

## Sažetak Općih uvjeta poslovanja

Opći uvjeti poslovanja daju pregled naših usluga na Zalando.hr. Naše ponude namijenjene su isključivo potrošačima koji kupuju u privatne svrhe. Nudimo vam personalizirano iskustvo kupnje i usluge za Zalando artikle, Zalando partnerske artikle i Zalando rabljene artikle. Artikli Zalando partnera označeni su kao takvi, a dolaze od komercijalnih trgovaca, dok su Zalando rabljeni artikli također posebno označeni kao rabljeni.

### 1. Sklapanje ugovora:

Narudžbom na web-stranici Zalando izjavljujete da artikle koristite isključivo u privatne svrhe. Vaš ugovorni partner je Zalando SE ili odgovarajući Zalando partner, ovisno o vrsti proizvoda koje naručujete. Ugovor stupa na snagu kada kliknete na gumb za kupnju i primite potvrdu narudžbe. Zadržavamo pravo da odbijemo ili otkazemo sve narudžbe koje generiraju automatizirani programi ili usluge trećih strana.

### 2. Cijene, troškovi dostave i uvjeti dostave:

Cijene navedene u trenutku narudžbe konačne su cijene koje sadrže PDV. Troškove dostave pokriva Zalando, osim ako u narudžbi nisu navedeni posebni načini dostave, primjerice ekspresne dostave. Osim toga, troškovi dostave mogu se primijeniti na narudžbe ispod minimalne vrijednosti narudžbe. Bit ćete obaviješteni o iznosu prije slanja narudžbe, a dodatne informacije saznat ćete u detaljnim uvjetima.

### 3. Različiti načini plaćanja:

u ponudi su različite opcije plaćanja, kao što su avansno plaćanje, kreditna kartica, faktura ili Paypal. Načini plaćanja koji su stvarno mogući u određeno vrijeme narudžbe mogu varirati, a obavijestit ćemo vas o ponuđenim načinima plaćanja prije slanja narudžbe.

### 4. Korištenje vaučera:

promidžbeni vaučeri, koji se izdaju u okviru reklamnih kampanja ili kupljeni poklon bonovi mogu se iskoristiti i u procesu naručivanja. Primjenjuju se odgovarajući uvjeti kupona.

### 5. Pravo na odustanak:

Kao potrošač, imate zakonsko pravo na odustanak. To znači sljedeće: možete opozvati ovaj internetski ugovor u roku od 14 dana od primitka artikala bez navođenja razloga tako da 1.) nas obavijestite (npr. e-poštom ili običnom poštom) da se više ne želite pridržavati ugovora i 2.) vratite svoju narudžbu nama ili našem partneru. Sve dodatne informacije o opozivu možete pronaći u Općim uvjetima poslovanja.

### 6. Dobrovoljno pravo na povrat:

Nudimo vam dobrovoljno dodatno pravo na povrat, koje vam dajemo dobrovoljno i neovisno o 14-dnevnom pravu na odustanak. Vaše zakonsko pravo na odustanak ostaje nepromijenjeno. Više informacija o uvjetima i trajanju prava na dobrovoljni povrat možete pronaći u Općim uvjetima poslovanja.

### 7. Otplate:

sve otplate vrše se automatski načinom na koji ste prvobitno platili.

## 8. Korisnička služba:

Molimo vas da [posjetite naše stranice za pomoć ili kontaktirate našu korisničku službu putem ovog linka](#) ako imate bilo kakvih pitanja.

## 9. Potencijalne reklamacije:

Definirali smo postupak prijave i reklamacije za pregled potencijalno nezakonitog sadržaja. Ako se ne slažete s našom odlukom, na raspolaganju su vam različita pravna sredstva

## 10. Ostalo:

Primjenjuju se prava iz jamstva na koja imate zakonito pravo. Dodatne informacije možete pronaći u Općim uvjetima poslovanja. Također imate mogućnost [preuzimanja i arhiviranja općih uvjeta](#).

## Prijavni i žalbeni postupci; izvansudsko rješavanje sporova

Nudimo vam priliku da na našoj stranici prijavite proizvode ili druge sadržaje za koje smatrate da nisu u skladu s mjerodavnim zakonima ili našim Uvjetima korištenja (prijava). Pregledat ćemo ta izvješća i obavijestiti vas o ishodu. Ako odlučimo ne poduzeti nikakve korake, imate priliku za pregled ove odluke (žalba). Također imate mogućnost izvansudskog rješavanja sporova i redovnog pravnog postupka.

U slučaju zlouporabe ovog mehanizma, privremeno ili trajno obustaviti ćemo obradu prijava i žalbi. Do zlouporabe dolazi ako često podnosite prijave ili pritužbe koje su očito neutemeljene. Pri ocjeni zlouporabe i donošenju odluke hoćemo li i ako hoćemo koliko dugo obustaviti obradu prijava i žalbi, uzet ćemo u obzir sve dostupne činjenice i okolnosti. To uključuje apsolutni broj očito neutemeljenih prijava ili žalbi, relativni udio neutemeljenih prijava i žalbi u ukupnom broju, ozbiljnost postupka prekršitelja i – ako se može utvrditi – namjere osobe koja podnosi prijavu.

Prije obustave obrade prijava i žalbi dat ćemo upozorenje. Pritom ćemo vas također obavijestiti o trajanju potencijalne obustave.

## Opći uvjeti poslovanja Zalando

### Opći uvjeti za narudžbe podnesene online na [www.zalando.hr](http://www.zalando.hr)

U nastavku bismo vas željeli upoznati s našim općim uvjetima koji uređuju način na koji obrađujemo i izvršavamo vaše narudžbe.

**Ponude na našoj web stranici se odnose isključivo na kupce koji kupuju za svrhu koja se ne može pripisati njihovoj komercijalnoj ili profesionalnoj aktivnosti.**

Web stranica [www.zalando.hr](http://www.zalando.hr) nudi prodaju "Zalando proizvoda" i "proizvoda Zalando partnera".

Zalando proizvodi su svi proizvodi koje nudimo na [www.zalando.hr](http://www.zalando.hr), osim ako navedemo da su to proizvodi Zalando partnera. Svi partneri tvrtke Zalando su poduzetnici.

Proizvodi Zalando partnera su proizvodi koje nudimo na [www.zalando.hr](http://www.zalando.hr) i koje označimo kao proizvode partnera.

## **1. Sklapanje ugovora i dostava proizvoda**

1.1 Podnošenjem narudžbe potvrđujete da kupujete isključivo za privatne svrhe.

1.2 Za narudžbe podnesene online na [www.zalando.hr](http://www.zalando.hr), sklapamo samo ugovore na hrvatskom jeziku. Možete odabrati vaš željeni jezik putem odabira jezika na zaglavlju web stranice ili odlaskom na Moj profil u mobilnoj aplikaciji.

1.3 Kada naručite Zalando proizvod, sklapate ugovor sa Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin. Kada naručite robu Zalando partnera, ovisno o proizvodu koji odaberete, imate ugovor ili isključivo s dotičnim Zalando partnerom ili s obje tvrtke, sa Zalando SE i dotičnim Zalando partnerom zajedno (zajednički prodavatelj). Informacije o dotičnom ugovornom odnosu prikazane su na svakoj stranici na kojoj se nalaze detalji proizvoda.

1.4 Klikom na „Kupi odmah“, podnosite obvezujuću narudžbu za proizvode koji su u vašoj košarici. Nakon što podnesete narudžbu, odmah ćemo vam poslati potvrdu vaše narudžbe putem elektroničke pošte. Obvezujući ugovor je sklopljen kada primite našu potvrdu narudžbe. Napominjemo da će predmeti naručeni putem avansnog plaćanja (rezervirani) biti poslani čim primimo uplatu pune kupoprodajne cijene i svih troškova dostave. Iz tog razloga vas molimo da izvršite plaćanje kupoprodajne cijene odmah nakon što primite potvrdu narudžbe, a najkasnije u roku od 7 dana.

1.5 Pristajete na ustupanje prodavateljevog zahtjeva za plaćanjem kupoprodajne cijene trećim osobama, osobito Zalando Payments GmbH.

1.6 Napominjemo da, iznimno, nećemo biti obvezni dostaviti vašu narudžbu ako naši dobavljači ne dostave zalihe ispravno ili na vrijeme, unatoč tome što smo mi slijedili odgovarajuću praksu naručivanja s naše strane (odgovarajuća kupoprodajna transakcija). Kako bi se primijenila ova iznimka, nužno je da nismo pravno odgovorni za nedostupnost proizvoda te da smo vas obavijestili o situaciji bez odgađanja. Osim toga, nužno je da nismo preuzeli rizik nabave u odnosu na naručene proizvode. Ako je proizvod nedostupan, izvršit ćemo povrat svih uplata koje ste izvršili bez nepotrebnog odgađanja.

1.7 Ne preuzimamo rizik obveze nabave naručenog proizvoda negdje drugdje (rizik nabave). To se odnosi i na narudžbe za generičku robu (gdje su opisane samo vrsta i značajke robe). Obvezni smo izvršiti dostave samo iz dostupnih zaliha i iz zaliha koje smo naručili od naših dobavljača. Naše zalihe uključuju zalihe odgovarajućeg Zalando partnera onda kada je naručen proizvod Zalando partnera. Dostavljamo unutar Hrvatske. Tamo gdje su vremenska razdoblja izražena u radnim danima, smatra se da radni dan znači bilo koji dan između ponedjeljka i petka, ali ne i državne blagdane.

1.8 Obavijest o vremenu isporuke nalazi se na svakoj stranici s pojedinostima o proizvodu, kao i prije nego što podnesete narudžbu.

1.9 Zadržavamo pravo isključiti kupce s izrazito visokim i neuobičajenim ponašanjem povrata iz daljnje kupnje na razdoblje do 12 mjeseci. Ovo se posebno odnosi na opetovane neproporcionalne ili zlonamjerne povrate koji ne odgovaraju normalnom ponašanju kupaca.

## **2. Cijene, troškovi dostave i brza dostava**

2.1 Primjenjuju se cijene navedene u ponudi na datum kada je narudžba podnesena. Navedene cijene su konačne cijene (ukupne), odnosno uključuju hrvatski porez na dodanu vrijednost po važećoj zakonskoj stopi. Proizvod ostaje u našem vlasništvu ili vlasništvu odgovarajućeg Zalando partnera, kako je primjenjivo, do potpune isplate kupoprodajne cijene.

2.2 Za narudžbe u iznosu od 24,90 EUR ili većem, dostava je besplatna. Za narudžbe manje od 24,90 EUR plaća se naknada za dostavu u iznosu od 2,90 EUR plus PDV. Naknada se odnosi na troškove koji su rezultat veličine narudžbe, između ostalog, na isporuku, rukovanje i druge usluge. Troškove obračunava i naplaćuje tvrtka Zalando.

2.3 Brza dostava je dostupna samo za određene narudžbe. Prilikom narudžbe, vidjet ćete je li dostupna ova opcija za vašu odgovarajuću narudžbu, kao i troškovi ove opcije. Proizvod će biti dostavljen najkasnije u roku od 2 radna dana. Ako proizvod ne bude dostavljen u navedenom razdoblju isporuke, izvršit će se povrat troškova dostave.

### 3. Plaćanje

3.1 U pravilu prihvaćamo sljedeće metode plaćanja: gotovina prilikom preuzimanja, plaćanje unaprijed, kreditna/debitna kartica. Zadržavamo pravo odbiti određene metode plaćanja za dane narudžbe te uputiti na druge metode plaćanja. Napominjemo da prihvaćamo uplate samo s računa unutar Europske unije (EU). Odgovorni ste za bilo koje troškove povezane s novčanim transakcijama.

3.2 U slučaju plaćanja kreditnom karticom, iznos će biti naplaćen s kartice nakon što pošaljemo vašu narudžbu.

3.3 Ako kupujete putem računa, bit ćete obaviješteni o roku dospijeca kupoprodajne cijene prije nego što podnesete narudžbu pri završetku kupnje.

3.4 Pristajete na primanje računa i kredita isključivo u elektroničkom obliku.

### 4. Promotivni bonovi i njihovo korištenje

4.1 Promotivni bonovi su bonovi koji se ne mogu kupiti, već su dani tijekom promotivnih kampanja te vrijede određeno vrijeme.

4.2 Promotivni bonovi se mogu iskoristiti samo za jednu narudžbu, i samo tijekom određenog razdoblja. Određene robne marke mogu biti isključene iz promocije. Promotivni bonovi se ne mogu koristiti za kupnju poklon bonova. Napominjemo da se za korištenje promotivnih bonova može primjenjivati minimalna vrijednost narudžbe.

4.3 Vrijednost proizvoda mora biti jednaka ili veća od vrijednosti promotivnog bona. Ako bon ne pokriva vrijednost proizvoda, razlika se može platiti korištenjem jedne od prihvaćenih metoda plaćanja. Vrijednost promotivnih bonova neće biti isplaćena u gotovini niti će se obračunavati kamate. Promotivni bonovi se neće vratiti ako su svi ili neki proizvodi vraćeni.

4.4 Promotivni bonovi se mogu iskoristiti samo prije nego što je dovršen postupak naručivanja. Nije moguće retroaktivno primijeniti bonove. Promotivni bonovi se ne mogu prenijeti na treće osobe. Osim ako nismo odredili drugačije, nije moguće kombinirati više promotivnih bonova.

4.5 Ako ste prilikom kupnje koristili promotivni bon i, kao rezultat raskida s vaše strane, ukupna vrijednost narudžbe je manja ili jednaka vrijednosti promotivnog bona, pridržavamo pravo naplatiti izvornu cijenu proizvoda koji zadržite.

### 5. Uvjeti za darovne kartice Zalando

5.1 Darovne kartice Zalando izdaje tvrtka Zalando Payments GmbH; Zalando Payments GmbH je institucija za e-novac licencirana u Njemačkoj. **Međutim, darovne kartice Zalando nisu e-novac.**

Darovne kartice Zalando nisu e-novac, nego neregulirana pohranjena vrijednost. To znači da darovne kartice Zalando nisu pod nadzorom imenovanog nadzornog tijela, niti se na njih primjenjuje zakonska zaštita e-novca. Drugim riječima, nemate pravo tražiti otkup za gotovinu.

5.2 Darovne kartice Zalando mogu se iskoristiti na web-stranici [www.zalando.hr](http://www.zalando.hr) i u aplikaciji Zalando za kupnju ponuđenih proizvoda koje nudi Zalando SE ili drugi prodavači (Zalando Partners). Ponuđena roba i usluge su proizvodi za osobni izgled (npr. odjeća, obuća). Detalje možete pronaći na ovom linku „[Za što mogu koristiti svoju poklon karticu?](#)“. Darovne kartice Zalando ne mogu se koristiti za kupnju druge darovne kartice Zalando.

5.3 Darovne kartice Zalando vrijede ograničeno vrijeme od 5 godina od datuma kupnje. Otkup u gotovini ili povrat novca u slučaju gubitka ili oštećenja nisu mogući.

5.4 Zalando darovne kartice ograničene su na maksimalnu vrijednost od 200 € za jednu darovnu karticu Zalando te do maksimalne vrijednosti od 200 € u protuvrijednosti darovne kartice Zalando po kupnji. Moguće je koristiti više darovnih kartica Zalando po kupnji do maksimalnog iznosa od 200 €. Bilo koji preostali iznos na vašoj darovnoj kartici Zalando može se koristiti za buduće kupnje. Maksimalna vrijednost darovnih kartica koje se mogu koristiti po kalendarskom mjesecu ograničena je na 5.000 €. Maksimalna vrijednost darovnih kartica koje se mogu povezati s vašim korisničkim računom po kalendarskom mjesecu ograničena je na 5.000 €.

5.5 Darovna kartica Zalando obično se aktivira unutar 24 sata od kupnje.

5.6 Darovne kartice Zalando mogu se koristiti samo prije vaše narudžbe, a ne naknadno.

5.7 Ako otkazete narudžbu ili vratite robu za koju ste upotrijebili darovnu karticu Zalando, plaćeni iznos vratit će se vašu darovnu karticu Zalando i bit će dostupan za buduće kupnje. Ako vratite robu koja je djelomično plaćena darovnom karticom Zalando, kupoprodajna cijena za svu zadržanu ponuđenu robu koja je bila odobrena za kupnju darovnom karticom Zalando bit će prvo plaćena darovnom karticom Zalando, dok će cjelokupan preostali iznos povrata, ako je to primjenjivo, biti vraćen na drugi odobreni način plaćanja.

## **6. Zakonsko pravo povrata u vezi sa Zalando proizvodima**

Kada kupite Zalando proizvod imate zakonsko pravo na povrat:

Prvo što biste trebali znati je da ako odlučite vratiti proizvode, možete upotrijebiti QR kod ili naljepnicu za povratno slanje ili možete isprintati oznaku povratnog slanja sa stranice svog korisničkog računa. Ako nemate pristup printeru, a naiđete na probleme s preuzimanjem QR koda ili naljepnice za povratno slanje ili ako vam je potrebna nova naljepnica za povratno slanje, možete kontaktirati Službu za korisnike (kontakt podaci u nastavku). Molimo vas da nam pomognete da izbjegnemo nepotrebne troškove tako što ćete uvijek koristiti QR kod ili naljepnicu za povratno slanje robe prilikom vraćanja robe.

### **Informacije vezane uz pravo na raskid ugovora:**

Imate pravo raskinuti ovaj ugovor u roku od 14 dana bez navođenja bilo kakvog razloga. Pravo na raskid ističe 14 dana od dana kada ste vi ili treća strana koju ste naznačili (ali koja nije dostavljač) preuzeli posjed posljednjeg predmeta robe.

Da biste ostvarili svoje pravo na raskid, morate nas obavijestiti (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Telefon: (0)80 077 7977, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: [opoziv@zalando.hr](mailto:opoziv@zalando.hr)) o svojoj odluci o raskidu ugovora slanjem nedvosmislene izjave (npr. pismom poslanim poštom, faksom ili e-

mailom), u kojoj se navodi vaše ime, adresa, broj telefona, broj faksa ili e-mail adresa. Ako želite, možete koristiti priloženi obrazac za raskid, ali to nije nužno.

Također možete ispuniti i predati obrazac za raskid ili drugu nedvosmisleni izjavu putem kontakt obrasca na našoj web stranici. Ako svoju obavijest o raskidu pošaljete putem interneta, poslat ćemo vam potvrdu o primitku bez odgode (npr. e-mailom). Smatrat će se da ste ispoštovali raskidni rok ako ste poslali svoju obavijest o raskidu prije isteka takvog roka.

### **Učinci raskida**

Ako raskinete ovaj ugovor, dužni smo vam vratiti sve uplate koje smo od vas primili, uključujući troškove dostave (osim svih dodatnih troškova nastalih zbog vašeg izbora načina dostave koji nije najjeftinija standardna dostava koju vam nudimo), bez nepotrebnog odgađanja i najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo primili vašu obavijest o raskidu ovog ugovora. Povrat novca izvršit će se istim načinom plaćanja koji ste koristili za izvornu uplatu, osim ako izričito nismo ugovorili drugačije. Nećemo vam naplatiti nikakve naknade za povrat. Možemo zadržati izvršenje povrata dok nismo zaprimili natrag robu, ili dok nam ne dostavite dokaz da ste vratili robu, ovisno o tome što se dogodi ranije.

Dužni ste nam vratiti ili predati svu robu bez nepotrebnog odgađanja, ali najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam poslali obavijest o raskidu ovog ugovora.

Gore navedena pretpostavka smatra se zadovoljenom ako robu vratite prije isteka roka od 14 dana. Preznet ćemo troškove vraćanja, pod uvjetom da koristite QR kod ili preuzmete i koristite naljepnicu za povratno slanje iz države u koju vam je dostava izvršena, u protivnom ćete vi snositi troškove povrata. Obvezni ste pokriti bilo kakvo umanjenje vrijednosti robe samo ako se takvo umanjenje može pripisati vašem nepravilnom rukovanju robom prilikom ispitivanja njezinog stanja, svojstva i funkcije.

### **Obrazac za raskid**

(Ako želite raskinuti ugovor, molimo ispuniti ovaj obrazac te nam ga pošaljite.)

Na pažnju: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, faks: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: opoziv@zalando.hr:

Ja/mi (\*) ovime raskidam(o) ugovor koji sam(mo) zaključio(li) ja/mi (\*) o kupnji sljedeće robe (\*):

— naručeno (\*)/zaprimljeno (\*)

— ime kup(a)ca

— adresa kup(a)ca

— datum

(\*) izbrišite tamo gdje je primjenjivo

Pravo raskida prestaje prijevremeno za ugovore koji podliježu zapečaćenoj robi koja je oštećena nakon dostave te koja iz higijenskih razloga nije prikladna za vraćanje.

**Kraj obavijesti**

## **7. Zakonsko pravo povrata u vezi s proizvodima Zalando partnera**

Kada kupite proizvode Zalando partnera imate zakonsko pravo na povrat:

Prvo što biste trebali znati je da ako odlučite vratiti robu, možete upotrijebiti QR kod ili preuzeti ili koristiti naljepnicu za povratno slanje. Ako vam je potrebna nova naljepnica za povratno slanje, možete kontaktirati Službu za korisnike (kontakt podaci u nastavku). Molimo vas da nam pomognete da izbjegnemo nepotrebne troškove tako što ćete uvijek koristiti QR kod ili naljepnicu za povratno slanje robe prilikom vraćanja robe.

### **Informacije vezane uz raskid ugovora:**

Imate pravo raskinuti ovaj ugovor u roku od 14 dana bez navođenja bilo kakvog razloga. Razdoblje raskida je 14 dana od dana kada ste vi ili treća strana koju ste odredili (ali koja nije dostavljač) preuzeli posjed posljednjeg predmeta robe.

Da biste ostvarili svoje pravo na raskid, morate obavijestiti nas (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Telefon: (0)80 077 7977, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: opoziv@zalando.hr) ili odgovarajućeg Zalando partnera o svojoj odluci o raskidu ugovora slanjem nedvosmislene izjave (npr. pismom poslanim poštom, faksom ili e-mailom), u kojem se navodi vaše ime, adresa, telefonski broj, broj faksa ili e-mail adresa. Odgovarajuće kontaktne informacije također se mogu pronaći na svakoj stranici s pojedinostima o proizvodu klikom na ime partnera i prelistavanjem prema dolje do informacija o opozivu u skočnom prozoru prikazanom na stranici. Ako želite, možete koristiti priloženi obrazac za raskid, ali to nije nužno. Smatrat će se da ste ispoštovali raskidni rok ako ste poslali svoju obavijest o raskidu prije isteka takvog roka.

### **Učinci raskida**

Ako raskinete ovaj ugovor, dužni smo vam vratiti sve uplate koje smo od vas primili, uključujući troškove dostave (osim svih dodatnih troškova nastalih zbog vašeg izbora načina dostave koji nije najjeftinija standardna dostava koju vam nudimo), bez nepotrebnog odgađanja i najkasnije u roku od 14 dana od dana kada smo mi ili Zalando partneri primili vašu obavijest o raskidu ovog ugovora. Povrati novca izvršit će se istim načinom plaćanja koji ste koristili za izvornu transakciju, osim ako izričito nismo ugovorili drugačije. Nećemo vam naplatiti nikakve naknade za povrat. Možemo zadržati izvršenje povrata dok mi ili Zalando partner nismo zaprimili natrag robu, ili dok nam ne dostavite dokaz da ste vratili robu, ovisno o tome što se dogodi ranije.

Dužni ste Zalando partneru vratiti ili predati svu robu bez nepotrebnog odgađanja, ali najkasnije u roku od 14 dana od dana kada ste nam poslali obavijest o raskidu ovog ugovora. Možete pronaći poveznicu koja identificira Zalando partnera te na kojoj se nalaze njihovi kontakt podaci na web-stranici za svaki proizvod. Također, njihove kontakt podatke možete pronaći u PDF datoteci s naslovom „Informacije o pravu na raskid“ koju vam šaljemo u prilogu potvrde o narudžbi.

Gore navedena pretpostavka smatra se zadovoljenom ako robu vratite prije isteka roka od 14 dana. Prezuet ćemo troškove vraćanja, pod uvjetom da koristite QR kod ili preuzmete i koristite naljepnicu za povratno slanje iz države u koju vam je dostava izvršena, u protivnom ćete vi snositi troškove povrata. Obvezni ste pokriti bilo kakvo umanjenje vrijednosti robe samo ako se takvo umanjenje može pripisati vašem nepravilnom rukovanju robom prilikom ispitivanja njezinog stanja, svojstva i funkcije.

### **Obrazac za raskid**

(Ako želite raskinuti ugovor, molimo ispunite ovaj obrazac te nam ga pošaljite.)

Na pažnju: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: opoziv@zalando.hr).

Ja/mi (\*) ovime raskidam(o) ugovor koji sam(mo) zaključio(li) ja/mi (\*) o kupnji sljedeće robe (\*):

— naručeno (\*)/zaprimljeno (\*)

— ime kup(a)ca

— adresa kup(a)ca

— datum

(\*) izbrišite tamo gdje je primjenjivo

Pravo raskida prestaje prijevremeno za ugovore koji podliježu zapečaćenoj robi koja je otpečaćena nakon dostave te koja iz higijenskih razloga nije prikladna za vraćanje.

**Kraj obavijesti**

## **8. Mogućnost vraćanja proizvoda do 30 dana nakon primitka**

8.1 Ne dovodeći u pitanje vaše zakonsko pravo raskida, nudimo vam mogućnost vraćanja proizvoda u roku od 30 dana od kada ih primite. Ta opcija povrata vam omogućuje, čak i nakon isteka razdoblja za raskid od 14 dana (pogledajte „Informacije o pravu na raskid“ gore) otkazati ugovor vraćanjem proizvoda nama, ili našem Zalando partneru ako je u pitanju proizvod Zalando partnera, u roku od 30 dana od kada ih primite (ovo razdoblje počinje od vašeg primitka proizvoda).

8.2 Ako vraćate Zalando proizvod, možete koristiti naljepnicu za povrat priloženu vašoj narudžbi, ili možete isprintati naljepnicu sami s vašeg korisničkog računa. Molimo kontaktirajte Službu za korisnike ako imate problema s preuzimanjem naljepnice za povrat ili nemate pristup printeru.

8.3 Ako vraćate proizvod Zalando partnera, možete koristiti QR kod ili preuzeti i koristiti naljepnicu za povrat. Inače postoji poveznica za kontakt podatke odgovarajućeg Zalando partnera na web stranici svakog proizvoda. Također ćete pronaći njihove kontakte podatke u PDF dokumentu naziva „Informacije o pravu na raskid“ priloženom potvrdi narudžbe koju smo vam poslali.

8.4 Smatrat će se da je proizvod vraćen u roku od 30 dana ako ste ga poslali u tom roku. Međutim, mogućnost korištenja opcije povrata je uvjetovana time da ste nosili/probali proizvod na isti način kao što biste to radili u trgovini te da ste vratili proizvod u potpunosti u izvornom stanju, čitav i neoštećen, i u originalnom pakiranju. Dok ne istekne razdoblje primjene zakonskog prava na raskid, zakonske odredbe koje uređuju ovo pravo će se isključivo primjenjivati. Pravo na povrat proizvoda ne ograničava vaša zakonska jamstvena prava na koja imate pravo bez uvjeta. Mogućnost povrata proizvoda se ne primjenjuje na poklon bonove.

8.5 Dobrovoljno pravo na povrat u roku od 30 dana ne postoji za ugovore koji se odnose na zapečaćenu robu koja je otpečaćena nakon isporuke i koja nije prikladna za povrat zbog higijenskih razloga.

8.6 Do isteka zakonskog prava na raskid, uvjeti navedeni u člancima 6. i 7. će se isključivo primjenjivati. Na zakonska jamstvena prava ne utječe dobrovoljno pravo na povrat u roku od 30 dana. Dobrovoljno

pravo na povrat u roku od 30 dana se ne primjenjuje na kupnju poklon bonova.

## 9. Povrat novca

Svi povrati novca automatski se uplaćuju na račun koji ste koristili za plaćanje. Za uplate na račun i avansno plaćanje prijenosom sredstava, povrat novca bit će poslan na račun s kojeg je izvršena uplata. Ako ste platili kreditnom karticom, povrat novca bit će poslan na vaš račun kreditne kartice. Ako ste za kupnju koristili poklon bon, dodijelit ćemo odgovarajući iznos na vaš račun poklon bona.

## 10. Korisnička podrška

Molimo vas da [posjetite naše stranice za pomoć ili kontaktirate našu korisničku službu putem ovog linka](#) ako imate bilo kakvih pitanja.

## 11. Zakonska odgovornost za nedostatke i daljnje informacije

11.1 Odgovornost za nedostatke uređuju primjenjive zakonske odredbe.

11.2. Ponude dostupne na [www.zalando.hr](http://www.zalando.hr) mogu koristiti osobe koje imaju najmanje 18 godina.

11.3. Svaki kupac u svakom trenutku ima pravo imati samo jedan Zalando korisnički račun. Zadržavamo pravo brisanja višestrukih registracija.

11.4 Ovi opći uvjeti su dostupni na [www.zalando.hr](http://www.zalando.hr). Također, ovaj dokument možete isprintati ili spremiti odabirom uobičajenih naredbi u web pregledniku (uobičajeno Datoteka -> Spremi kao). Možete također [preuzeti i arhivirati ovaj dokument kao PDF](#).. Da biste otvorili PDF datoteku, trebat će vam Adobe Reader, koji možete besplatno preuzeti na stranici [www.adobe.de](http://www.adobe.de), odnosno trebat će vam sličan PDF preglednik.

11.5 Također možete jednostavno arhivirati detalje svoje narudžbe preuzimanjem općih uvjeta i korištenjem odgovarajućih naredbi u vašem web pregledniku za spremanje sažetka narudžbe koji se pojavljuje na posljednjoj stranici postupka naručivanja u internetskoj trgovini ili možete pričekati da dobijete automatsku potvrdu narudžbe koju također šaljemo na navedenu adresu e-maila nakon završetka vaše narudžbe. E-mail o potvrdi narudžbe sadrži detalje o vašoj narudžbi i naše opće uvjete te se može jednostavno isprintati ili spremiti pomoću vašeg programa putem kojeg koristite e-mail.

## 12. Kako funkcionira naše rangiranje

Naši sustavi preporuka osmišljeni su tako da vam pomognemo pronaći najprikladnije proizvode među tisućama dostupnih na našoj platformi. Temelji se na kombinaciji algoritama i kriterija koji se kontinuirano usavršavaju kako bi se omogućilo optimizirano iskustvo kupnje.

12.1 Ključni parametri koji utječu na rangiranje

- Relevantnost za upit pretraživanja: Naš sustav daje prioritet proizvodima koji odgovaraju vašim pojmovima pretraživanja ili ponašanju pregledavanja. To uključuje procjenu naslova proizvoda, opisa, slika proizvoda i kategorija za usklađivanje s vašim unosom, vašim filtrima, vašim kategorijama, vašim sortiranjem.

- **Popularnost:** Proizvodi koji se često kupuju, visoko ocjenjuju ili često pregledavaju drugi kupci mogu biti rangirani više, budući da ti pokazatelji ukazuju na zadovoljstvo i interes kupaca.
- **Personalizacija:** Ako ste prijavljeni na svoj račun, naš sustav može koristiti vašu povijest pregledavanja, povijest kupnje i postavke (npr. veličinu, stil) kako bi prilagodio poredak vašim interesima.
- **Cijena:** Iako su zastupljeni svi rasponi cijena, sustav može istaknuti proizvode koji su u skladu s vašim povijesnim preferencijama i/ili aktivnim promidžbenim ponudama.
- **Promidžbe i sponzorirani sadržaj:** Proizvodi koji su dio posebnih promocija ili su sponzorirani prodavača mogu imati veću uočljivost. Sponzorirani oglasi jasno su označeni kao takvi kako bi se omogućila transparentnost.
- **Dostupnost:** Proizvodi na zalihama i oni koji su dostupni za trenutnu kupnju imaju prioritet kako bi poboljšali vaše iskustvo kupnje.
- **Pokazatelji održivosti:** Proizvodima koji ispunjavaju određene kriterije održivosti, kao što su ekološki prihvatljivi materijali ili proizvodne metode, može se dati prednost ako ste pokazali interes za takva svojstva.
- **Zemlja:** Koja je verzija trgovine Zalando Shop koju posjećujete može utjecati na dostupnost proizvoda.

**12.2 Način međudjelovanja parametara:** Relativna važnost ovih parametara može ovisi o kontekstu vašeg pretraživanja ili sesije pregledavanja. Najprikladniji parametri su zemlja, informacije o artiklu, odabir filtera i sortiranje, npr. omiljene veličine i popularnost artikala kao i preferencije, kupnje i aktivnosti pregledavanja. U nastavku donosimo pregled načina na koji funkcionira naše rangiranje, uključujući ključne parametre i njihovo međudjelovanje, koji utječu na redoslijed prikazivanja proizvoda:

- **Prvo relevantnost pretraživanja:** Ako izvršite određeni upit za pretraživanje, relevantnost za taj upit bit će najviše prikazana, dok će drugi parametri, poput popularnosti ili personalizacije, imati sekundarnu ulogu.
- **Prioritet personalizacije:** Kada pregledavate bez određenog upita, vaše prethodne interakcije s platformom utjecat će na rangiranje, uz popularnost i dostupnost proizvoda.
- **Utjecaj promidžbenih ponuda:** Sponzorirani sadržaj i promocije integrirani su u rangiranje s uravnoteženim pristupom, kako ne bi nadjačali organske rezultate koji odgovaraju vašim interesima.

**12.3 Transparentnost i kontrola korisnika:** Predani smo pružanju transparentnog iskustva kupnje. U tu svrhu omogućavamo:

- **Označavanje sponzoriranog sadržaja:** Sponzorirani proizvodi jasno su označeni kako bi se razlikovali od organski rangiranih proizvoda.
- **Opcije sortiranja:** Možete nadjačati zadano rangiranje korištenjem opcija sortiranja kao što su "Cijena: od niske prema visokoj", "Ocjene kupaca" ili "Prvo najnovije" kako biste redoslijed proizvoda prilagodili svojim željama.
- **Postavke personalizacije:** Možete upravljati svojim postavkama personalizacije ili odabrati anonimno pregledavanje prilagođavanjem postavki računa.

**12.4 Algoritamsko praćenje i ažuriranja:** Kako bismo omogućili pravedne procese i relevantnost, naš sustav preporuka redovito se prati i ažurira. Provodimo stroga testiranja kako bismo identificirali potencijalne pristranosti i kontinuirano poboljšavali algoritam kako bismo ga uskladili s vašim potrebama i očekivanjima.

**12.5 Upravljanje vašim postavkama:** Dotičnim parametrima za pojedini sustav preporuka može se pristupiti preko simbola "info-i" u sustavu preporuka, npr. na stranici kataloga. Sljedeća poveznica pruža dodatne informacije o podacima profila koje koristimo i mogućnosti utjecaja na njihovu upotrebu za sustave preporuka na cjelokupnoj platformi:

Link na preferencije preporuka:

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

S poštovanjem,

Zalando SE Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlin

Upravni odbor: Robert Gentz & David Schröder (oba supredsjedatelja odbora), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Predsjednik Nadzornog odbora: Kelly Bennett, upisana kod Općinskog suda (Amtsgericht) Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B VAT ID: DE 260543043

Posljednje ažuriranje: 18.05.2026