

Samenvatting van de Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden geven u een overzicht van onze prestaties op Zalando.nl. Ons aanbod richt zich uitsluitend op consumenten die de aankoop doen voor privédoeleinden. Wij bieden u een gepersonaliseerde shopping- en service-ervaring voor artikelen van Zalando, van Zalando Partners, en Zalando pre-owned artikelen. Artikelen van Zalando-partners worden als zodanig gelabeld en zijn afkomstig van commerciële handelaars, terwijl Zalando pre-owned artikelen gebruikt zijn en ook speciaal worden gelabeld.

1. Over de overeenkomst:

Door een bestelling op de website van Zalando te plaatsen, verklaart u dat u uitsluitend voor privédoeleinden handelt. Uw contractpartner is Zalando SE of de respectieve Zalando Partner, afhankelijk van het soort producten dat u bestelt. De overeenkomst wordt werkzaam door te klikken op de knop Bestel nu! en de ontvangst van de bestelbevestiging. We behouden ons het recht voor om bestellingen te weigeren of te annuleren, die zijn aangemaakt door automatische programma's of diensten van derden.

2. Over prijzen, verzendkosten en levervoorwaarden:

De prijzen die worden vermeld op het moment van de bestelling zijn eindprijzen, met inbegrip van de toepasselijke btw. De verzendkosten worden overgenomen door Zalando, tenzij er bij de bestelling specifieke verzendmethodes zijn geselecteerd, zoals expreslevering. Daarnaast kunnen er voor bestellingen onder de minimumbestelwaarde verzendkosten in rekening worden gebracht. U wordt over het bedrag geïnformeerd voordat u een bestelling plaatst en ontvangt meer informatie hierover in de uitgebreide AV.

3. Over de verschillende betaalmethoden:

Er worden verschillende betaalmethoden aangeboden, bijvoorbeeld vooruitbetaling, creditcard, factuur of PayPal. De betaalmethoden die mogelijk zijn op het tijdstip van bestelling kunnen variëren. Voordat u een bestelling plaatst, wordt u geïnformeerd over de aangeboden betaalmethoden.

4. Over het gebruik van cadeaubonnen:

Speciale cadeaubonnen, die tijdens reclamecampagnes worden verstrekt, of cadeaubonnen die worden gekocht, kunnen ook tijdens de bestelprocedure worden ingewisseld. De respectieve voorwaarden van de cadeaubon zijn daarbij van toepassing.

5. Over het herroepingsrecht:

Als consument hebt u een wettelijk herroepingsrecht. Dat houdt in dat u deze online-overeenkomst binnen 14 dagen na ontvangst van de goederen zonder opgave van redenen kunt annuleren door 1) ons mee te delen (bijv. per e-mail of post) dat u de overeenkomst niet langer wilt nakomen en 2) uw bestelling terug te sturen naar ons of onze partner. Alle overige informatie over de herroeping vindt u in de AV.

6. Over het vrijwillige recht van teruggave:

Wij bieden u een extra recht van teruggave, dat wij u vrijwillig en onafhankelijk van het recht van teruggave gedurende 14 dagen verlenen. Uw wettelijke herroepingsrecht blijft hierdoor onaangetast. Meer informatie over de voorwaarden en de lengte van het vrijwillige recht van teruggave vindt u in de AV.

7. Over terugbetalingen:

Terugbetalingen vinden automatisch plaats op de manier dat u oorspronkelijk hebt betaald. Tenzij u uitdrukkelijk akkoord gaat met een andere methode.

8. Over de klantenservice:

Raadpleeg onze [hulppagina's of neem contact op met onze klantenservice via deze link](#) als u vragen heeft.

9. Over mogelijke klachten:

Wij hebben een meld- en klachtenprocedure opgezet om mogelijk illegale inhoud te beoordelen. Mocht u het niet eens zijn met onze beslissing, staan u verschillende rechtsmiddelen ter beschikking.

10. Overig:

De wettelijke rechten van de consument, waar u recht op hebt, zijn van toepassing. Meer informatie vindt u in de AV. U hebt ook de mogelijkheid om de **algemene voorwaarden te downloaden en te archiveren.**

Kennisgevings- en klachtenprocedure; buitengerechtelijke geschillenbeslechting

Op onze website bieden we u de mogelijkheid om bij ons producten of overige inhoud te melden die volgens u in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving of onze gebruiksvoorwaarden (melding). We zullen deze meldingen controleren en u informeren over het resultaat. Als wij beslissen om geen maatregelen te nemen, hebt u de mogelijkheid om deze beslissing te laten herzien (klacht). Bovendien hebt u de mogelijkheden van buitengerechtelijke geschillenbeslechting en de normale gerechtelijke weg.

Bij misbruik van dit mechanisme zullen wij de verwerking van meldingen en klachten tijdelijk of blijvend stopzetten. Er is sprake van misbruik als u vaak duidelijk ongegronde meldingen of bezwaren indient. Bij de beoordeling van het misbruik en bij de beslissing of en eventueel hoelang wij de verwerking van meldingen en klachten stopzetten, zullen wij rekening houden met alle feiten en omstandigheden die bij ons bekend zijn. Dit omvat het absolute aantal duidelijk ongegronde meldingen of bezwaren, het relatieve aandeel ongegronde meldingen en bezwaren in hun totale aantal, de ernst van het misbruik en, als dit vast kan worden gesteld, de beoogde bedoelingen van de melder.

Voordat we de verwerking van meldingen en klachten onderbreken, geven we een waarschuwing. Hierin wordt u ook geïnformeerd over de duur van een mogelijke onderbreking.

Inhoudsopgave:

Deel I - ALGEMENE EN AANVULLENDE VOORWAARDEN

Deel II - ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE INRUILOPTIE

Het downloaden en archiveren van de algemene voorwaarden als PDF

Deel I:

Indien de bepalingen van deel I strijdig zijn met die van deel II (Algemene Voorwaarden voor de Inruiloptie), dan zijn de bepalingen van deel I van toepassing, tenzij een bepaling uit deel II gunstiger is voor de consument.

ALGEMENE EN AANVULLENDE VOORWAARDEN

De bovenstaande aanvullende Algemene Voorwaarden zijn auteursrechtelijk beschermde intellectuele eigendom. Gebruik door derden - ook bij wijze van uittreksel - voor bedrijfsdoeleinden bij het aanbieden van goederen en/of dienstverrichtingen - is niet toegestaan. handelingen in strijd hiermee worden vervolgd. Terug naar de Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Branchegarantie
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit; 4. Dag: kalenderdag;
4. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
5. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
6. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
7. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;

8. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Thuiswinkel.org en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

9. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;

10. Modelformulier voor herroeping: het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping; herroeping Bijlage I hoeft niet ter beschikking te worden gesteld als de consument ter zake van zijn bestelling geen herroepingsrecht heeft;

11. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer: Zalando SE

Vestigings- & bezoekadres:

Valeska-Gert-Straße 5

10243 Berlijn Duitsland

Postadres:

Zalando SE

11501 Berlijn

Duitsland

Retourzendingen van Zalando-artikelen* adresseren aan:

Zalando Retouren

Antwoordnummer 25000 5140 WR

Netherlands

* Graag dit retouradres alleen gebruiken voor Zalando-artikelen. Partnerartikelen graag met behulp van het bijgevoegde retouretiket direct aan de partner retourneren.

Contact: www.zalando.nl/contact

Bereikbaarheid: Maandag t/m zondag van 08:00 uur tot 22:00 uur

KvK-nummer: Duitsland HRB 158855 B

Btw-identificatienummer: 822742755B01

Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 - Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a) het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d) de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f) indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:

a) als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.

b) als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

c) bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij levering van diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.

6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 100 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen de termijn gesteld in Artikel 6, vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:

a) de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;

b) de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:

a) hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;

b) hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of

c) de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a) de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b) de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Pakketreizen als bedoeld in artikel 7:500 BW en overeenkomsten van personenvervoer;
5. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
6. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
7. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
8. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
9. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
10. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
11. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan

de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

12. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

13. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop; 14. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

a) de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

b) de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 - De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b) de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van

de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13 - Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.

3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

a) te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;

b) tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;

c) altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 15 - Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenkttermijn, of bij het ontbreken van een bedenkttermijn binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund, ingaande de dag na ontvangst van de aanmaning, om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500; 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 - Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie www.thuiswinkel.org. De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie gestuurd.
5. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 - Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bekwame tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt de consument dit eerst aan de ondernemer.
6. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie(www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 - Branchegarantie

1. Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Thuiswinkel door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van € 10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Thuiswinkel.org aan de

consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan € 10.000,- per bindend advies, wordt € 10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Thuiswinkel.org een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Thuiswinkel.org en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Thuiswinkel.org. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan € 10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van € 10.000,- uitkomt over te dragen aan Thuiswinkel.org, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 20 - Wijziging van de algemene voorwaarden Thuiswinkel

Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

Thuiswinkel.org

www.thuiswinkel.org

Horaplantsoen 20, 6717 LT Ede

Postbus 7001, 6710 CB Ede

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan: Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlijn, Duitsland, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: herroeping@zalando.nl

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,

herroept/herroepen*

Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consumenten(en)]

[Adres consument(en)]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

[Datum]

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.

ALGEMENE EN AANVULLENDE VOORWAARDEN

Het downloaden en archiveren van de algemene voorwaarden als PDF

Aanvullende algemene voorwaarden (AV) voor bestellingen via www.zalando.nl

Hierna willen wij u onze Algemene Voorwaarden presenteren, die ten grondslag liggen aan alle diensten die op Zalando.de worden geleverd. Wij bieden u op www.zalando.nl een gepersonaliseerde shopping- en service-ervaring, die is aangepast aan uw interesses en behoeften. Op www.zalando.nl verkopen wij artikelen van Zalando en partners van Zalando.

De aanbiedingen op onze website www.zalando.nl zijn uitsluitend bedoeld voor consumenten die de aankoop doen met een doel dat noch aan hun commerciële noch aan hun professionele activiteiten kan worden toegeschreven.

Zalando-artikelen zijn alle artikelen, die we u op www.zalando.nl aanbieden, inclusief Zalando pre-owned fashion-artikelen, voor zover wij u er niet op wijzen dat het om een Zalando-partner-artikel gaat.

Zalando-partner-artikelen zijn artikelen, die we u op www.zalando.nl aanbieden en die wij daar als Zalando-partner-artikel aanduiden. Alle Zalando-partners zijn zakelijke handelaren.

Zalando pre-owned fashion-artikelen zijn alle artikelen, die we u op www.zalando.nl aanbieden en die we daar als Zalando pre-owned fashion-artikelen aanduiden.

1. DE TOTSTANDKOMING VAN EEN OVEREENKOMST EN DE LEVERING

1.1 Met het opgeven van uw bestelling verklaart u dat u uitsluitend voor privédoeleinden handelt.

1.2 Overeenkomsten via www.zalando.nl worden uitsluitend in de Nederlandse taal afgesloten. Bij de bestelling van Zalando-artikelen is uw contractspartij Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin (Duitsland).

Wanneer u Zalando-partnerartikelen bestelt, hebt u, afhankelijk van het product dat je selecteert, ofwel een exclusief contract met de respectieve Zalando-partner of met beide, Zalando SE en de respectieve Zalando-partner samen (gezamenlijke verkoper). Informatie over de respectieve contractuele relatie wordt weergegeven op elke pagina met productdetails. De betreffende Zalando-partner is niet aangesloten bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie.

1.3 Door het aanklikken van de knop “Nu kopen” plaatst u een bindende bestelling ten aanzien van de artikelen in uw winkelwagentje. De ontvangst van uw bestelling bevestigen wij u direct na het versturen van uw bestelling door middel van een e-mail. Een bindende koopovereenkomst komt met ontvangst van de bestelbevestiging tot stand. Houdt u er rekening mee, dat de levering van het bestelde product bij vooruitbetaling (reservering) pas na creditering van het volledige bedrag, inclusief verzendkosten op onze rekening plaatsvindt. In verband daarmee verzoeken wij u om de overboeking van de koopprijs onmiddellijk na ontvangst van de bestelbevestiging, maar in ieder geval binnen 7 dagen na ontvangst van de bestelbevestiging uit te voeren.

1.4 U stemt in met de overdracht van de vorderingen van de verkoper tot betaling van de aankoopprijs aan derden, in het bijzonder aan Zalando Payments GmbH.

1.5 Wij zullen de geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan uiterlijk 30 dagen nadat u de bestelling geplaatst heeft bericht. U heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding. Na ontbinding conform het vorige lid zullen wij het bedrag dat de u betaald heeft onverwijld terugbetalen.

1.6 Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij ons tot het moment van bezorging aan u of een vooraf aangewezen en aan ons bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Wij leveren alleen binnen Nederland. Als termijnen in werkdagen worden vermeld, worden hiermee alle dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van wettelijke feestdagen bedoeld. Het bestellen en leveren van Zalando-artikelen en Zalando-partner-artikelen is alleen mogelijk, indien deze op voorraad zijn. Op de website wordt aangegeven of het artikel nog op voorraad is.

1.7 Wij behouden het recht een bestelling niet te aanvaarden of de bestelling te annuleren als deze is geplaatst door het gebruik van software, een robot, crawler, spider of een geautomatiseerd systeem of gescript gedrag en het gebruik van externe diensten om een opdracht namens u te plaatsen.

1.8 Wij behouden ons het recht voor om klanten met opvallend hoog en ongewoon retourneergedrag, gedurende een periode van maximaal 12 maanden uit te sluiten van verdere aankopen. Dit geldt met name bij herhaalde onevenredige of onrechtmatige retourzendingen, die niet overeenkomen met het gebruikelijke gedrag van kopers.

2. PRIJZEN, VERZENDKOSTEN, EXPRES VERZENDING EN VERZENDKOSTEN OVER LANGE AFSTANDEN

2.1 De op het moment van de bestelling in het aanbod genoemde prijzen gelden. De aangegeven prijzen zijn eindprijzen. Dat wil zeggen, dat ze inclusief de op dat moment geldende van toepassing zijnde wettelijke BTW zijn. Tot het moment waarop de volledige koopprijs betaald is, blijven de producten ons eigendom, dan wel dat van de betreffende Zalando-partner.

2.2 Voor bestellingen ter waarde van € 25,00 of hoger is de levering gratis. Voor bestellingen van minder dan € 25,00 worden leveringskosten ter hoogte van € 3,95 inclusief btw in rekening gebracht. De vergoeding heeft betrekking op kosten die voortvloeien uit de omvang van de bestelling, onder meer verzending, afhandeling en andere diensten. De kosten nemen toe en worden geheven door Zalando.

2.3 Voor bepaalde bestellingen bieden wij expres verzending aan. Of deze optie voor uw bestelling mogelijk is en de daaraan verbonden kosten, kunt u in het bestelproces zien. De producten worden uiterlijk binnen 2 werkdagen geleverd. Indien de levering langer duurt, ontvangt u de expres verzendkosten uiteraard terug.

3. BETALING

3.1 In principe bieden wij de volgende betaalwijzen aan: vooruitbetaling, creditcard, op rekening, en Paypal. Wij behouden ons bij iedere bestelling het recht voor om bepaalde betaalwijzen niet aan te bieden en te verwijzen naar andere betaalwijzen. Houdt u er rekening mee, dat wij betalingen slechts van rekeningen binnen de Europese Unie (EU) accepteren. Eventuele kosten van een geldtransactie dient u te betalen.

3.2 In geval van aankoop op creditcard vindt de belasting van uw creditcardrekening plaats met verzending van de bestelling.

3.3 Indien u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat u door ons bent gewezen op de te late betaling en wij u een termijn van 14 dagen hebben gegund om alsnog aan uw betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en zijn wij gerechtigd de door ons gemaakte buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. Wij kunnen ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages.

3.4 U gaat ermee akkoord, dat u facturen en creditnota's uitsluitend in elektronische vorm ontvangt.

4. ACTIE-TEGOEDBONNEN EN HET VERZILVEREN ERVAN

4.1 Actie-tegoedbonnen zijn tegoedbonnen, die niet kunnen worden gekocht, maar in het kader van reclamecampagnes worden verstrekt en die een beperkte geldigheid hebben.

4.2 Actie-tegoedbonnen dienen in de vermelde periode en slechts één keer in het kader van een bestelling te worden verzilverd. Sommige merken kunnen worden uitgesloten van de tegoedbonactie. Actie-tegoedbonnen kunnen niet worden gebruikt voor de aankoop van cadeaubonnen. Houd er alstublieft rekening mee, dat de actie-tegoedbonnen gekoppeld kunnen zijn aan een minimum-bestelwaarde.

4.3 De goederenwaarde moet minstens overeenkomen met het bedrag van de actie-tegoedbon. Een verschil met een hogere goederenwaarde kan gecompenseerd worden met de aangeboden betalingsmogelijkheid. De waarde van de actie-tegoedbon wordt noch in cash uitbetaald, noch vergoed met een rentepercentage. De actie-tegoedbon wordt niet gerestitueerd indien goederen geheel of gedeeltelijk worden geretourneerd.

4.4 Actie-tegoedbonnen kunnen alleen voor het afsluiten van het bestelproces worden verzilverd. Het verzilveren naderhand is niet mogelijk. De actie-tegoedbon kan niet aan derden worden overhandigd. Meerdere actie-tegoedbonnen kunnen niet met elkaar gecombineerd worden, tenzij wij iets anders zijn overeengekomen.

4.5 Mocht u bij uw aankoop een actie-tegoedbon hebben verzilverd, behouden wij ons het recht voor, de oorspronkelijke prijs van de goederen, die u koopt, in rekening te brengen als - vanwege een herroeping - de totale waarde van de bestelling lager is dan de desbetreffende waarde van de actie-tegoedbon of deze niet aan de voorwaarden voldoet.

5. CADEAUBONNEN EN INWISSELEN VAN CADEAUBONNEN

5.1. Zalando cadeaubonnen worden uitgegeven door Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH is een instelling voor elektronisch geld met vergunning in Duitsland. **Maar Zalando cadeaubonnen zijn geen elektronisch geld.**

De Zalando cadeaubonnen zijn geen elektronisch geld maar niet-gereguleerde opgeslagen waarde. Dit betekent dat Zalando cadeaubonnen niet onder toezicht staan van de bevoegde toezichthoudende autoriteit en de wettelijke bescherming voor elektronisch geld niet van toepassing is. U hebt niet het recht om ze in te wisselen voor contant geld.

5.2. Zalando cadeaubonnen kunnen worden ingewisseld op <http://www.zalando.nl> en op de Zalando-app voor de aankoop voor producten die in aanmerking komen en die worden aangeboden door Zalando SE of andere verkopers (Zalando partners). Goederen en diensten die in aanmerking komen, zijn producten bedoeld voor het uiterlijk van iemand (bijv. kleding, schoenen). Details zijn te vinden onder deze link: "[Waar kan ik mijn cadeaubon voor gebruiken?](#)". Een Zalando cadeaubon kan niet worden gebruikt om een andere Zalando cadeaubon te kopen.

5.3. Zalando cadeaubonnen zijn geldig voor een periode van 5 jaar vanaf de aankoopdatum. Inwisselen in contant geld of restitutie in het geval van verlies of schade is niet mogelijk.

5.4. Zalando cadeaubonnen zijn beperkt tot een maximumwaarde van € 200,- per Zalando cadeaubon en een maximumwaarde van € 200,- aan Zalando cadeaubonnen per aankoop. Het is mogelijk om per aankoop verschillende Zalando cadeaubonnen te kopen met een maximumwaarde van € 200,- in totaal. Een resterend bedrag op uw Zalando cadeaubon kann worden gebruikt voor toekomstige aankopen. De maximumwaarde van Zalando cadeaubonnen die kann worden gebruikt is € 5000,- per kalendermaand. De maximumwaarde van cadeaubonnen die kann worden gekoppeld aan uw klantenaccount is € 5000,- per kalendermaand.

5.5. De Zalando cadeaubon wordt meestal binnen 24 uur na aankoop geactiveerd.

5.6. Zalando cadeaubonnen kunnen alleen vóór uw bestelling worden gebruikt en niet met terugwerkende kracht.

5.7. Als u uw bestelling annuleert of goederen retourneert waarvoor u een Zalando cadeaubon hebt ingewisseld, wordt het betaalde bedrag teruggestort op uw Zalando cadeaubon en beschikbaar gesteld voor toekomstige aankopen. Als u goederen retourneert waarvoor u gedeeltelijk hebt betaald met een Zalando cadeaubon, wordt de aankoopprijs van alle goederen die u houdt en die in aanmerking kwamen voor aankoop met een Zalando cadeaubon eerst betaald door de Zalando cadeaubon in te wisselen. Het resterende restitutiebedrag wordt terugbetaald via de andere betaalmethode waarvan u gebruik hebt gemaakt.

6. WETTELIJK HERROEPINGSRECHT BIJ DE AANKOOP VAN ZALANDO-ARTIKELEN

BIJ DE AANKOOP VAN ZALANDO-ARTIKELEN HEEFT U EEN WETTELIJK HERROEPINGSRECHT:

vooraf willen we u informeren dat u in geval van het retourneren van goederen de QR-code of het retouretiket kunt gebruiken dat toegankelijk en af te drukken is vanuit uw klantenaccount. Indien u geen printer ter beschikking heeft, u problemen heeft met het downloaden van het retouretiket, of of de toegang tot de QR-code, neem dan contact op met de klantenservice (zie hieronder voor contactgegevens). Wij verzoeken u vriendelijk ons te helpen om onnodige kosten te vermijden en de goederen niet zonder gebruik van de QR-code of het retouretiket te retourneren.

HERROEPINGSRECHT:

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de 1. dag, waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product fysiek in bezit krijgt. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlijn, Duitsland, fax: +49 (0)30 2759 46 93, Telefoon: 08000227087, e-mail: herroeping@zalando.nl, via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of

e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht. U kunt het modelformulier of een andere ondubbelzinnige verklaring ook via het contactformulier op onze website digitaal invullen en versturen. Indien u van deze mogelijkheid gebruik maakt, ontvangt u van ons direct (bijv. per e-mail) een ontvangstbevestiging. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt. U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan Zalando Retouren, Antwoordnummer 25000, 5140 WR Waalwijk, terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken. Wij dragen de kosten van de retourzending als u de QR-code of het retouretiket gebruikt. Indien u dat niet gebruikt, dient u kosten voor de verzending te betalen. U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Modelformulier voor herroeping (Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlijn, Duitsland, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: herroeping@zalando.nl

— Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

— Besteld op (*)/Ontvangen op (*)

— Naam/Namen consument(en)

— Adres consument(en)

— Datum (*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Als u de overeenkomst met Zalando wenst te herroepen kunt u gebruik maken van [dit herroepingsformulier](#) . Dit kunt u dan bij de retourzending voegen of ons toesturen.

7. WETTELIJK HERROEPINGSRECHT BIJ DE AANKOOP VAN ZALANDO-PARTNER-ARTIKELEN

BIJ DE AANKOOP VAN ZALANDO-PARTNER-ARTIKELEN HEEFT U EEN WETTELIJK HERROEPINGSRECHT:

vooraf willen we u informeren dat u in geval van het retourneren van goederen de QR-code of het retouretiket kunt gebruiken dat toegankelijk is vanuit uw account of bij uw bestelling is gevoegd. Indien u een nieuw retouretiket nodig heeft, kunt deze via de klantenservice (contactgegevens, zie hieronder) opvragen. Wij verzoeken u vriendelijk ons te helpen om onnodige kosten te vermijden en de goederen niet zonder gebruik van het retouretiket of de QR-code te retourneren.

HERROEPINGSRECHT:

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de 1. dag, waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product fysiek in bezit krijgt. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlijn, Duitsland, fax: +49 (0)30 2759 46 93, Telefoon: 08000227087, e-mail: herroeping@zalando.nl, of de betreffende Zalando-partner via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht. De respectieve contactgegevens zijn ook te vinden op elke productdetailpagina, door op de naam van de partner te klikken en omlaag te scrollen naar de herroepingsinformatie in het pop-upvenster dat op de pagina wordt weergegeven. Daarnaast vindt u contactinformatie omtrent de Zalando-partner in de informatie ten aanzien van het herroepingsrecht welke wij u in bestelbevestiging als pdf hebben gestuurd. U kunt het modelformulier of een andere ondubbelzinnige verklaring ook via het contactformulier op onze website digitaal invullen en versturen. Indien u van deze mogelijkheid gebruik maakt, ontvangt u van ons direct (bijv. per e-mail) een ontvangstbevestiging. Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van het herroepingsrecht Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht. Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt. U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan de Zalando-partner terug te zenden of te overhandigen. Informatie over de identiteit van de betreffende Zalando-

partner, inclusief contactgegevens is op de van toepassing zijnde artikelpagina verlinkt. Daarnaast vindt u contactinformatie omtrent de Zalando-partner in de informatie ten aanzien van het herroepingsrecht welke wij u in bestelbevestiging als pdf hebben gestuurd. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken. Wij dragen de kosten van de retourzending als u de QR-code of het retouretiket gebruikt. Indien u dat niet gebruikt, dient u kosten voor de verzending te betalen. U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Modelformulier voor herroeping (Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlijn, Duitsland, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: herroeping@zalando.nl (of de betreffende Zalando-partner, voor contactgegevens, zie info hierboven)

— Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

— Besteld op (*)/Ontvangen op (*)

— Naam/Namen consument(en)

— Adres consument(en)

— Datum (*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Als u de overeenkomst met Zalando wenst te herroepen kunt u gebruik maken van [dit herroepingsformulier](#). Dit kunt u dan bij de retourzending voegen of ons toesturen.

Het ontbindingsrecht is uitgesloten voor verzegelde producten, die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

8. VRIJWILLIG TERUGGAVERECHT TOT 30 DAGEN NA ONTVANGST VAN HET PRODUCT

8.1 Wij verlenen u naast uw wettelijke herroepingsrecht een vrijwillig teruggaverecht van in totaal 30 dagen na ontvangst van het product. Met dit vrijwillige teruggaverecht kunt u na afloop van uw 14-dagen-herroepingsrecht (zie herroepingsrecht hierboven) de overeenkomst ongedaan maken, door het product binnen 30 dagen na ontvangst ervan (begin van de termijn op de dag na ontvangst van het product) aan ons, en wel in in concreto naar het in artikel 6, onder het kopje “Gevolgen van het herroepingsrecht” genoemde adres terug te sturen. In geval van een Zalando-partner-artikel dient u het aan de betreffende Zalando-partner terug te sturen. Informatie over de identiteit van de betreffende Zalando-partner, inclusief contactgegevens is op de van toepassing zijnde artikelpagina verlinkt. Daarnaast vindt u contactinformatie omtrent de Zalando-partner in de informatie ten aanzien van het herroepingsrecht welke wij u in bestelbevestiging als pdf hebben gestuurd.

8.2 Het ontbindingsrecht is uitgesloten voor verzegelde producten, die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

8.3 In geval van een retourzending van Zalando-artikelen kunt u de QR-code of het retouretiket gebruiken dat toegankelijk of af te drukken is vanuit uw klantenaccount. Indien u problemen heeft met het downloaden van het retouretiket, de toegang tot de QR-code of indien u geen printer ter beschikking heeft, neemt u dan contact op met onze klantenservice (contactgegevens, zie hieronder).

8.4 In geval van een retourzending van Zalando-partner-artikelen kunt u de QR-code of het bij uw bestelling bijgevoegde retouretiket gebruiken. Overigens vindt u de contactgegevens van de betreffende Zalando-partner op de betreffende artikelpagina verlinkt; daarnaast vindt u de contactgegevens in de informatie ten aanzien van het herroepingsrecht welke wij u met de bestelbevestiging als pdf hebben gestuurd.

8.5 Wij verzoeken u vriendelijk om, indien dat redelijkerwijs mogelijk is de producten uitsluitend in de oorspronkelijke verpakking retour te sturen.

8.6 De tijdige verzending is voldoende om aan de termijn te voldoen. Voorwaarde voor de uitoefening van het vrijwillige teruggaverecht is echter, dat u het product slechts om te passen, zoals in een winkel, hebt gedragen/uitgeprobeerd en het product volledig, in zijn oorspronkelijke staat intact en zonder beschadiging in de originele verkoopverpakking terugstuurt. Tot aan het einde van de termijn voor het wettelijke herroepingsrecht gelden uitsluitend de daarvoor geldende wettelijke bepalingen. Het vrijwillige teruggaverecht beperkt niet uw recht op wettelijke garantie, welke onbeperkt voor u blijft bestaan. Het vrijwillige teruggaverecht bestaat niet bij de aankoop van cadeaubonnen.

9. TERUGBETALINGEN

Elke terugbetaling voeren wij automatisch uit op de door u voor de betaling gebruikte rekening. Bij betaling op rekening en bij vooruitbetaling wordt teruggeboekt op de rekening waarvan wij de betaling hebben ontvangen. Heeft u met Paypal / creditcard betaald, dan volgt de terugboeking op de daaraan verbonden Paypal-/creditcardrekening. Indien u bij uw koop een cadeaubon heeft gebruikt, dan boeken wij het betreffende bedrag op uw cadeaubonrekening. Tenzij u uitdrukkelijk akkoord gaat met een andere methode.

Als je een “cadeaubon” kiest voor je restitutie en andere artikelen uit dezelfde bestelling retourneert in plaats van de artikelen die vermeld staan in de online retourregistratie, passen we je saldo aan zodat het overeenkomt met de waarde van de cadeaubon. Dit betekent het volgende: Zalando beoordeelt of u recht heeft op een extra terugbetaling of dat er nog een betaling aan ons verschuldigd is. Het bedrag boven de waarde van de cadeaukaart wordt teruggestort naar het oorspronkelijke betaalmiddel.

10. KWALITEIT ZALANDO PRE-OWNED FASHION ARTIKELEN

Aangezien Zalando-pre-owned fashion-artikelen eerder eigendom waren van een andere klant, is het natuurlijk mogelijk dat deze artikelen lichte gebruikssporen vertonen. In de productbeschrijving en op de foto behorende bij het desbetreffende Zalando-pre-owned fashion-artikel wordt op de lichte gebruikssporen gewezen. Het aanwezig zijn van zulke

gebruikssporen betekent niet automatisch dat deze artikelen niet zouden voldoen aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

11. CUSTOMER CARE

Verwijzen Sie a.u.b. naar onze [helppagina's of neem contact op met onze klantenservice via deze link](#).

12. TOEPASSELIJK RECHT EN VERDERE INFORMATIE

12.1 Op al onze overeenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing.

12.2 U vindt deze Algemene Voorwaarden op www.zalando.nl. Daarnaast kunt u dit document uitprinten of opslaan, door de gebruikelijke functie van uw internetprogramma (=browser: meestal als “document opslaan”) te gebruiken. U kunt dit **document als pdf downloaden en archiveren**. Om een pdf te kunnen openen, heeft een gratis programma nodig van Adobe Reader (www.adobe.com/nl/) of een vergelijkbaar programma, die het pdf-format beheerst.

12.3 Het gebruik van het beschikbare aanbod op www.zalando.nl is mogelijk voor personen die minstens 18 jaar oud zijn.

12.4 Elke klant mag slechts één klantenaccount bij Zalando hebben. Wij behouden ons het recht voor, meerdere aanmeldingen van één persoon te wissen.

12.5 U kunt ook aanvullend de gegevens van uw bestelling archiveren, door de Algemene Voorwaarden te downloaden en de op de laatste pagina van het bestelproces weergegeven gegevens met behulp van uw browserfunctie op te slaan of te wachten op de ontvangstbevestiging van uw bestelling, welke wij u tevens per e-mail zullen sturen na afloop van uw bestelling. Deze bevestiging bevat nogmaals uw bestelgegevens en onze Algemene Voorwaarden. Deze kunt u eenvoudig uitprinten, dan wel met uw e-mailprogramma opslaan.

12.6 Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht dan kunt u deze ook voorleggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel (www.sgc.nl).

12.7 Hoe onze ranglijst werkt

Onze aanbevelingssystemen zijn ontworpen om je te helpen bij het vinden van de meest relevante producten uit de duizenden beschikbare op ons platform. Ze zijn gebaseerd op een combinatie van algoritmes en criteria die voortdurend worden verfijnd om een geoptimaliseerde winkelervaring te kunnen waarborgen.

12.7.1 Belangrijkste parameters die de ranglijst beïnvloeden

- **Relevantie bij zoekopdracht:** ons systeem geeft prioriteit aan producten die overeenkomen met jouw zoektermen of browse-gedrag. Dit omvat het beoordelen of

producttitels, -beschrijvingen, productafbeeldingen en -categorieën overeenkomen met jouw invoer, jouw filters, jouw categorieën, jouw sortering.

- **Populariteit:** producten die vaak worden aangeschaft, hoog worden gewaardeerd, of vaak worden bekeken door andere klanten kunnen hoger op de ranglijst komen omdat deze indicatoren klanttevredenheid en interesse van de klant suggereren.
- **Personalisatie:** wanneer je ingelogd bent op je account, kan ons systeem gebruik maken van jouw browse-geschiedenis, aankoopgeschiedenis, en voorkeuren (bijv. maat, stijl) om de ranglijst af te stemmen op jouw interesses.
- **Prijs:** terwijl alle prijsklassen zijn vertegenwoordigd, kan het systeem producten markeren die overeenkomen met jouw historische voorkeuren en/of huidige promoties.
- **Promoties en gesponsorde inhoud:** producten die deel uitmaken van speciale promoties of die worden gesponsord door verkopers kunnen meer zichtbaarheid krijgen. Gesponsorde advertenties worden duidelijk als zodanig aangegeven om transparantie te waarborgen.
- **Beschikbaarheid:** aan producten op voorraad en beschikbaar voor onmiddellijke aankoop wordt prioriteit gegeven om jouw winkelervaring te verbeteren.
- **Duurzaamheidsindicatoren:** producten die voldoen aan bepaalde duurzaamheidscriteria, zoals milieuvriendelijke materialen of productiemethodes, kunnen de voorkeur krijgen wanneer je belangstelling getoond hebt voor dergelijke eigenschappen.
- **Land:** welke versie van de Zalando Shop je bezoekt, kan invloed hebben op de producten die voor jou beschikbaar zijn.

12.7.2 Hoe parameters interageren

Het relatieve belang van deze parameters kan variëren op basis van de context van jouw zoekopdracht of browse-sessie. De meest relevante parameters zijn het land, informatie over het artikel, de selectie van filters en sortering, bijv. maatvoorkeuren, en de populariteit van artikelen evenals voorkeuren, aankopen en browse-activiteiten. Hieronder bieden we een overzicht van hoe onze ranglijst werkt, met inbegrip van de belangrijkste parameters en hun onderlinge wisselwerking die invloed hebben op de volgorde waarin producten aan jou worden getoond:

- **Relevantie zoekopdracht eerst:** wanneer je een specifieke zoekopdracht geeft, weegt de relevantie van die opdracht het zwaarst, terwijl andere parameters zoals populariteit of personalisatie een ondergeschikte rol spelen.
- **Personalisatie prioriteit:** wanneer je zonder specifieke zoekopdracht aan het browsen bent, zullen je vorige interacties met het platform van invloed zijn op de ranglijst, naast populariteit en beschikbaarheid van het product.
- **Invloed promotie:** gesponsorde inhoud en promoties worden in de ranglijst geïntegreerd door middel van een evenwichtige aanpak, om ervoor te zorgen dat ze de organische resultaten die overeenkomen met jouw interesses niet overschaduw.

12.7.3 Transparantie en gebruikerscontrole

We zetten ons in om jou een transparante winkelervaring te bieden. Met dit doel voor ogen:

- **Markering gesponsorde inhoud:** gesponsorde producten worden duidelijk gemarkeerd met een label om te onderscheiden van organisch gerangschikte artikelen.
- **Sorteeropties:** je kunt de standaard ranglijst opheffen door gebruik te maken van sorteeropties zoals: “Prijs: laag naar hoog”, “Klantbeoordelingen”, of “Nieuwste eerst” om de productvolgorde aan te passen aan jouw voorkeuren.
- **Instellingen personalisatie:** je kunt je personalisatievoorkeuren beheren of ervoor kiezen om anoniem te browsen door je accountinstellingen aan te passen.

12.7.4 Algoritmische bewaking en updates

Ons aanbevelingssysteem wordt regelmatig bewaakt en bijgewerkt om eerlijkheid en relevantie te waarborgen. We voeren rigoureuze tests uit om mogelijke vertekeningen te identificeren en verbeteren het algoritme voortdurend om het af te stemmen op jouw behoeften en verwachtingen.

12.7.5 Beheren van je voorkeuren

De respectieve parameters voor een individueel aanbevelingssysteem kunnen worden bekeken via het “info-i”-pictogram in het aanbevelingssysteem, bijvoorbeeld op de cataloguspagina. De volgende link biedt meer informatie over de profielinformatie die we gebruiken en over de mogelijkheid van het beïnvloeden van hun gebruik voor de aanbevelingssystemen op het hele platform:

Link naar aanbevelingsvoorkeuren:

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

UW ZALANDO SE

Postadres: Zalando SE 11501 Berlijn (Duitsland)

Bezoekadres: Zalando SE Valeska-Gert-Straße 5 10243 Berlijn (Duitsland)

Ingeschreven in het handelsregister van het kantongerecht Charlottenburg Berlijn (Duitsland), HRB 158855 B

Stand: 01.01.2026

Deel II

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DE INRUILOPTIE

Contractspartij:

Zalando SE

Vestigings- & bezoekadres:

Valeska-Gert-Straße 5

10243 Berlijn Duitsland

Postadres:

Zalando SE

11501 Berlijn

Duitsland

Contact: www.zalando.nl/contact

Bereikbaarheid: Maandag t/m zondag van 08:00 uur tot 22:00 uur

KvK-nummer: Duitsland HRB 158855 B

Btw-identificatienummer: 822742755B01

1. Voorwaarden voor de inruiloptie

Zalando biedt een inruiloptie voor ongedragen en tweedehands kleding die zo goed als nieuw is ('pre-owned fashion'). Alle pre-owned fashion-artikelen moeten voldoen aan de van Zalando.

1. Toepassingsgebied, verhouding tot andere algemene voorwaarden

1.1. De inruiloptie is een aanbod van Zalando SE; meer informatie vindt u in [ons colofon](#).

1.2. Deze voorwaarden gelden uitsluitend voor het inleveren van pre-owned fashion-artikelen aan Zalando in ruil voor vergoeding. Voor de aankoop van artikelen van Zalando en artikelen van partners alsook voor onze overige diensten gelden daarnaast onze www.zalando.nl.

2. Sluiten van de overeenkomst samen met de inruiloptie

2.1. Indien u gebruik zou willen maken van de inruiloptie, zijn de volgende bepalingen van toepassing op het sluiten van de overeenkomst:

2.2. U kunt eigen pre-owned fashion-artikelen aanbieden om in te ruilen bij Zalando. Daarvoor moet u de beschreven stappen doorlopen en de vereiste informatie opgeven. Als het gaat om pre-owned fashion-artikelen, die u niet bij Zalando hebt gekocht, wordt u gevraagd om een afbeelding van het artikel te uploaden en het merk en de productcategorie (bijv. jurken, blouses) te vermelden. Alle pre-owned fashion-artikelen die u aanbiedt, moeten voldoen aan de inruilvoorwaarden.

2.3. Nadat de kleding is toegevoegd, wordt u een niet-bindende indicatie van een waarde getoond die Zalando mogelijk bereid is te compenseren, onder voorbehoud van het voldoen aan de inruilvoorwaarden en de voorwaarden vermeld in de artikelen 2.5, 2.7 en 2.8. Indien u akkoord gaat met de niet-bindende indicatie en de inruilvoorwaarden accepteert, kunt u uw inruilaanbod indienen door te klikken op de knop "[bitte Button Label einfügen]". Dit

betekent niet dat uw inruilaanbod automatisch door Zalando wordt geaccepteerd, noch dat er in dit stadium een overeenkomst tot stand komt.

2.4. Zalando voert aan de hand van de afbeelding een eerste visuele controle uit.

2.5. Indien de productcategorie afwijkt, zal Zalando u een aangepaste, vrijblijvende offerte doorgeven. U kunt de aangepaste vergoeding accepteren door de gebruikte modeartikelen tegen de aangeboden waarde op te sturen. Dit betekent niet dat uw aankoopaanbod automatisch door Zalando wordt geaccepteerd, noch dat er in dit stadium een overeenkomst tot stand komt. Dit is afhankelijk van het voldoen aan de inruilvoorwaarden en de voorwaarden vermeld in de artikelen 2.7 en 2.8. Als u de aangepaste, vrijblijvende offerte binnen 2 weken afwijkt of u zich binnen deze termijn niet meldt, eindigen de onderhandelingen en de inruilprocedure. Er komt dan geen overeenkomst tot stand. Als de informatie over de pre-owned fashion artikelen onjuist is of als het artikel niet voldoet aan de inruilvoorwaarden, wijst Zalando de inruil af en beëindigt zij de onderhandelingen. Zalando informeert u hierover zowel per e-mail als in het artikelenoverzicht in uw klantenaccount. In dat geval komt er geen overeenkomst tot stand.

2.6. Zalando stelt u voor de verzending van de voor de inruil geaccepteerde pre-owned fashion-artikelen een verzenddocument ter beschikking voor kosteloze verzending naar Zalando.

2.7. Zalando controleert binnen 14 dagen na ontvangst van de pre-owned fashion-artikelen de staat waarin ze verkeren en of ze voldoen aan de inruilvoorwaarden. Als de staat overeenkomt met deze voorwaarden, stuurt Zalando u een inruilbevestiging per e-mail. Er komt dan tussen u en Zalando dan een overeenkomst tot stand.

2.8. Als de staat niet overeenkomt met Zalando's inruilvoorwaarden, stuurt Zalando u een bericht van de afwijzing van het artikel per e-mail. In dit geval komt er geen overeenkomst tussen u en Zalando tot stand. Naar gelang uw keuze wordt het kledingstuk kosteloos naar u teruggestuurd of geschonken aan liefdadigheidsdoelen. Als u zich na zeven dagen na het versturen van de communicatie ook niet meldt na een herinneringsmail, wordt het kledingstuk geschonken aan een liefdadigheidsorganisatie.

2.9. U kunt de vergoeding in de vorm van een Zalando-cadeaubon ontvangen, of van de vergoeding afzien ten gunste van een goed doel. Deze keuze moet reeds binnen de inruilprocedure worden gemaakt en kan achteraf niet worden gewijzigd.

2.10. Als u gebruikmaakt van de optie een Zalando-cadeaubon te ontvangen, zal Zalando deze per e-mail en in uw klantenaccount beschikbaar stellen. Zalando behoudt zich het recht voor om in de toekomst de wijze waarop de cadeaubon worden overhandigd, te wijzigen. Zalando zal u hierover vooraf informeren. De Zalando-cadeaubon kan op www.zalando.nl worden ingewisseld, is overdraagbaar en onbeperkt geldig. De aanspraak op compensatie wordt vervuld zodra de Zalando-cadeaubon is verstrekt.

2.11. Als u afziet van een tegenprestatie, zal Zalando de totale aangeboden waarde van alle bevestigde artikelen aan de instelling doneren die u tijdens de inruilprocedure heeft geselecteerd. U hebt dan geen aanspraak meer op de ontvangst van een Zalando-tegoedbon.

2.12. Ongevraagd gestuurde artikelen kunnen niet worden bewerkt of geretourneerd. Als u daarom na de eerste controle (artikel 2.4) nog meer artikelen bij Zalando wilt inruilen, gebruikt u daarvoor opnieuw de inruilfunctie en doet u ze niet in de reeds visueel gecontroleerde inruilbox.

3. Plichten van de gebruiker

3.1. U bent als gebruiker verplicht om alle informatie over de in te ruilen pre-owned fashion-artikelen volledig en waarheidsgetrouw op te geven.

3.2. U mag alleen waarheidsgetrouw beeldmateriaal toevoegen, waarop de belangrijke kenmerken van het pre-owned fashion-artikel met inbegrip van eventuele gebreken te herkennen zijn. Het is verboden om beelden van vergelijkbare artikelen van internet toe te voegen.

3.3. Foto's zijn auteursrechtelijk of door naburige rechten beschermd. U garandeert derhalve, dat bij het uploaden van een artikel alleen beeldmateriaal wordt gebruikt waarvan u alleen rechthebbende bent of dat de rechthebbende toestemming heeft gegeven voor het gebruik. Upload geen afbeeldingen waarmee natuurlijke personen kunnen worden geïdentificeerd. Verder kan er door de publicatie van desbetreffend beeldmateriaal inbreuk worden gedaan op het recht van personen op hun eigen afbeelding. Als u uiteindelijk afbeeldingen uploadt met identificeerbare personen, zorgt u ervoor dat de toestemming beschikbaar is van alle personen die op de gepubliceerde afbeeldingen voorkomen.

3.4. U mag alleen artikelen aanbieden waarvan u de enige eigenaar bent of waarover u mag beschikken met toestemming van de eigenaar.

3.5. U bent bovendien verplicht, alleen artikelen aan te bieden die originele artikelen zijn van de fabrikant die op het label staat. Indien u dit niet kunt controleren of bepalen (bijvoorbeeld omdat u het artikel zelf tweedehands hebt gekocht), verzoeken wij u dit artikel niet te koop aan te bieden.

3.6. Het is u niet toegestaan: - rechten van derden (bijv. industriële eigendomsrechten, auteurs- of persoonlijkheidsrechten) te schenden;

- onwettige, misleidende, boosaardige, discriminerende, pornografische, seksistische, bedreigende, beledigende, lasterlijke, obscene, belastende, ethisch aanstootgevende, gewelddadige, storende, voor minderjarigen ongeschikte, racistische, onzedige, opruiende, xenofobe of overig verfoeilijke of verwerpelijke handelingen uit te voeren of virussen, wormen, Trojaanse paarden of andere boosaardige schadelijke codes in te zetten, die de functionaliteit van onze inruilfunctie in gevaar kunnen brengen of kunnen beïnvloeden.

3.7. Zalando kan u bij inbreuk op deze Algemene Voorwaarden of geldende wettelijke bepalingen naar eigen goeddunken te allen tijde zonder voorafgaande aankondiging of vermelden van redenen tijdelijk of permanent, gedeeltelijk of geheel uitsluiten alsook bijbehorende inhoud wissen.

4. Aansprakelijkheid

Aansprakelijkheid van Zalando is uitgesloten, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

5. Informatie voor de consument

5.1. Afspraken op zalando.nl worden in de Nederlandse taal gemaakt. U kunt de taal van uw voorkeur kiezen door de taalkeuze in de koptekst van de website te gebruiken of door naar Mijn Account in de mobiele App te gaan.

5.2. Zalando slaat de inhoud van het contract niet in haar systemen op; u kunt tijdens uw transactie toegang krijgen tot de op dat moment geldige tekst van de overeenkomst. U kunt deze voorwaarden voor de inruilactie bekijken op www.zalando.nl. Bovendien kunt u dit document afdrukken of opslaan met behulp van de gebruikelijke functie van uw internet-serviceprogramma (=browser: daar staat meestal "Bestand" -> "Opslaan als"). Als u het document als PDF-bestand opslaat, hebt u het gratis programma Adobe Reader (op www.adobe.nl) of vergelijkbare programma's die het PDF-formaat ondersteunen, nodig om het PDF-bestand te openen.

5.3. U kunt de voorwaarden en de gegevens van uw transactie ook eenvoudig archiveren door de voorwaarden te downloaden en de gegevens samengevat op de laatste pagina van het inruilproces op te slaan met behulp van de functies van uw browser.

5.4. U ontvangt ook een transactiebevestigingsmail, die de gegevens van uw transactie bevat en die u eenvoudig kunt afdrukken of opslaan met uw e-mailprogramma.

6. Overige bepalingen

6.1. Zalando behoudt zich het recht voor, deze algemene voorwaarden op elk moment te wijzigen, indien dit niet leidt tot een herstructurering van de structuur van de overeenkomst.

6.2. Daarnaast heeft Zalando het recht, deze algemene voorwaarden aan te passen of uit te breiden, indien dit vereist is voor het verhelpen van moeilijkheden bij de uitvoering van contractuele relaties of op basis van ontstane lacunes in de regeling. De gewijzigde voorwaarden worden uiterlijk vier weken voordat ze van kracht worden, aan u meegedeeld.

6.3. De wijzigingen gelden als aangenomen indien u er niet binnen vier weken na ontvangst van de mededeling tot wijziging bezwaar tegen maakt. Zalando zal in de mededeling tot wijziging in het bijzonder wijzen op de mogelijkheid om bezwaar te maken en de betekenis van de termijn van vier weken. De wijzigingen gelden daarentegen als afgewezen, als u gebruikmaakt van uw recht van bezwaar. De Algemene Voorwaarden zijn daarna ongewijzigd van toepassing, het recht om een contractuele relatie op te zeggen, blijft geldig.

6.4. Indien afzonderlijke bepalingen van deze Algemene Voorwaarden gedeeltelijk of geheel ongeldig zijn of worden, heeft dit geen invloed op de geldigheid van de overige bepalingen. In de plaats van de ongeldige bepalingen zijn de geldende wettelijke bepalingen van kracht. Indien er wegens een lacune in de regeling geen wettelijke bepaling bestaat of deze leidt tot

een niet-aanvaardbaar resultaat, zullen de partijen onderhandelen over een doeltreffende regeling, die zo dicht mogelijk bij het beoogde doel komt.

7. Geschillen en toepasselijk recht

7.1. Op overeenkomsten tussen u en Zalando waarop deze Algemene Voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

7.2. Geschillen tussen u en Zalando over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Zalando te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door u als door Zalando worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Thuiswinkel, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).

7.3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien u uw klacht eerst binnen bekwame tijd aan Zalando heeft voorgelegd.

7.4. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij Zalando indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

7.5. Wanneer u een geschil wilt voorleggen aan de Geschillencommissie, is Zalando aan deze keuze gebonden. Bij voorkeur meldt u dit eerst aan Zalando.

7.6. Wanneer Zalando een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, zult u binnen vijf weken na een daartoe door de Zalando schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of u zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt Zalando uw keuze niet binnen de termijn van vijf weken, dan is Zalando gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

7.7. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2404/thuiswinkel). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

7.8. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan Zalando surseance van betaling is verleend, zij in staat van faillissement is geraakt of haar bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.

7.9. Indien naast de Geschillencommissie Thuiswinkel een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Thuiswinkel bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Inruilvoorwaarden

U kunt alleen modieuze dames- en herenkleding inruilen die zo goed als nieuw is van merken uit onze merkenlijst. Let op - de volgende artikelen kunnen niet worden ingeruild:

- Artikelen met gebruikssporen zoals vlekken, verkleuringen, gaten of een sterke geur
- Basics (eenvoudige bovenstukken in één kleur)
- Ondergoed, kousen of badmode
- Accessoires zoals sieraden, sjaals, mutsen, portemonnees
- Artikelen zonder label van het merk alsook kinderkleding

UW ZALANDO SE

Postadres: Zalando SE 11501 Berlijn (Duitsland)

Bezoekadres: Zalando SE Valeska-Gert-Straße 5 10243 Berlijn (Duitsland)

Ingeschreven in het handelsregister van het kantongerecht Charlottenburg Berlijn (Duitsland),
HRB 158855 B

Stand: 20.07.2025