

Обобщение на нашите общи условия

Общите условия Ви предоставят обща информация за нашите услуги в [Zalando.bg](https://www.zalando.bg). Офертите ни са предназначени изключително за потребители, които правят покупки за лични цели. Ние Ви предлагаме персонализирано преживяване при пазаруването и обслужването за артикули на Заландо и артикули на партньори на Заландо. Артикулите на партньори на Заландо са обозначени като такива и произхождат от търговски дистрибутори.

1. Сключване на договор:

Като направите поръчка на уебсайта на Заландо, Вие декларирате, че действате изключително за лични цели. Вашият договорен партньор е или Заландо SE [Zalando SE], или съответният партньор на Заландо, в зависимост от вида на продуктите, които поръчвате. Договорът влиза в сила, когато кликнете върху бутона за плащане и получите потвърждение на поръчката. Ние си запазваме правото да откажем или да анулираме поръчки, генерирани от автоматизирани програми или услуги на трети лица.

2. Цени, разходи за доставка и условия за доставка:

Цените, посочени в момента на поръчката, са крайни и включват приложимия ДДС. Заландо поема разходите за доставка, освен ако в поръчката не са посочени конкретни начини на доставка. При поръчки под минималната стойност за поръчка може да възникнат допълнителни разходи за доставка. Ще бъдете информирани за сумата преди да направите поръчката и ще получите допълнителна информация по този въпрос в подробните общи условия.

3. Различни начини на плащане:

Предлагат се различни начини на плащане, например авансово плащане (банков трансфер), с кредитна карта, плащане чрез PayPal, наложен платеж и подаръчна карта. Възможните начини на плащане, които са налични към момента на поръчката, могат да варират и ще бъдете информирани за конкретните предлагани начини на плащане преди да направите поръчката.

4. Използване на ваучери:

По време на процеса на поръчка също могат да се използват и промоционални ваучери, издадени в рамките на рекламни кампании, или закупени подаръчни карти. Прилагат се съответните условия по ваучерите.

5. Право на отказ:

Като потребител разполагате със законово право на отказ. Това означава, че можете да се откажете от този онлайн договор в срок до 14 дни от получаването на стоките, без да посочвате причини, като 1.) ни уведомите (например по имейл или по пощата), че вече не желаете да продължите договора, и 2.) ни върнете поръчката или я върнете на нашия партньор. Цялата останала информация относно отказа можете да намерите в общите условия.

6. Доброволно право на връщане:

Ние Ви предлагаме доброволно допълнително право на връщане, което Ви предоставяме по наша собствена инициатива и независимо от 14-дневното право на отказ. Вашето законово право на отказ остава незасегнато от това. Повече информация относно условията и обхвата на доброволното право на връщане можете да намерите в общите условия.

7. Възстановяване на суми:

Възстановяването на суми се извършва автоматично посредством първоначалния начин на плащане.

8. Обслужване на клиенти:

Моля, разгледайте нашите страници за помощ или се свържете с нас, ако имате въпроси.

9. Възможни жалби:

Разполагаме с процедура за сигнализиране и подаване на жалби за проверка на потенциално незаконно съдържание. Ако не сте съгласни с нашето решение, разполагате с различни правни средства за защита.

10. Разни:

Прилагат се законоустановените гаранционни права, които Ви се полагат по закон. Повече информация по този въпрос можете да намерите в Общите условия. **Имате също така възможност да изтеглите и архивирате Общите условия оттук.**

Процедура за подаване на сигнали и жалби; извънсъдебно разрешаване на спорове

На нашия уебсайт Ви предоставяме възможност да сигнализирате за продукти или друго съдържание, за което смятате, че не съответства на действащото законодателство или на нашите условия за ползване (сигнализиране). Ние ще проверим тези сигнали и ще Ви информираме за резултата. В случай че решим да не предприемаме никакви действия, ще имате възможност да подадете искане за преразглеждане на това решение (жалба). Освен това имате възможност да потърсите извънсъдебно разрешаване на спора, както и да се възползвате от обичайните правни средства за защита.

В случай на злоупотреба ще преустановим временно (или постоянно) обработката на сигнали и жалби. Терминът „злоупотреба“ се прилага, ако често подавате сигнали или жалби, които са явно неоснователни. При оценката на случаите на злоупотреба и при вземането на решение дали и, ако да, за колко време да преустановим обработката на сигнали и жалби, ще вземем предвид всички факти и обстоятелства, с които разполагаме. Това включва абсолютния брой на явно неоснователните сигнали или жалби, относителния дял на неоснователните сигнали и жалби от общия брой, тежестта на случая на злоупотреба и – ако може да бъде установено – намеренията на подателя на сигнала.

Преди да преустановим обработката на сигнали и жалби, ще отправим предупреждение. Ще Ви информираме също така за продължителността на евентуалното преустановяване.

Стандартни общи условия на Заландо

PDF

Стандартни общи условия (ОУ) за поръчки, направени онлайн на en.zalando.bg

По-долу бихме искали да Ви запознаем с нашите стандартни общи условия, които уреждат начина, по който обработваме и уреждаме Вашите покупки.

Офертите на нашия уебсайт www.zalando.bg са предназначени изключително за потребители, които извършват покупката с цел, която не може да се свърже с тяхната търговска или професионална дейност.

Уебсайтът en.zalando.bg предлага за продажба „стоки на Заландо“ и „стоки на партньори на Заландо“.

Стоки на Заландо са всички стоки, които предлагаме на www.zalando.bg, освен ако не сме посочили, че става дума за стоки на партньори на Заландо. Стоки на партньори на Заландо са стоките, които предлагаме на en.zalando.bg и които обозначаваме като стоки на партньори. Всички партньори на Заландо са търговци.

1. Сключване на договор и доставка на стоки

1.1 С подаването на поръчка Вие потвърждавате, че купувате стоките изключително за лични цели.

1.2 За поръчки, направени онлайн на en.zalando.bg, сключваме договори единствено на български или английски език. Можете да изберете предпочитания от Вас език, като използвате селектора за език в горната част на уебсайта или като отидете в „Моят профил“ в мобилното приложение.

1.3 Когато поръчвате стоки на Заландо, договорът Ви е със Заландо СЕ [Zalando SE], Валеска-Герт-Щрасе 5, 10243 Берлин, регистрационен № HRB 158855 B, телефон 008001184984, имейл адрес legalnotice@zalando.bg. Когато поръчвате стоки на партньори на Заландо, в зависимост от избора от Вас продукт, сключвате договор или единствено със съответния партньор на Заландо, или едновременно със Заландо СЕ и съответния партньор на Заландо (съвместен продавач). Информация за съответното договорно отношение е посочена на страницата с детайлите за всеки продукт.

1.4 Като кликнете върху „Купи сега“, Вие правите обвързваща поръчка на артикулите във Вашата кошница. Веднага след като изпратите поръчката си, ние незабавно ще Ви изпратим потвърждение по имейл за поръчката Ви. Сключен е обвързващ договор, когато получите потвърждението за поръчката от нас. Моля, имайте предвид, че артикулите, поръчани с авансово плащане (резервирани), ще бъдат изпратени щом получим плащането на пълната покупна цена и евентуалните разходи за доставка. Затова Ви молим да преведете покупната цена веднага след получаване на потвърждението за поръчката, но най-късно в рамките на 7 дни.

1.5 Вие давате съгласието си и с настоящото сте уведомени за прехвърлянето на вземанията на продавача за плащане на покупната цена към трети лица, по-специално към Заландо Пеймънтс ГмбХ [Zalando Payments GmbH].

1.6 Моля, имайте предвид, че в изключителни случаи не сме длъжни да доставим поръчката Ви, ако нашите доставчици не доставят стоката коректно или в срок, въпреки че от наша страна сме спазили правилата за поръчка. За да се приложи това изключение, ние не трябва да носим законна отговорност за неналичността на стоката и трябва да сме Ви уведомили за ситуацията без неоправдано забавяне. Освен това не трябва да сме поели риск, свързан с доставката във връзка с поръчаната стока. Ако стоката не е налична, ще Ви възстановим всички извършени от Вас плащания без неоправдано забавяне.

1.7 Ние не поемаме риска от това да се наложи да доставим поръчаната стока от друго място (риск, свързан с доставката). Това важи и за поръчки на стоки от общ характер (при които са описани само видът и характеристиките на стоките). Ние сме длъжни да извършваме доставки единствено от наличните ни запаси и от запасите, които сме поръчали от нашите доставчици. Нашите запаси включват запасите на съответния партньор на Заландо, когато се поръчват стоки от партньор на Заландо. Ние доставяме на територията на България. Когато сроковете са посочени в работни дни, под „работни дни“ разбираме всички дни от понеделник до петък включително, но с изключение на официалните празници.

1.8 Ние Ви информираме за срока на доставка на страницата с детайлите за всеки продукт, както и преди да направите поръчка.

1.9 Ние си запазваме правото да не приемем поръчка или да я анулираме, ако тя се прави посредством софтуер, робот, краулер, спайдър или някаква автоматизирана система или скриптово поведение, както и при използване на услуги на трети лица, използвани за извършване на поръчка от Ваше име.

2. Цени и разходи за доставка

2.1 Прилагат се цените, посочени в офертата към датата на подаване на поръчката. Посочените цени са крайни (общи суми), т.е. включват български данък добавена стойност по приложимата законова ставка. Стоката остава наша собственост или собственост на съответния партньор на Заландо, в зависимост от случая, до пълното плащане на покупната цена.

2.2 Ние поемаме разходите за доставка, с изключение на ако е посочено друго (вж. също допълнителните разпоредби на настоящата клауза 2.3).

2.3 За поръчки на стойност 29,90 € или повече доставката е безплатна. За поръчки на стойност под 29,90 € се начислява такса за доставка в размер на 2,99 €, с включен ДДС. Таксата се отнася за разходите, произтичащи от размера на поръчката, включително обработка на доставката и други услуги. Разходите се начисляват и събират от Заландо.

3. Плащане

3.1 Обичайно приемаме следните начини на плащане: авансово плащане (банков превод), с кредитна / дебитна карта, плащане чрез PayPal, наложен платеж, подаръчни карти. Запазваме си правото да не приемаме определени начини на плащане за дадена поръчка и да предложим други начини на плащане. Моля, имайте предвид, че приемаме плащания само от сметки в рамките на Европейския съюз (ЕС). Вие носите отговорност за всички разходи, свързани с паричните транзакции.

3.2 При покупки с кредитна карта сумата ще бъде удържана от картата Ви, когато изпратим поръчката Ви.

3.3 Ако изберете плащане на кредит, ще бъдете информирани за крайния срок за плащане на покупната цена, преди да потвърдите поръчката на касата.

3.4 Вие се съгласявате да получавате фактури и кредити единствено в електронен формат.

4. Промоционални ваучери и тяхното използване

4.1 Промоционалните ваучери са ваучери, които не могат да бъдат закупени, а се раздават по време на рекламни кампании и са валидни за определен период от време.

4.2 Промоционалните ваучери могат да се използват само веднъж във връзка с дадена поръчка и само в рамките на посочения период. Някои марки могат да бъдат изключени от промоцията. Промоционалните ваучери не могат да се използват за закупуване на подаръчни ваучери. Моля, имайте предвид, че за използването на промоционалните ваучери може да се прилага минимална стойност на поръчката.

4.3 Стойността на стоките трябва да е равна или по-голяма от стойността на промоционалния ваучер. Ако ваучерът не покрива стойността на стоките, разликата може да бъде платена чрез някой от приетите начини на плащане. Стойността на промоционалните ваучери не се изплаща в брой и не се начислява лихва върху нея. Промоционалните ваучери не се възстановяват, ако стоките бъдат върнати изцяло или частично.

4.4 Промоционалните ваучери могат да се използват само преди приключването на процеса на поръчка. Не е възможно ваучерите да се прилагат със задна дата. Промоционалните ваучери не могат да се прехвърлят на трети лица. Освен ако не сме се договорили друго, не е възможно да се комбинират няколко промоционални ваучера.

4.5 Ако сте използвали промоционален ваучер при извършване на покупка и в резултат на отказ от Ваша страна общата стойност на поръчката Ви е по-малка или равна на стойността на промоционалния ваучер, ние си запазваме правото да Ви начислим първоначалната цена за задържаните от Вас стоки.

5. Общи условия за подаръчните карти на Заландо

5.1 Подаръчните карти на Заландо се издават от Заландо Пеймънтс ГмбХ. Заландо Пеймънтс ГмбХ е институция за електронни пари, лицензирана в Германия. Подаръчните карти на Заландо обаче не представляват електронни пари.

Подаръчните карти на Заландо не са електронни пари, а нерегулирана предплатена стойност. Това означава, че подаръчните карти на Заландо не се контролират от компетентния надзорен орган и че законовата защита за електронните пари не се прилага за тях. По-конкретно, нямате право да изисквате обмяна срещу пари в брой.

5.2 Подаръчните карти на Заландо могат да се използват на en.zalando.bg и в приложението на Заландо за закупуване на допустими продукти, предлагани от Заландо СЕ или други продавачи (партньори на Заландо). Допустимите стоки и услуги са продукти, свързани с външния вид на човека (например дрехи, обувки). Подробности можете да намерите в линка [„За какво мога да използвам моите подаръчни карти?“](#) Подаръчна карта на Заландо не може да се използва за закупуване на друга подаръчна карта на Заландо.

5.3 Подаръчните карти на Заландо са валидни за ограничен период от 5 години от датата на закупуване. Изплащане в брой или възстановяване на сумата в случай на загуба или повреда не са възможни.

5.4 Подаръчните карти на Заландо са ограничени до максимална стойност от 200 € на една подаръчна карта на Заландо и до максимална стойност от 200 € от подаръчни карти на Заландо за една покупка. Възможно е да се използват няколко подаръчни карти на Заландо при една

покупка до максималната сума от 200 €. Остатъчната сума по Вашите подаръчни карти на Заландо може да се използва за бъдещи покупки. Максималната стойност на подаръчните карти, които могат да се използват за един календарен месец, е ограничена до 5 000 €. Максималната стойност на подаръчните карти, които могат да бъдат свързани с Вашия клиентски профил за един календарен месец, е ограничена до 5 000 €.

5.5 Подаръчната карта на Заландо обикновено се активира в рамките на 24 часа след покупката.

5.6 Подаръчните карти на Заландо могат да се използват само преди да направите поръчката си, а не след това.

5.7 Ако анулирате поръчката си или върнете стоки, за които сте използвали подаръчна карта на Заландо, платената сума ще бъде възстановена на Вашата подаръчна карта на Заландо и ще бъде на разположение за бъдещи покупки. Ако върнете стоки, които са били частично платени с подаръчна карта на Заландо, покупната цена на всички запазени стоки, които отговарят на условията за закупуване чрез подаръчна карта на Заландо, ще бъде платена първо чрез използване на подаръчната карта на Заландо, а останалата сума за възстановяване, ако има такава, ще бъде възстановена чрез другия приложен метод на плащане.

6. Законово право на отказ по отношение на стоките на Заландо

Когато закупвате стоки на Заландо, имате законово право на отказ: Първото, което трябва да знаете, е, че ако решите да върнете стоки, можете да използвате QR кода или етикета за връщане, достъпен от страницата на клиентския Ви профил. Ако нямате достъп до принтер или срещате проблеми при достъпа до QR кода или изтеглянето на етикета за връщане, можете да се свържете с отдела за обслужване на клиенти, за да поискате такъв (данните за контакт са посочени по-долу). Моля, помогнете ни да избегнем ненужни разходи, като винаги използвате QR кода или етикета за връщане при връщане на стоки.

Информация относно правото на отказ:

Имате право да се откажете от настоящия договор в срок до 14 дни, без да посочвате причини. Срокът за отказ е 14 дни, считано от деня, в който Вие или посочено от Вас трето лице (което обаче не е превозвачът) сте получили последния артикул от стоката. За да упражните правото си на отказ, трябва да ни уведомите (Заландо СЕ, Валеска-Герт-Щрасе 5, 10243 Берлин, телефон: 008001184984, имейл: revocation@zalando.bg) за решението си да се откажете от договора, като ни изпратите недвусмислена декларация (напр. писмо, изпратено по пощата, факс или имейл). Ако желаете, можете да използвате приложения формуляр за отказ, но това не е задължително. Можете също така да попълните и изпратите формуляра за отказ или друг вид недвусмислена декларация онлайн чрез формата за контакт на нашия уебсайт (линк). Ако подадете уведомлението си за отказ онлайн, ние ще Ви изпратим потвърждение за получаване без неоправдано забавяне (напр. по имейл). Срокът за отказ ще се счита за спазен, ако изпратите уведомлението за отказ преди изтичането на този срок.

Последици от отказа

Ако се откажете от настоящия договор, ние сме длъжни да Ви възстановим всички плащания, които сме получили от Вас, включително разходите за доставка (с изключение на евентуални допълнителни разходи, възникнали в резултат на Вашия избор на начин на доставка, различен от най-евтината стандартна доставка, предлагана от нас), без неоправдано забавяне и най-късно в срок до 14 дни от деня, в който сме получили Вашето уведомление за отказ от настоящия договор. Възстановяването на сумите ще се извърши чрез същия начин на плащане, който сте използвали за първоначалната транзакция, освен ако изрично не е договорено друго с Вас. Няма да Ви начислим никакви такси за възстановяването на сумите. Може да отложим извършването на възстановяването, докато не получим стоките обратно или докато не ни предоставите доказателство, че сте върнали стоките, в зависимост от това кое от двете събития настъпи по-рано. Вие сте длъжни да ни върнете или предадете всички стоки без неоправдано забавяне, но най-късно в срок до 14 дни от деня, в който сте подали уведомлението за отказ от настоящия договор. Горното изискване се счита за изпълнено, ако върнете стоките преди изтичането на 14-дневния срок. Ние ще поемем разходите за връщане на стоките, при условие че използвате QR кода или етикета за връщане, достъпен на Вашия клиентски профил, за изпращане от страната, в която Ви е била доставена стоката; в противен случай ще трябва да заплатите разходите за връщане. Вие сте длъжни да покриете евентуалната загуба на стойност на стоките само ако тя се дължи на неправилно боравене с тях при проверка на състоянието, свойствата и функционалността им.

Формуляр за отказ

(Ако желаете да се откажете от договора, моля, попълнете този формуляр и ни го върнете)

На вниманието на: Заландо СЕ, Валеска-Герт-Щрасе 5, 10243 Берлин, телефон: 008001184984, електронна поща: revocation@zalando.bg:

Аз/ние (*) с настоящото се отказвам/е от договора, сключен от мен/нас (*), за закупуване на следните стоки (*)/:

- поръчани на (*)/получени на (*)
- име на клиента/клиентите
- адрес на клиента/клиентите
- подпис на клиента/клиентите (само при изпращане на хартиен носител)
- дата

(*) Зачеркнете ненужното

Правото на отказ изтича предсрочно за договори, отнасящи се до запечатани стоки, които са били разпечатани след доставката и които не са подходящи за връщане по хигиенни причини.

Край на уведомлението

7. Законово право на отказ по отношение на стоки от партньори на Заландо

Когато закупвате стоки от партньори на Заландо, имате законово право на отказ: Първото, което трябва да знаете, е, че ако решите да върнете стоката, можете да използвате QR кода или етикета за връщане, достъпен от Вашия клиентски профил или приложен към поръчката Ви. Ако се нуждаете от нов етикет за връщане или имате проблем с достъпа до QR кода, можете да се свържете с отдела за обслужване на клиенти, за да поискате такъв (данните за контакт са посочени по-долу). Моля, помогнете ни да избегнем ненужни разходи, като винаги използвате QR кода или етикета за връщане при връщане на стоки.

Информация относно правото на отказ:

Имате право да се откажете от този договор в срок до 14 дни, без да посочвате причини. Срокът за отказ е 14 дни, считано от деня, в който Вие или посочено от Вас трето лице (което обаче не е превозвачът) сте получили последния артикул от стоката. За да упражните правото си на отказ, трябва да ни уведомите (Заландо СЕ, Валеска-Герт-Щрасе 5, 10243 Берлин, телефон: 008001184984, имейл: revocation@zalando.bg) или съответния партньор на Заландо за решението си да се откажете от договора, като ни изпратите недвусмислена декларация (напр. писмо, изпратено по пощата, факс или имейл). Съответната информация за контакт можете да намерите и на всяка страница с детайлите за продукта, като кликнете върху името на партньора и превъртите надолу до информацията за отказ в изскачащия прозорец, който се показва на страницата. Ако желаете, можете да използвате приложения формуляр за отказ, но това не е задължително. Срокът за отказ ще се счита за спазен, ако изпратите уведомлението си за отказ преди изтичането на този срок.

Последици от отказа

Ако се откажете от настоящия договор, ние сме длъжни да Ви възстановим всички плащания, които сме получили от Вас, включително разходите за доставка (с изключение на евентуални допълнителни разходи, възникнали в резултат на Вашия избор на начин на доставка, различен от най-евтината стандартна доставка, предлагана от нас), без неоправдано забавяне и най-късно в срок до 14 дни от деня, в който ние или наш партньор на Заландо сме получили Вашето уведомление за отказ от настоящия договор. Възстановяването на сумите ще се извърши чрез същия начин на плащане, който сте използвали за първоначалната транзакция, освен ако изрично не е договорено друго с Вас; няма да Ви начисляваме никакви такси за възстановяването. Можем да отложим извършването на възстановяването, докато наш партньор на Заландо не получи стоката обратно, или докато не ни предоставите доказателство, че сте върнали стоката, в зависимост от това кое от двете събития настъпи по-рано.

Вие сте длъжни да върнете или предадете цялата стока на съответния партньор на Заландо без неоправдано забавяне, но най-късно в срок до 14 дни от деня, в който сте подали уведомлението за отказ от настоящия договор. На уебстраницата на всеки продукт ще намерите връзка, в която се посочва партньорът на Заландо и се предоставят неговите данни за контакт. Ще намерите данните за контакт и в PDF файла, озаглавен „Информация относно правото на отказ“, приложен към потвърждението на поръчката, което Ви изпращаме.

Горепосоченото изискване се счита за изпълнено, ако върнете стоките преди изтичането на 14-дневния срок. Ние ще поемем разходите за връщане, при условие че използвате QR кода или етикета за връщане, достъпни от Вашия клиентски профил или предоставени от нас за изпращане от страната, в която сте получили доставката; в противен случай ще трябва да заплатите разходите за връщане. Вие сте длъжни да покриете евентуалната загуба на стойност на стоките само ако тя се дължи на неправилно боравене с тях при проверка на състоянието, свойствата и функционалността им.

Формуляр за отказ

(Ако желаете да се откажете от договора, моля, попълнете този формуляр и ни го върнете)

На вниманието на: Заландо СЕ, Валеска-Герт-Щрасе 5, 10243 Берлин, телефон: 008001184984, електронна поща: revocation@zalando.bg:

Аз/ние (*) с настоящото се отказвам/е от договора, сключен от мен/нас (*), за закупуване на следните стоки (*):

- поръчани на (*)/получени на (*)
- име на клиента/клиентите
- адрес на клиента/клиентите
- подпис на клиента/клиентите (само при изпращане на хартиен носител)
- дата

(*) Зачеркнете ненужното

Правото на отказ изтича предсрочно за договори, отнасящи се до запечатани стоки, които са били разпечатани след доставката и които не са подходящи за връщане по хигиенни причини.

Край на уведомлението

8. Възможност за връщане на стоките до 30 дни след получаването им

8.1 Без да се засяга Вашето законово право на отказ, Ви предлагаме възможност да върнете стоките в срок до 30 дни от получаването им. Тази възможност за връщане Ви позволява, дори след изтичане на 14-дневния срок за отказ (вж. „Информация относно правото на отказ“ по-горе), да развалите договора, като ни върнете стоките или ги върнете на нашия партньор на Заландо, ако става въпрос за стоки на партньор на Заландо, в срок до 30 дни от получаването им (този срок започва да тече от момента на получаване на стоките).

8.2 Ако връщате стоки на Заландо, можете да използвате QR кода или етикета за връщане, достъпен на и готов за разпечатване от страницата на клиентския Ви профил. Моля, свържете се с отдела за обслужване на клиенти, ако имате проблеми с достъпа до QR кода или изтеглянето на етикета за връщане, или ако нямате достъп до принтер.

8.3 Ако връщате стоки от партньор на Заландо, можете да използвате QR кода или етикета за връщане, приложен към поръчката Ви или достъпен от страницата на клиентския Ви профил. В противен случай на уебстраницата на всеки продукт има връзка към данните за контакт на съответния партньор на Заландо. Данните за контакт ще намерите и в PDF файла, озаглавен „Информация относно правото на отказ“, прикачен към потвърждението на поръчката, което Ви изпращаме.

8.4 Стоката Ви ще се счита за върната в рамките на 30 дни, ако я изпратите в този срок. Възползването Ви от тази възможност за връщане обаче е обвързано с условието, че сте носили/пробвали стоката само по начина, по който бихте го направили в магазин, и че стоката се връща в пълен комплект, в първоначалното ѝ състояние, непокътната и без повреди, както и в оригиналната ѝ опаковка. До изтичането на срока за упражняване на законовото право на отказ се прилагат изключително законовите разпоредби, уреждащи това право. Възможността за връщане на стоката не ограничава Вашите законови гаранционни права, на които продължавате да имате право без ограничения. Възможността за връщане на стоката не се отнася за подаръчни ваучери.

8.5 Доброволното 30-дневно право на връщане не се прилага за договори, отнасящи се до (i) запечатани стоки, които са били разпечатани след доставката и които не са подходящи за връщане по хигиенни причини, и (ii) стоки, изработени по Ваши спецификации и/или ясно персонализирани.

8.6 До изтичането на законовото право на отказ се прилагат изключително условията, посочени в раздели 6 и 7. Законите гаранционни права остават незасегнати от доброволното 30-дневно право на връщане. Доброволното 30-дневно право на връщане не се прилага при покупката на подаръчни ваучери.

9. Възстановяване на суми

Всички възстановявания се изплащат автоматично по сметката, която сте използвали за плащането. При плащания на кредит и авансови плащания чрез банков превод възстановяването ще бъде изпратено по сметката, от която е било извършено плащането. Ако сте платили с PayPal/кредитна карта, възстановяването ще бъде изпратено по Вашата сметка в PayPal/кредитна карта. Ако сте използвали подаръчен ваучер при покупката си, ще преведем съответната сума по сметката Ви към подаръчната карта.

10. Обслужване на клиенти

При въпроси, моля, свържете се с екипа ни за обслужване на клиенти на телефон: 008001184984, електронна поща: revocation@zalando.bg.

11. Законова отговорност за дефекти и допълнителна информация

11.1 Нашата отговорност за дефекти се урежда от съответните законови разпоредби.

11.2 Офертите, достъпни на www.zalando.bg, могат да се използват от лица на възраст най-малко 18 години.

11.3 Всеки клиент има право да притежава само един клиентски акаунт в Заландо във всеки един момент. Ние си запазваме правото да изтрием повече от една регистрации.

11.4 Настоящите ОУ можете да прегледате на en.zalando.bg/zalando-terms. Можете също да отпечатате или запазите този документ, като изберете обичайните команди в уеб браузъра си (обикновено „Файл“ -> „Запази като“). Можете също да изтеглите и архивирате този документ в PDF формат, като кликнете тук. За да отворите PDF файла, ще ви е необходим Adobe Reader, който можете да изтеглите безплатно от www.adobe.de, или подобна програма за преглед на PDF файлове.

11.5 Можете също така лесно да архивирате данните за поръчката си, като изтеглите ОУ и използвате съответните команди в браузъра си, за да запазите обобщението на поръчката, което се появява на последната страница от процеса на поръчка в онлайн магазина, или като изчакате да получите автоматичното потвърждение на поръчката, което също изпращаме на посочения от Вас имейл адрес след приключване на поръчката. Имейлът с потвърждението на поръчката съдържа данните за поръчката Ви и нашите ОУ и може лесно да бъде отпечатан или запазен с програмата Ви за електронна поща.

11.6 Ние не сме длъжни и не желаем да участваме в процедури за разрешаване на спорове пред помирителна комисия за потребители.

11.7 Как функционира нашата класация:

Нашите системи за препоръки са създадени, за да Ви помогнат да откриете най-подходящите продукти сред хилядите, предлагани на нашата платформа. Те се основават на комбинация от алгоритми и критерии, които непрекъснато се усъвършенстват, за да Ви осигурят оптимално преживяване при пазаруването.

11.7.1 Ключови параметри, които оказват влияние върху класирането

- Релевантност спрямо търсенето: Нашата система дава приоритет на продуктите, които съответстват на Вашите думи за търсене или поведение при разглеждане. Това включва оценка на заглавията, описанията, изображенията и категориите на продуктите за съответствие с въведените от Вас данни, филтрите, категориите и сортирането.
- Популярност: Продуктите, които се купуват често, имат високи оценки или често се разглеждат от други клиенти, могат да заемат по-високи позиции в класирането, тъй като тези показатели сочат удовлетвореност и интерес от страна на клиентите.
- Персонализация: Ако сте влезли в профила си, нашата система може да използва историята на сърфирането Ви, историята на покупките Ви и предпочитанията Ви (напр. размер, стил), за да адаптира класирането според Вашите интереси.
- Цена: Въпреки че са представени всички ценови диапазони, системата може да акцентира върху продукти, които съответстват на Ваши предишни предпочитания и/или текущи промоции.
- Промоции и спонсорирано съдържание: Продуктите, които са част от специални промоции или са спонсирани от продавачите, могат да получават по-голяма видимост. Спонсорираните обяви са ясно обозначени като такива, за да се осигури прозрачност.
- Наличност: Дава се предимство на продуктите, които са на склад и са налични за незабавна покупка, за да се подобри Вашето преживяване при пазаруването.
- Показатели за устойчивост: Може да се даде предимство на продукти, отговарящи на определени критерии за устойчивост, като например екологични материали или методи на производство, ако сте проявили интерес към такива характеристики.
- Държава: Версията на Zalando Shop, която посещавате, може да окаже влияние върху това кои продукти са достъпни за Вас.

11.7.2 Как взаимодействат параметрите

Относителната важност на тези параметри може да варира в зависимост от контекста на Вашето търсене или сесията Ви на разглеждане. Най-релевантните параметри са държавата, информацията за артикулите, избраните филтри и сортирането (напр. предпочитани размери), както и популярността на артикулите, предпочитанията, покупките и дейностите по разглеждане. По-долу предоставяме общ преглед на това как функционира нашата система за класиране, включително ключовите параметри и тяхното взаимодействие, които влияят върху реда, в който Ви се показват продуктите:

- Релевантност на търсенето на първо място: Ако въведете конкретно търсене, релевантността спрямо това търсене ще бъде претеглена с най-голяма тежест, докато други параметри, като популярност или персонализация, ще играят второстепенна роля.
- Приоритет на персонализацията: Когато разглеждате без конкретно търсене, Вашите предишни взаимодействия с платформата ще повлияят на класирането, наред с популярността и наличността на продуктите.
- Влияние на промоциите: Спонсорираното съдържание и промоциите се интегрират в класирането по балансиран начин, като се гарантира, че те не засенчват естествените резултати, които съответстват на Вашите интереси.

11.7.3 Прозрачност и контрол от страна на потребителя

Ние се ангажираме да Ви осигурим прозрачно пазаруване. За тази цел:

- Маркиране на спонсорирано съдържание: Спонсорираните продукти са ясно обозначени с етикет, за да се разграничат от продуктите, класирани по естествен начин.
- Опции за сортиране: Можете да промените подредбата по подразбиране, като използвате опции за сортиране като „Цена: от ниска към висока“, „Оценки на клиентите“ или „Първо най-новите“, за да приспособите подредбата на продуктите според Вашите предпочитания.
- Настройки за персонализация: Можете да управлявате Вашите предпочитания за персонализация или да изберете да разглеждате анонимно, като настроите параметрите на профила си.

11.7.4 Алгоритмичен мониторинг и актуализации

За да осигурим справедливост и релевантност, нашата система за препоръки се следи и актуализира редовно. Провеждаме строги тестове, за да идентифицираме потенциални пристрастия, и непрекъснато подобряваме алгоритъма, за да го съобразим с Вашите нужди и очаквания.

11.7.5 Управление на Вашите предпочитания

До съответните параметри за отделна система за препоръки можете да получите достъп чрез символа „info-i“ върху самата система за препоръки, например на страницата с каталога. Следната връзка ще Ви предостави допълнителна информация относно данните от профила, които използваме, и възможността да повлияете на използването им от системите за препоръки на цялата платформа:

Връзка към предпочитания за препоръки: <https://en.zalando.bg/myaccount/recommendation-preferences/>

С уважение,

Заландо СЕ

Валеска-Герт-Щрасе 5

10243 Берлин

Управителен съвет: Роберт Генц и Давид Шрьодер (и двамата съпредседатели на съвета), д-р
Астрид Арндт, Анна Димитрова, Давид Шнайдер

Председател на Надзорния съвет: Кели Бенет

Вписано в Районен съд (Amtsgericht) - Шарлотенбург, Берлин, HRB 158855 B, Идентификационен
номер по ДДС: DE 260543043

Регистрационен номер за отпадъци от електрическо и електронно оборудване: DE /
Регистрационен номер за отпадъци от електрическо и електронно оборудване: GER: 72754189

Последна актуализация: 11.08.2026 г.