un produs vândut de Zalando sau un produs vândut de un partener Zalando), în special un preț care este în mod evident incorect, de exemplu diferă în mod semnificativ de prețul binecunoscut publicului, general acceptat sau estimat al produsului, inclusiv are o valoare evident disproporționată sau un preț de "0" RON sau "1" RON, afișat din cauza unei erori de sistem, Zalando sau partenerul Zalando nu are obligația să livreze produsul la prețul incorect afișat și are dreptul de a șterge comanda respectivă, dar se poate oferi să livreze produsul la prețul corect, sub rezerva că, cunoscând acest preț corect, clientul are dreptul de a-și retrage comanda. Clientul poate exercita acest drept de retragere fără nicio justificare.

1.4 Sunteți de acord ca creanțele vânzătorului reprezentând plata prețului de cumpărare să fie cesionate către terți, în special către Zalando Payments GmbH

1.5 În ceea ce privește livrarea bunurilor, vom executa comenzile acceptate cu promptitudine, însă fără a depăși 30 de zile, cu excepția cazului în care s-a agreeat o altă perioadă de livrare.

1.6. Vă rugăm să rețineți că, în mod excepțional, nu avem obligația de a vă livra comanda în cazul în care furnizorii noștri nu livrează stocul corect sau la timp, în ciuda faptului că, în ceea ce ne privește, am respectat practica adecvată de efectuare a comenzilor (corespunzătoare tranzacției de cumpărare). Pentru ca această excepție să fie aplicabilă, trebuie să nu fim responsabili din punct de vedere legal pentru indisponibilitatea produselor și trebuie să vă fi informat despre această situație fără întârzieri nejustificate. De asemenea, trebuie să nu ne fi asumat riscul de achiziție în legătură cu produsele comandate. În cazul în care produsele nu sunt disponibile, vom rambursa orice plăți efectuate de dumneavoastră, fără întârzieri nejustificate.

1.7 Nu ne asumăm riscul de a fi nevoiți să achiziționăm din altă parte produsele comandate (risc de achiziție). Acest lucru este valabil și pentru comenzile de bunuri generice (dacă doar tipul și caracteristicile bunurilor sunt descrise). Suntem obligați să efectuăm livrări numai din stocul nostru disponibil și din stocul pe care l-am comandat de la furnizorii noștri. Stocul nostru include stocul partenerului Zalando relevant, în cazul în care sunt comandate produse ale partenerului Zalando. Livrăm pe teritoriul României. Atunci când perioadele de timp sunt exprimate în zile lucrătoare, înțelegem prin zile lucrătoare toate zilele cuprinse între luni și vineri inclusiv, exceptând zilele de sărbători legale.

1.8 Vă informăm cu privire la termenul de livrare pe pagina cu detalii corespunzătoare fiecărui produs, precum și înainte de a plasa o comandă.

1.9 Ne rezervăm dreptul de a nu accepta o comandă sau de a anula comanda în cazul în care aceasta este plasată prin utilizarea unui software, robot, crawler, spider sau orice sistem automat sau comportament criptat și prin intermediul oricăror servicii terțe pentru plasarea unei comenzi în numele
dumneavoastră.

1.10 Ne rezervăm dreptul de a exclude de la alte achiziții de produse, pentru o perioadă de până la 12 luni, clienții cu un comportament de returnare neobișnuit și vizibil ridicat. Aceasta se aplică îndeosebi

în cazul retururilor disproporționate sau abuzive în mod repetat, care nu corespund comportamentului uzual al cumpărătorului

2. Prețuri, costuri de transport și livrare expres

2.1. Prețurile valabile sunt cele specificate în oferta de produse la data plasării comenzii. Prețurile corespunzătoare bunurilor și/sau serviciilor prezentate pe acest site sunt exprimate în lei (RON). Prețurile indicate reprezintă prețurile finale (totale), cu alte cuvinte acestea includ taxa pe valoarea adăugată la cota legală în vigoare. Produsele rămân proprietatea noastră sau a partenerului Zalando relevant, după caz, până la plata integrală a prețului de cumpărare.

2.2 Pentru comenzile cu o valoare de 99 lei sau mai mare, livrarea este gratuită. Pentru comenzile cu o valoare mai mică de 99 lei se va aplica o taxă de livrare în valoare de 9.90 lei inclusiv TVA. Taxa se referă la costurile care rezultă din dimensiunea comenzii, printre altele manipularea pentru transport și alte servicii. Costurile cresc și sunt percepute de Zalando.

2.3 Livrarea expres este disponibilă pentru anumite comenzi. În momentul în care plasați comanda, puteți vedea dacă această opțiune este disponibilă pentru comanda respectivă, precum și costurile aferente acestei opțiuni. Produsele vor fi livrate în termen de cel mult 2 zile lucrătoare. În cazul în care produsele nu sunt livrate în acest termen, vă vom restitui costurile de livrare.

3. Plata

3.1 În general, acceptăm următoarele metode de plată: numerar în avans, card de credit, plata pe credit. Ne rezervăm dreptul de a nu accepta anumite metode de plată pentru o anumită comandă și de a indica alte metode de plată. Vă rugăm să rețineți că acceptăm doar plăți din conturi deschise în Uniunea Europeană (UE). Orice costuri asociate tranzacțiilor monetare sunt în sarcina dumneavoastră.

3.2 În cazul cumpărăturilor efectuate cu cardul de credit, cardul dumneavoastră va fi debitat în momentul în care vă expediem comanda.

3.3 În cazul în care efectuați cumpărături pe credit, veți fi informat despre data scadenței de plată a prețului de cumpărare înainte de a plasa o comandă, la rubrica efectuarea plății.

3.4 Sunteți de acord să primiți facturile și creditele exclusiv în format electronic.

4. Vouchere promoționale și răscumpărarea acestora

4.1 Voucherele promoționale sunt vouchere care nu pot fi cumpărate, ci sunt oferite în cadrul campaniilor publicitare și sunt valabile pentru o anumită perioadă de timp.

4.2 Voucherele promoționale pot fi utilizate o singură dată în legătură cu o comandă și numai în perioada specificată. Anumite mărci pot fi excluse din promoție. Voucherele promoționale nu pot fi utilizate pentru a cumpăra tichete cadou. Vă rugăm să rețineți că utilizarea voucherelor promoționale poate fi condiționată de o valoare minimă a comenzii.

4.3 Valoarea produselor trebuie să fie egală sau mai mare decât valoarea voucherului promoțional. În cazul în care voucherul nu acoperă valoarea produselor, diferența poate fi achitată folosind oricare dintre metodele de plată acceptate. Valoarea voucherelor promoționale nu va fi plătită în numerar și nici nu va acumula dobândă. Valoarea voucherelor promoționale nu va fi restituită în cazul în care toate produsele sau o parte din acestea sunt returnate.

4.4 Voucherele promoționale pot fi folosite doar înainte de finalizarea procesului de plasare a comenzii. Nu este posibilă aplicarea retroactivă a voucherelor. Voucherele promoționale nu pot fi transferate către terți. Exceptând cazurile în care am agreeat altfel, nu este posibilă cumularea mai multor vouchere promoționale.

4.5 În cazul în care ați utilizat un voucher promoțional pentru cumpărarea unor produse, iar în urma revocării din partea dumneavoastră, valoarea totală a comenzii dumneavoastră devine mai mică sau egală cu valoarea voucherului promoțional, ne rezervăm dreptul de a percepe prețul inițial pentru produsele pe care le rețineți.

5. Dreptul legal de retragere în ceea ce privește produsele Zalando

5.1 Atunci când cumpărați produse Zalando, aveți un drept legal de retragere:

5.2 În primul rând trebuie să știți că, dacă decideți să returnați produsele, puteți folosi codul QR sau puteți imprima eticheta de retur pe pagina contului dumneavoastră de client. Dacă nu aveți acces la o imprimantă, întâmpinați probleme la descărcarea etichetei de retur, puteți contacta Serviciul Clienți pentru a solicita eticheta de retur (detaliile de contact sunt specificate mai jos). Vă rugăm să ne ajutați să evităm costurile inutile folosind întotdeauna codul QR sau eticheta de retur atunci când returnați produsele.

Informații privind dreptul de retragere:

Aveți dreptul de a vă retrage din acest contract în termen de 14 zile, fără a oferi nicio justificare. Perioada de retragere este de 14 zile de la data la care dumneavoastră sau o terță parte desemnată de dumneavoastră (alta decât curierul) a intrat în posesia ultimului articol dintre produsele comandate.

Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să ne comunicați decizia dumneavoastră de a vă retrage din contract (utilizând datele de contact: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Telefon: 0800890466, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: revocare@zalando.ro), printr-o declarație neechivocă (de exemplu, prin scrisoare expediată prin poștă, fax sau e-mail). Dacă doriți, puteți utiliza formularul de retragere anexat, însă utilizarea acestuia nu este obligatorie. De asemenea, puteți completa și transmite formularul de retragere sau o altă declarație neechivocă online, prin intermediul formularului de contact de pe site-ul nostru. Dacă transmiteți declarația de retragere online, vă vom trimite o confirmare de primire fără întârzieri nejustificate (de exemplu, prin e-mail). Se va considera că ați respectat termenul de retragere dacă trimiteți notificarea de retragere înainte de expirarea acestui termen.

Consecințele retragerii

Dacă vă retrageți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării (cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi), fără întârzieri nejustificate, însă în cel mult 14 zile de la data la care am primit notificarea dumneavoastră privind retragerea din acest contract. Restituirea plății va fi procesată prin aceeași metodă de plată utilizată pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care agreeăm altfel cu dumneavoastră, în mod expres. Nu vom percepe nicio taxă pentru restituirea plății. Putem amâna restituirea plății până la momentul la care vom primi înapoi produsele sau dovada returnării produselor, indiferent care dintre acestea va fi transmisă mai repede.

Aveți obligația de a ne returna sau de a ne preda toate produsele fără întârzieri nejustificate, însă în cel mult 14 zile de la data la care ne-ați transmis notificarea de retragere din prezentul contract.

Obligația menționată mai sus este considerată îndeplinită dacă returnați bunurile înainte de expirarea perioadei de 14 zile. Noi vom suporta costurile de retur, cu condiția să folosiți codul QR sau eticheta de retur pentru a expedia bunurile din țara în care a fost efectuată livrarea, în caz contrar, costurile de retur vor fi în sarcina dumneavoastră. Aveți obligația de a suporta orice depreciere a valorii produselor doar dacă, din examinarea stării, proprietăților și funcției acestora rezultă că deprecierea este cauzată de o manipulare necorespunzătoare din partea dumneavoastră.

Formular de retragere

(Dacă doriți să vă retrageți din contract, vă rugăm să completați acest formular și să ni-l returnați)

În atenția: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: revocare@zalando.ro.

Vă informez/vă informăm (*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (*) din contractul referitor la vânzarea următoarelor bunuri (*) / prestarea următoarelor servicii (*)

- Comandate la data (*) / primite la data (*)
- Numele consumatorului (consumatorilor)
- Adresa consumatorului (consumatorilor)
- Data, semnătura

(*) A se șterge acolo unde este cazul

Dreptul de retragere nu se aplică contractelor care vizează (i) bunuri sigilate care au fost desigilate după livrare și care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și (ii) bunuri confecționate după specificațiile dumneavoastră și/sau personalizate în mod clar.

Sfârșitul notificării

6. Dreptul legal de retragere în ceea ce privește produsele partenerilor Zalando

Atunci când cumpărați produse ale partenerilor Zalando, aveți un drept legal de retragere:

În primul rând, trebuie să știți că, dacă decideți să returnați produsele, puteți utiliza codul QR sau eticheta de retur accesibilă din contul dumneavoastră de client sau inclusă în comandă. Dacă aveți nevoie de o nouă etichetă de retur, puteți contacta Serviciul Clienți (detaliile de contact sunt specificate mai jos). Vă rugăm să ne ajutați să evităm costurile inutile utilizând întotdeauna codul QR sau eticheta de retur atunci când returnați produsele.

Informații privind dreptul de retragere:

Aveți dreptul de a vă retrage din acest contract în termen de 14 zile, fără a oferi nicio justificare. Perioada de retragere este de 14 zile de la data la care dumneavoastră sau o terță parte desemnată de dumneavoastră (alta decât curierul) a intrat în posesia ultimului articol dintre produsele comandate.

Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să ne comunicați decizia dumneavoastră de retragere din contract (utilizând datele de contact: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Telefon: 0800890466, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: revocare@zalando.ro), printr-o declarație neechivocă (de exemplu, prin scrisoare expediată prin poștă, fax sau e-mail). Dacă doriți, puteți utiliza formularul de retragere anexat, însă utilizarea acestuia nu este obligatorie. Se va considera că ați respectat termenul de retragere dacă trimiteți notificarea de retragere înainte de expirarea acestui termen.

Consecințele retragerii

Dacă vă retrageți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării (cu excepția costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales altă modalitate de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi), fără întârzieri nejustificate, însă în cel mult 14 zile de la data la care noi sau partenerul nostru Zalando a primit notificarea dumneavoastră de retragere din acest contract. Restituirea plății va fi procesată prin aceeași metodă de plată utilizată pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care agreăm altfel cu dumneavoastră, în mod expres. Nu vom percepe nicio taxă pentru restituirea plății. Putem amâna restituirea plății până la momentul la care noi sau partenerul nostru Zalando va primi produsele sau dovada returnării produselor, indiferent care dintre acestea va fi transmisă mai repede.

Aveți obligația de a returna sau de a preda toate produsele partenerului relevant al Zalando fără întârzieri nejustificate, însă în cel mult 14 zile de la data la care ne-ați transmis notificarea de retragere din prezentul contract. Informațiile de contact respective pot fi găsite, de asemenea, pe fiecare pagină cu detalii ale produsului, făcând clic pe numele Partenerului și derulând în jos până la informațiile de revocare din fereastra pop-up afișată pe pagină. De asemenea, veți găsi datele de contact ale acestuia în fișierul PDF intitulat „Informații privind dreptul de retragere” anexat emailului nostru de confirmare a comenzii.

Obligația menționată mai sus este considerată îndeplinită dacă returnați bunurile înainte de expirarea perioadei de 14 zile. Noi vom suporta costurile de retur, cu condiția să folosiți codul QR sau eticheta de retur furnizată de noi pentru a expedia bunurile din țara în care a fost efectuată livrarea, în caz contrar costurile de retur vor fi în sarcina dumneavoastră. Aveți obligația de a suporta orice depreciere a valorii produselor doar dacă, din examinarea stării, proprietăților și funcției acestora rezultă că deprecierea este cauzată de o manipulare necorespunzătoare din partea dumneavoastră.

Formular de retragere

(Dacă doriți să vă retrageți din contract, vă rugăm să completați acest formular și să ni-l returnați)

În atenția: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: revocare@zalando.ro)

Vă informez/vă informăm (*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (*) din contractul referitor la vânzarea următoarelor bunuri (*)/prestarea următoarelor servicii (*)

- Comandate la data (*)/primite la data (*)
- Numele consumatorului (consumatorilor)

- Adresa consumatorului (consumatorilor)
- Data, semnătura

(*) A se șterge acolo unde este cazul

Dreptul de retragere nu se aplică contractelor care vizează (i) bunuri sigilate care au fost desigilate după livrare și care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și (ii) bunuri confecționate după specificațiile dumneavoastră și/sau personalizate în mod clar.

Sfârșitul notificării

7. Opțiunea de a returna produsele în termen de la 30 de zile de la primire

7.1 Fără a aduce atingere dreptului dumneavoastră legal de retragere, vă oferim opțiunea de a returna produsele în termen de 30 de zile de la primirea acestora. Această opțiune de returnare vă permite, chiar și după expirarea termenului de retragere de 14 zile (a se vedea „Informații privind dreptul de retragere” de mai sus), să reziliați contractul prin returnarea produselor către noi sau către partenerul nostru Zalando, după caz, în termen de 30 de zile de la primirea acestora (acest termen începe să curgă de la data la care primiți produsele).

7.2 Dacă returnați produse Zalando, puteți utiliza codul QR sau puteți tipări eticheta de pe pagina contului dumneavoastră de client. Vă rugăm să contactați Serviciul Clienți dacă întâmpinați probleme la descărcarea etichetei de retur sau dacă nu aveți acces la o imprimantă.

7.3 În cazul în care returnați produse ale unui partener Zalando, puteți utiliza codul QR sau eticheta de retur inclusă în comanda dumneavoastră. În caz contrar, există un link către datele de contact ale partenerului Zalando relevant pe pagina web a fiecărui produs. De asemenea, veți găsi datele de contact ale acestuia în fișierul PDF intitulat „Informații privind dreptul de retragere” anexat emailului nostru de confirmare a comenzii.

7.4 Produsele vor fi considerate returnate în termen de 30 de zile dacă le expediați în acest termen. Cu toate acestea, exercitarea acestei opțiuni de returnare este condiționată de purtarea/probarea produselor în același mod în care ați fi procedat într-un magazin fizic și de returnarea tuturor produselor în starea lor inițială, intacte și nedeteriorate, în ambalajul lor original. Până la expirarea termenului de exercitare a dreptului legal de retragere, se aplică exclusiv prevederile legale care reglementează acest drept. Opțiunea de a returna produsele nu limitează drepturile dumneavoastră legale la garanție, care vi se cuvin fără rezerve.

7.5 Dreptul voluntar de retur în termen de 30 de zile nu se aplică în cazul contractelor care au ca obiect (i) bunuri sigilate care au fost desigilate după livrare și care nu pot fi returnate din motive de igienă și (ii) bunuri confecționate după specificațiile dumneavoastră și/sau personalizate în mod clar.

7.6 Până la expirarea dreptului legal de retragere se aplică exclusiv condițiile menționate la secțiunile 6 și 7. Drepturile legale de garanție nu sunt afectate de dreptul voluntar de retur în termen de 30 de zile.

8. Restituirea prețului

Orice restituire este efectuată automat în contul pe care l-ați utilizat pentru efectuarea plății. Pentru plățile pe credit și plățile în avans prin transfer bancar, restituirea va fi efectuată în contul din care a

fost efectuată plata. Dacă ați plătit prin Paypal/card de credit, restituirea se va face în contul dumneavoastră de Paypal/aferent cardului de credit.

9. Serviciul Clienți și reclamații

Pentru întrebări, vă rugăm să contactați echipa noastră de asistență pentru clienți. Interacțiunea cu Zalando se va realiza prin intermediul Serviciului Clienți sau la adresele menționate la secțiunea Contact de pe site.

Dacă nu sunteți mulțumit de modul în care a fost gestionată reclamația dumneavoastră prin intermediul Serviciului Clienți, o puteți depune, de asemenea, la Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor - la <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>. Direcția Alternativă de Soluționare a Litigiilor a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor este competentă să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere care decurg din contractele de vânzare sau contractele de servicii încheiate cu un comerciant care își desfășoară activitatea în România.

10. Răspunderea legală pentru defecte

10.1 Bunurile vândute de Zalando/Partenerul Zalando beneficiază de condiții de garanție pentru neconformitate în baza prevederilor legale și a politicilor comerciale ale producătorilor.

11. Informații suplimentare

11.1 Ofertele puse la dispoziție pe www.zalando.ro pot fi utilizate de persoane cu vârsta de cel puțin 18 ani.

11.2 Fiecare client poate avea un singur cont de client la Zalando în orice moment. Ne rezervăm dreptul de a șterge înregistrările multiple.

11.3 Aceste Condiții pot fi consultate la adresa www.zalando.ro/zalando-terms. Puteți, de asemenea, să imprimați sau să salvați acest document selectând comenzile obișnuite din browserul dumneavoastră web (de obicei File -> Save as). Puteți, de asemenea, **descărca și arhiva acest document în format PDF**. Pentru a deschide fișierul PDF, veți avea nevoie de Adobe Reader, pe care îl puteți descărca gratuit de la www.adobe.de, sau de un program de vizualizare PDF similar. Zalando își rezervă dreptul de a actualiza oricând aceste Condiții pentru a menține conformitatea cu legile și reglementările relevante. Aceste actualizări ale Condițiilor vor fi afișate în linkul indicat mai sus. Pentru a rămâne la curent cu cele mai recente condiții care guvernează achiziția dumneavoastră, vă recomandăm să verificați aceste Condiții cel puțin din când în când.

11.4 De asemenea, puteți să arhivați cu ușurință detaliile comenzii, fie descărcând Condițiile și utilizând comenzile corespunzătoare din browserul dumneavoastră pentru a salva sumarul comenzii care apare pe ultima pagină a procesului de comandă din magazinul online, fie așteptând să primiți confirmarea automată a comenzii pe care v-o trimitem și la adresa de e-mail indicată de dumneavoastră la finalizarea comenzii. E-mailul de confirmare a comenzii include detaliile comenzii dumneavoastră și Condițiile noastre și poate fi imprimat cu ușurință sau salvat cu programul dumneavoastră de e-mail.

11.5 Cum funcționează sistemul nostru de clasificare

Sistemele noastre de recomandare au fost concepute pentru a vă ajuta să găsiți cele mai relevante produse dintre miile disponibile pe platforma noastră. Acestea se bazează pe o combinație de algoritmi și de criterii care sunt perfecționate în mod continuu pentru a asigura o experiență optimizată de cumpărături.

11.5.1 Parametri cheie care influențează sistemele de clasificare

- **Relevanță pentru interogarea de căutare:** sistemul nostru acordă prioritate produselor care corespund termenilor dvs. de căutare sau comportamentului de navigare. Aceasta include evaluarea titlurilor, a descrierilor, a imaginilor și a categoriilor de produse pentru alinierea cu informațiile introduse, cu filtrele, cu categoriile și cu sortarea dumneavoastră.
- **Popularitate:** produsele care sunt achiziționate în mod frecvent, care sunt bine cotate sau care sunt des vizualizate de alți clienți pot fi clasificate mai bine, deoarece acești indicatori sugerează satisfacția și interesul clienților.
- **Personalizare:** dacă sunteți conectat la contul dvs., sistemul nostru poate utiliza istoricul dvs. de navigare, istoricul achizițiilor și preferințele (de exemplu, mărime, stil) pentru a adapta clasificarea la interesele dumneavoastră.
- **Preț:** deși sunt reprezentate toate categoriile de prețuri, sistemul poate evidenția produse care se aliniază preferințelor dvs. istorice și/sau promoțiilor curente.
- **Promoții și conținut sponsorizat:** produsele care fac parte din promoții speciale sau care sunt sponsorizate de vânzători pot beneficia de o vizibilitate mai mare. Listele sponsorizate sunt etichetate clar ca atare, pentru a asigura transparența.
- **Disponibilitate:** produsele aflate în stoc și disponibile pentru cumpărare imediată au prioritate, pentru a vă îmbunătăți experiența de cumpărare.
- **Indicatori de sustenabilitate:** produsele care îndeplinesc anumite criterii de sustenabilitate, cum ar fi materialele sau metodele de producție ecologice, pot fi preferate dacă v-ați demonstrat interesul față de astfel de caracteristici.
- **Țara:** versiunea magazinului Zalando pe care îl vizitați poate avea o influență asupra produselor care sunt disponibile pentru dumneavoastră.

11.5.2 Modul de interacțiune a parametrilor

Importanța relativă a acestor parametri poate varia în funcție de contextul sesiunii dvs. de căutare sau de navigare. Parametrii cei mai relevanți sunt țara, informațiile despre articole, selectarea filtrelor și sortarea, de exemplu mărimile preferate și popularitatea articolelor, precum și preferințele, achizițiile și activitățile de navigare. Mai jos, vă oferim o prezentare generală a modului în care funcționează clasificarea noastră, inclusiv parametrii-cheie și interacțiunea acestora care influențează ordinea în care vă sunt afișate produsele:

- **Relevanța căutării pe primul loc:** dacă efectuați o interogare de căutare specifică, relevanța pentru acea interogare va avea cea mai mare pondere, în timp ce alți parametri, precum popularitatea sau personalizarea, vor juca un rol secundar.

- **Prioritate de personalizare:** atunci când navigați fără o interogare specifică, interacțiunile dvs. anterioare cu platforma vor influența clasificarea, alături de popularitatea și de disponibilitatea produselor.
- **Influența promovării:** conținutul sponsorizat și promoțiile sunt integrate în clasificare cu o abordare echilibrată, asigurându-se că acestea nu eclipsează rezultatele organice care corespund intereselor dumneavoastră.

11.5.3 Transparență și controlul utilizatorului

Ne angajăm să vă oferim o experiență de cumpărături transparentă. În acest scop:

- **Etichetarea conținutului sponsorizat:** produsele sponsorizate sunt marcate în mod clar cu o etichetă pentru a le diferenția de elementele clasificate organic.
- **Opțiuni de sortare:** puteți trece peste clasificarea implicită, utilizând opțiuni de sortare, precum „Preț: De la mic la mare”, „Evaluări ale clienților” sau „Cele mai recente primele” pentru a adapta ordinea produselor la preferințele dumneavoastră.
- **Setări de personalizare:** puteți să vă administrați preferințele de personalizare sau să alegeți să navigați anonim prin ajustarea setărilor contului dumneavoastră.

11.5.4 Monitorizarea și actualizările algoritmice

Pentru a asigura corectitudinea și relevanța, sistemul nostru de recomandare este monitorizat și este actualizat periodic. Efectuăm teste riguroase pentru a identifica prejudecățile potențiale și îmbunătățim în mod continuu algoritmul, pentru a-l alinia la nevoile și la așteptările dumneavoastră.

11.5.5 Administrarea preferințelor dumneavoastră

Parametrii respectivi pentru un sistem de recomandare individual pot fi accesați prin intermediul simbolului „info-i” de pe sistemul de recomandare, de exemplu pe pagina de catalog. Următorul link vă va oferi informații suplimentare cu privire la informațiile de profil pe care le folosim și la posibilitatea de a influența utilizarea acestora pentru sistemele de recomandare de pe întreaga platformă:

Link către preferințele de recomandare:

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

Cu stimă,

Zalando SE Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlin

Consiliul de administrație: Robert Gentz, David Schröder, Dr. Astrid Arndt,
Anna Dimitrova, David Schneider

Președinte al Consiliului de Supraveghere: Kelly Bennett

Înregistrată la Tribunalul Districtual Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B B ID TVA: DE 260543043

Ultima actualizare: 27.04.2026