

## Sammenfatning af de generelle forretningsbetingelser

De generelle forretningsbetingelser giver dig et overblik over vores ydelser på zalando.dk. Vores tilbud henvender sig udelukkende til forbrugere, der køber til privat brug. Vi tilbyder dig en personaliseret indkøbs- og serviceoplevelse med Zalando-varer, Zalando-partnervarer und Zalando-pre-ownedvarer. Zalando-partnervarer er mærket som partnervarer og er fra erhvervsforhandlere, mens Zalando-pre-ownedvarer er brugte varer, der er mærket som pre-ownedvarer.

### 1. Om aftaleindgåelsen:

Ved at afgive en bestilling på Zalandos webside erklærer du, at du udelukkende køber til privat brug. Din aftalepartner er enten Zalando SE eller den pågældende Zalando-partner, afhængigt af, hvilken type produkter du bestiller. Aftalen bliver retsgyldig ved at du klikker på knappen Køb og modtager ordrebekræftelsen. Vi forbeholder os retten til at afvise eller annullere bestillinger, der er genereret af automatiske programmer eller serviceydelser fra tredjepart.

### 2. Om priser, forsendelsesomkostninger og leveringsbetingelser:

De på ordretidspunktet viste priser er slutpriser inklusive den gældende moms. Forsendelsesomkostningerne betales af Zalando, medmindre der ved bestillingen angives særlige forsendelsesmåder, eksempelvis ekspresforsendelse. Desuden kan der opstå forsendelsesomkostninger ved bestillinger under mindste bestillingsværdi. Du får oplyst den mindste bestillingsværdi, inden du bestiller, og du kan læse mere i vores detaljerede generelle forretningsbetingelser.

### 3. Om de forskellige betalingsmetoder:

Der tilbydes forskellige betalingsmetoder, eksempelvis forudbetaling, kreditkort, faktura eller Paypal. De betalingsmetoder, der er mulige ved den konkrete bestilling, kan variere, og inden afsendelse af bestillingen orienteres du om de mulige betalingsmetoder.

### 4. Om brug af gavekort:

I forbindelse med bestillingen kan også kampagnegavekort, der udbydes som et led i reklamekampagner, eller købte gavekort indløses. Derved gælder de betingelser, der knytter sig til gavekortet.

### 5. Om fortrydelsesretten:

Som forbruger har du ret til at træde tilbage fra købet. Det betyder: Du kan annullere denne onlineaftale inden for 14 dage efter modtagelse af varen uden at angive en grund ved at du 1.) meddeler os (f.eks. pr. e-mail eller brev), at du ikke længere ønsker at fastholde aftalen, og 2.) returnerer din bestilling til os eller vores partner. Alle yderligere informationer om fortrydelse finder du i de generelle forretningsbetingelser.

### 6. Om vores frivillige ret til returnering:

Vi tilbyder dig en ekstra, frivillig ret til returnering, som vi tilbyder frivilligt og uafhængigt af den 14-dages fortrydelsesret. Din juridiske fortrydelsesret forbliver uberørt heraf. Flere oplysninger om betingelserne og varigheden af den frivillige ret til returnering finder du i de generelle forretningsbetingelser

## 7. Om refunderinger:

Eventuelle refunderinger sker automatisk med den samme betalingsmetode som den, handlen blev indgået med.

## 8. Om kundeservice:

Venligst henvis til vores [hjælpesider eller kontakt vores kundeservice via dette link](#), hvis du har spørgsmål.

## 9. Om eventuelle klager:

Vi har en melde- og en klageprocedure til kontrol af eventuelt retsstridigt indhold. Hvis du ikke kan erklære dig enig i vores afgørelse, har du forskellige klagemuligheder.

## 10. Øvrige:

Du har lovsikrede garantirettigheder. Supplerende oplysninger finder du i de generelle forretningsbetingelser. Du har også mulighed for at [downloade og arkivere de generelle vilkår og betingelser](#).

## Fremgangsmåde for beskeder og klager, udenretslig bilæggelse af tvister

På vores hjemmeside har du mulighed for at give os besked om produkter eller andet indhold, du måtte betragte som ikke værende i overensstemmelse med gældende lovgivning eller vores brugsvilkår (meddelelse). Vi gennemgår disse meddelelser og giver dig besked om resultatet. Hvis vi beslutter os for, ikke at tage nogen foranstaltninger, har du mulighed for at få kontrolleret denne beslutning (klage). Derudover har du også mulighed for at gribe til udenretslig bilæggelse af tvister samt det offentlige retsvæsen.

Ved misbrug af denne mekanisme indstiller vi behandlingen af beskeder og klager, enten midlertidigt eller permanent. Misbrug kan for eksempel være, hvis du ofte indsender meddelelser eller klager, der er åbenlyst ubegrundede. Ved bedømmelse af misbrug samt beslutning om hvorvidt vi indstiller behandlingen af meddelelser og klager, tager vi alle de foreliggende fakta og omstændigheder i betragtning. Det omfatter det nøjagtige antal ubegrundede meddelelser eller klager, andelen af ubegrundede beskeder og klager i det samlede antal, alvorligheden af misbruget og, såfremt det er muligt at fastlægge dem, hensigten med meddelelsens afsender måtte have.

Inden vi indstiller behandlingen af meddelelser og klager, udsteder vi en advarsel. I denne advarsel giver vi dig også besked om en mulig indstilling.

## SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER

Salgs- og leveringsbetingelser for online bestillinger på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk).

### Download og arkivering af de generelle vilkår og betingelser som PDF

Herunder finder du vores generelle forretningsbetingelser, som danner grundlaget for tilvejebringelsen af alle tjenester på [Zalando.dk](http://Zalando.dk).

Tilbuddene på vores website [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk) er udelukkende rettet mod forbrugere, der indgår et køb til et formål, der hverken kan henregnes til deres erhvervmæssige eller arbejdsmæssige aktiviteter.

På [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk) tilbyder vi en personaliseret shopping- og serviceoplevelse tilpasset dine interesser og behov. På [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk) sælger vi Zalando-varer og Zalando partner-varer og Zalando pre-owned-varer.

Zalando-varer er alle de varer, som vi sælger på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk), medmindre vi oplyser, at varerne er Zalando partner-varer.

Zalando partner-varer er varer, som vi sælger på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk), og som er identificeret som Zalando partner-varer. Alle Zalando-partnere er erhvervsdrivende.

Zalando pre-owned-varer, som vi sælger på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk) er identificerede som "pre-owned".

## **1. INDGÅELSE AF KØBSAFTALE OG LEVERING AF VARER**

1.1 Med afgivelse af en bestilling erklærer du udelukkende at handle til private formål.

1.2 Vi indgår udelukkende købsaftaler på dansk for så vidt angår de bestillinger, der foretages online på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk). Når du bestiller Zalando-varer og Zalando pre-owned-varer, indgår du en købsaftale med Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin. Når du bestiller varer fra en Zalando-partner, har du, alt efter hvilket produkt du har valgt, enten en kontrakt alene med den pågældende Zalando-partner eller med begge, Zalando SE og den pågældende Zalando-partner sammen (fælles sælger). Information om det pågældende kontraktlige forhold er vist på hver enkelt side med produktdetaljer.

1.3 Ved at klikke "Afsend bestillingen og betal", afgiver du en bindende bestilling på varerne i din indkøbskurv. Vi sender dig en ordrebekræftelse pr. e-mail, så snart du har indsendt din bestilling. Der indgås en bindende købsaftale, når du modtager en ordrebekræftelse fra os. Ordrebekræftelsen anses for modtaget, så snart vi har afsendt den til den e-mailadresse, som du har registreret på din Zalando-konto, og når denne e-mail er nået frem til serveren hos din e-mail udbyder. Vilklårene i købsaftalen vil blive gemt hos Zalando og vil være tilgængelige under "Mit Zalando" på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk). Vær opmærksom på, at varer, der er bestilt via forudbetaling (reserveret betaling), vil blive ekspederet, så snart den fulde købspris samt eventuelle leveringsomkostninger er modtaget. Derfor anmoder vi dig om, at du overfører hele købsprisen for din bestilling, så snart du modtager din ordrebekræftelse, dog senest inden for 7 dage.

1.4 Når du gennemfører dit køb, accepterer du, at kravet for betaling kan overdrages til tredjemand, herunder, men ikke begrænset til, Zalando Payments GmbH. Du skal i den forbindelse være opmærksom på, at overdragelse kan ske til både selskaber i og udenfor Zalando-koncernen.

1.5 Vi gør dig opmærksom på, at Zalando ikke er forpligtet til at levere din bestilling i tilfælde af, at vores leverandører undtagelsesvist ikke leverer til vores lager, uanset at vi har fulgt en korrekt bestillingspraksis (overensstemmende indkøbstransaktion). For at denne undtagelse finder anvendelse, er det en forudsætning, at vi ikke er juridisk ansvarlige for, at de omhandlede varer er utilgængelige, og vi skal desuden have underrettet dig om situationen uden ugrundet forsinkelse. Det er videre en forudsætning, at vi ikke har påtaget os indkøbsrisikoen i relation til den omhandlede bestilling. Hvis vi ikke kan skaffe din bestilling hjem, refunderer vi enhver betaling i relation hertil uden ugrundet forsinkelse.

1.6 Vi påtager os ikke risikoen for at skulle skaffe bestillinger hjem andetsteds fra (indkøbsrisiko). Det gælder også for så vidt angår bestillinger af generiske varer (hvor det kun er varens type og funktion,

der er beskrevet). Vi er udelukkende forpligtet til at foretage leveringen fra vores tilgængelige lager og fra det lager, hvorfra vi har bestilt fra vores leverandører. Vores lager omfatter den relevante Zalando-partners lager i de tilfælde, hvor det er Zalando partner-varer, der er bestilt. Vi leverer inden for Danmarks grænser. I de tilfælde hvor der er angivet tidsperioder i arbejdsdage, skal det forstås som alle dage mellem mandag og fredag (begge dage inkluderet), med undtagelse af offentlige fri- og helligdage i Danmark og i Tyskland.

1.7 Vi forbeholder os retten til ikke at acceptere en ordre eller at annullere en ordre, hvis ordren afgives ved brug af software, web-robot, web-crawler, web spider eller et evt. automatiseret system eller script-adfærd samt enhver brug af services fra tredjepart, der anvendes til at afgive en ordre på dine vegne.

1.8 Vi forbeholder os ret til at udelukke de kunder, som returnerer påfaldende og usædvanligt mange varer, fra yderligere køb i en periode på op til 12 måneder. Dette gælder især for den adfærd, hvor varereturneringer gentagne gange optræder i uforholdsmæssig høj grad eller er foretaget i strid med vores regler, og som ikke svarer til normal købsadfærd.

## **2. PRISER, LEVERINGSOMKOSTNINGER OG EKSPRES LEVERING**

2.1 De priser, der fremgår på vores hjemmeside på det tidspunkt, hvor bestillingen afgives, er gældende. De angivne priser er endelige priser (i alt), og inkluderer med andre ord moms i overensstemmelse med den gældende sats. Varerne er Zalandos ejendom eller den relevante Zalando-partners ejendom, indtil den fulde købesum er indbetalt.

2.2 Ved køb af varer til en samlet pris på over 349,00 kr. er levering gratis, mens der ved køb af varer til et beløb herunder pålægges leveringsomkostninger på 39,00 kr. oveni prisen for varerne. Gebyret vedrører omkostninger, der afhænger af størrelsen på ordren, blandt andet forsendelse, ekspedition og andre tjenester. Omkostningerne påløber hos og opkræves af Zalando.

2.3 Der kan vælges ekspreslevering for nogle bestillinger. Når du afgiver din bestilling, vil det fremgå om denne mulighed er tilgængelig for din bestilling, ligesom de omkostninger, der er forbundet med ekspreslevering, vil fremgå. Varerne bliver leveret senest inden for 1-3 arbejdsdage. Hvis varerne ikke leveres inden for denne periode, vil du selvfølgelig få refunderet dine leveringsomkostninger.

## **3. BETALING**

3.1 Zalando tilbyder som udgangspunkt følgende betalingsmetoder: Forudbetaling, kreditkort, regning og betaling via Paypal.

Vi forbeholder os retten til at afvise bestemte betalingsmetoder for en given bestilling og til at henvise til andre betalingsmetoder. Vær opmærksom på, at vi kun accepterer betalinger fra konti inden for Den Europæiske Union (EU). Du skal selv dække eventuelle omkostninger pålagt i forbindelse med pengetransaktioner.

3.2 Vi forbeholder os retten til at opkræve et gebyr på 100,00 kr. for forsinket betaling pr. betalingspåmindelse, hvis du misligholder din betalingspligt. Du har ret til at fremlægge dokumentation for, at det faktiske tab var væsentlig mindre end det angivne gebyr, eller at vi ikke har lidt noget tab.

3.3 Du samtykker til udelukkende at modtage fakturaer og kreditnotaer i elektronisk form

## **4. RABATKODER OG INDLØSNING AF RABATKODER**

4.1 Rabatkoder er rabatter, der bliver uddelt i forbindelse med reklamekampagner og er gyldige inden for en afgrænset tidsperiode. Rabatkoder kan ikke købes.

4.2 Rabatkoder kan kun indløses i forbindelse med et køb og kun inden for den angivne specificerede tidsperiode. Særlige mærker kan være undtaget fra rabatorordninger. Rabatkoder kan ikke bruges til at købe gavekort. Vær opmærksom på, at det kan være påkrævet, at der handles for et minimumsbeløb, for at rabatkoder kan indløses.

4.3 Værdien af ordren skal overstige værdien af det minimumsbeløb, som er angivet på rabatkoden. Værdien af rabatkoden kan ikke udbetales kontant, ligesom værdien heraf ikke bliver forrentet. Rabatkoder kan ikke refunderes, såfremt nogle eller alle de bestilte varer bliver returneret.

4.4 Rabatkoder kan kun indløses forud for, at bestillingsprocessen gennemføres. Det er ikke muligt at anvende rabatkoder bagudrettet. Rabatkoder må ikke overføres til tredjeparter. Medmindre andet er udtrykkeligt aftalt, er det ikke muligt at kombinere flere rabatkoder.

4.5 Hvis du har brugt en rabatkode i forbindelse med dit køb og ordrens samlede værdi er mindre eller lig med værdien af rabatkoden, som et resultat af, at du efterfølgende har tilbagekaldt en del af din ordre, forbeholder vi os retten til at opkræve dig den oprindelige pris for de varer, du beholder.

## **5. VILKÅR OG BETINGELSER FOR ZALANDO-GAVEKORT**

5.1 Zalando-gavekort udstedes af Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH er et e-pengeinstitut med licens i Tyskland. Alligevel er Zalando-gavekort ikke e-penge. Zalando-gavekort er ikke e-penge, men er i stedet en ikke-reguleret oplagret værdi. Det betyder, at Zalando-gavekort ikke er underlagt den tilsynsførende myndighed eller de lovpligtige beskyttelser for e-penge.

5.2 Zalando-gavekort kan indløses på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk) og i Zalando-appen ved køb af kvalificerede produkter, der tilbydes af Zalando SE eller andre sælgere (Zalando-partnere). Kvalificerede produkter er produkter, der bruges til en persons udseende (f.eks. tøj eller sko). Detaljer kan findes under dette link "[Hvad kan jeg bruge mit gavekort til?](#)". Et Zalando-gavekort kan ikke bruges til at købe et andet Zalando-gavekort.

5.3 Zalando-gavekort er gyldige i en periode på 5 år fra købsdatoen. De kan ikke indløses for kontanter eller refunderes, hvis de forsvinder eller beskadiges.

5.4 Zalando-gavekort er begrænset til en værdi på højst 1500 DKK per Zalando-gavekort og til en værdi på højst 1500 DKK per køb med ét eller flere Zalando-gavekort. Det er muligt at bruge mere end ét Zalando-gavekort per køb, dog er den maksimale værdi, der kan bruges af Zalando-gavekortene samlet 1500 DKK. Ethvert resterende beløb på dine Zalando-gavekort kan bruges til fremtidige indkøb. Du kan maksimalt købe for 5.000 € pr. kalendermåned ved hjælp af Zalando-gavekort. Dette gælder ligeledes for Zalando-gavekort, der ikke anvendes af dig, men som er knyttet til din kundekonto.

5.5 Zalando-gavekort aktiveres sædvanligvis inden for 24 timer efter, at de blev købt.

5.6 Zalando-gavekort kan kun bruges, inden du bestiller. Når bestillingen er gennemført, har du således ikke mulighed for at ændre betalingsmetoden til at være Zalando-gavekort (helt eller delvist).

5.7 Hvis du annullerer din bestilling eller returnerer varer, som du har betalt fuldt ud med et Zalando-gavekort, refunderes det betalte beløb til dit Zalando-gavekort, hvor det vil være til rådighed for fremtidige køb. Hvis du returnerer varer, der blev delvist betalt med et Zalando-gavekort, afgør købsprisen af de ikke-retunerede varer, hvorvidt det betalte beløb refunderes til dit Zalando-gavekort. Hvis købsprisen for eventuelle varer, som du beholder, og som er kvalificeret til køb med et Zalando-gavekort, er større end betalingen via dit Zalando-gavekort, refunderes beløbet for de returnerede varer til den anden betalingsmetode, der blev anvendt. Hvis købsprisen for eventuelle varer, som du beholder, og som er kvalificeret til køb med et Zalando-gavekort, er mindre end betalingen via dit Zalando-gavekort, refunderes beløbet for de returnerede varer først til Zalando-gavekortet, indtil at købsprisen af varerne og det refunderede beløb svarer til betalingen via dit Zalando-gavekort. Et eventuelt overskydende beløb, der skal refunderes, refunderes til den anden betalingsmetode, der blev anvendt.

## **6. LOVPLIGTIG FORTRYDELSESRET I FORBINDELSE MED KØB AF ZALANDO VARER**

NÅR DU KØBER ZALANDO VARER, HAR DU EN LOVPLIGTIG RET TIL AT FORTRYDE DIT KØB:

Det første, du bør vide, hvis du beslutter dig for at returnere dine varer, er, at du kan bruge QR-koden eller den returlabel, der er tilgængelig via "Mit Zalando" på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk). Hvis du ikke har adgang til en printer, eller hvis du oplever problemer med at få adgang til QR-koden eller returlabelen, kan du kontakte kundeservice og anmode om en ny formular (se kontaktdetaljer nedenfor). Hjælp os med at undgå unødvendige omkostninger ved altid at bruge QR-koden eller returlabelen, når du returnerer varer.

### **INFORMATION OM FORTRYDELSESRETEN**

Du har ret til at fortryde denne købsaftale inden for 14 dage uden at angive nogen begrundelse. De 14 dages fortrydelsesret omfatter 14 hele dage og løber fra den dag, hvor du, eller en person udpeget af dig (men ikke leverandøren), fik leveret den sidste af dine varer

For at gøre brug af din fortrydelsesret skal du underrette os (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, Telefon: 80 25 34 23, e-mail: [fortrydelse@zalando.dk](mailto:fortrydelse@zalando.dk)) om din beslutning om at ophæve købsaftalen ved at sende os en utvetydig erklæring (eksempelvis et brev, en fax eller en e-mail). Hvis du ønsker det, kan du bruge den vedhæftede returformular, men det er ikke påkrævet, at du bruger denne.

Du kan også vælge at udfylde og indsende returformularen eller en anden utvetydig erklæring online via kontaktformularen på vores hjemmeside. Hvis du indsender din fortrydelseserklæring online, sender vi dig en kvittering for modtagelse med det samme (eksempelvis via e-mail). Du anses for at have overholdt fortrydelsesretsperioden, hvis du indsender returformularen inden perioden på de 14 dage udløber.

### **Fortrydelsesrettens virkninger**

Hvis du ophæver din købsaftale ved at gøre brug af din fortrydelsesret, er vi forpligtiget til at refundere alle betalinger, vi har modtaget fra dig inklusive leveringsomkostninger (undtagen eventuelle omkostninger forbundet med, at du har valgt en leveringsmetode, som ikke er den standardlevering, som vi tilbyder), uden ugrundet forsinkelse og senest inden for 14 dage fra den dag, hvor vi modtog din meddelelse vedrørende fortrydelse af købsaftalen. Refunderinger vil blive tilbageført til dig via den samme betalingsmetode, som du brugte i forbindelse med det oprindelige køb, med mindre vi udtrykkeligt har aftalt med dig, at anden refunderingsmetode er mulig. Vi opkræver ikke nogen gebyrer i forbindelse med refunderingen. Vi tilbageholder imidlertid din refundering, indtil vi har modtaget de refunderede varer, eller indtil du har forsynet os med bevis for, at du har returneret de omhandlede varer, alt efter hvilken omstændighed der indtræder først.

Du er forpligtet til at returnere alle de omhandlede varer til os (Zalando SE HIT Postboks 700 0918 Københavns pakkecenter) uden unødvendig forsinkelse og senest 14 dage efter, at du har meddelt os, at du ønsker at fortryde købsaftalen.

Ovenstående betingelser anses for opfyldt, hvis du returnerer de omhandlede varer inden for 14-dages fristen. Vi refunderer forsendelsesomkostningerne under forudsætning af, at du bruger QR-koden eller den returlabel, der er tilgængelig via din konto, til forsendelse i det land, hvortil du fik leveret dine varer, idet du ellers vil være forpligtet til selv at betale forsendelsesomkostningerne. Du er kun forpligtet til at afholde omkostninger til eventuelle værdiforringelser af varerne, hvis værdiforringelsen skyldes din ukorrekte behandling af varerne i forbindelse med undersøgelse af varernes stand, egenskaber og funktion.

### **Standard fortrydelsesformular**

(Hvis du ønsker at fortryde dit køb, bedes du udfylde nedenstående formular og returnere den til os)

Att: Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: [fortrydelse@zalando.dk](mailto:fortrydelse@zalando.dk):

Jeg/vi (\*) meddeler herved, at jeg/vi (\*) ønsker at fortryde den indgåede købsaftale vedrørende min/vores (\*) købsaftale af følgende varer (\*):

- bestilt den (\*)/modtaget den (\*)
- forbrugerens navn(e)
- forbrugerens adresse
- dato

(\*) Slet denne, når (\*) er udfyldt.

Undtagelser til fortrydelsesretten: Har du købt en vare, der af sundhedsmæssige eller hygiejnemæssige grunde er forseglet, og har du brudt denne forsegling, kan varen ikke returneres; dette inkluderer emballage, der har til formål at beskytte varen og sikre, at varen ikke har været åbnet. Desuden kan varer, der er fremstillet efter dine specifikationer og/eller har fået et tydeligt personligt præg, heller ikke returneres.

## **7. LOVPLIGTIG FORTRYDELSESRET I FORBINDELSE MED KØB AF ZALANDO PARTNER-VARER OG ZALANDO PR-OWNED-VARER**

## NÅR DU KØBER ZALANDO PARTNER-VARER OG ZALANDO PRE-OWNED-VARER, HAR DU EN LOVPLIGTIG RET TIL AT FORTRYDE DIT KØB:

Det første, du bør vide, er, at du kan bruge QR-koden eller den returlabel, der er tilgængelig via din kundekonto eller vedlagt din ordre, hvis du beslutter dig for at returnere dine varer. Hvis du har problemer med at få adgang til QR-koden eller returlabelen, kan du kontakte kundeservice (se kontaktdetaljer nedenfor). Hjælp os med at undgå unødvendige omkostninger ved altid at bruge QR-koden eller returlabelen, når du returnerer varer.

### INFORMATION OM FORTRYDELSESRETEN

Du har ret til at fortryde denne købsaftale inden for 14 dage uden at angive nogen begrundelse. De 14 dages fortrydelsesret omfatter 14 hele dage og løber fra den dag, hvor du, eller en person udpeget af dig (men ikke leverandøren), fik leveret den sidste af varerne.

For at gøre brug af din fortrydelsesret skal du underrette os (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Telefax: + 49 (0)30 2759 46 93, Telefon: 80 25 34 23, e-mail: fortrydelse@zalando.dk) eller den relevante Zalando-partner om din beslutning om at ophæve købsaftalen ved at sende os en utvetydig erklæring (eksempelvis et brev, en fax eller en e-mail). De pågældende kontaktdata fremgår også af hver enkelt side med produktdetaljer ved at klikke på partnerens navn og blade ned til infoet om ophævelse i det pop-up-vindue, der vises på siden. Hvis du ønsker det, kan du bruge den vedhæftede fortrydelsesformular, men det er ikke påkrævet, at du bruger denne.

### Fortrydelsesrettens virkninger

Hvis du ophæver din købsaftale ved at gøre brug af din fortrydelsesret, er vi forpligtet til at refundere alle betalinger, vi har modtaget fra dig inklusive leveringsomkostninger (undtagen eventuelle omkostninger forbundet med, at du har valgt en leveringsmetode, som ikke er den standardlevering, som vi tilbyder), uden ugrundet forsinkelse og senest 14 dage fra den dag, hvor vi, eller den relevante Zalando-partner, modtog din meddelelse vedrørende fortrydelse af købsaftalen. Refunderinger vil blive tilbageført til dig via den samme betalingsmetode, som du brugte i forbindelse med det oprindelige køb, med mindre vi udtrykkeligt har aftalt med dig, at anden refunderingsmetode er mulig. Vi opkræver ikke nogen gebyrer i forbindelse med refunderingen. Vi tilbageholder imidlertid din refundering, indtil Zalando Pre-owned, eller den relevante Zalando-partner, har modtaget de refunderede varer, eller indtil du har forsynet os med bevis for, at du har returneret de omhandlede varer, alt efter hvilken omstændighed der indtræder først.

Du er forpligtet til at returnere alle de omhandlede varer til den relevante Zalando-partner eller Zalando Pre-owned uden unødvendig forsinkelse og senest 14 dage efter, at du har meddelt os, at du ønsker at ophæve købsaftalen. Du kan finde et link, som identificerer den relevante Zalando-partner eller Zalando Pre-owned og oplyser dennes kontaklinformation på hjemmesiden for hvert enkelt produkt. Du kan også finde deres kontaklinformationer i den PDF fil, der er vedhæftet den tilsendte ordrebekræftelse, som er betegnet "Information vedrørende fortrydelsesret".

Ovenstående betingelser anses for opfyldt, hvis du returnerer de omhandlede varer inden for 14-dages fristen. Vi refunderer forsendelsesomkostningerne under forudsætning af, at du bruger QR-koden eller den returlabel, der er tilgængelig via din kundekonto eller vedlagt din ordre, til forsendelse i det land, hvortil du fik leveret dine varer, idet du ellers selv vil være forpligtet til at betale forsendelsesomkostningerne. Du er kun forpligtet til at afholde omkostninger til eventuelle værdiforringelser af varerne, hvis værdiforringelsen skyldes din ukorrekte behandling af varerne i forbindelse med undersøgelse af varernes stand, egenskaber og funktion.

## Fortrydelsesformular

(Hvis du ønsker at fortryde dit køb, bedes du udfylde nedenstående formular og returnere den til os)

Att: Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: [fortrydelse@zalando.dk](mailto:fortrydelse@zalando.dk) (eller den relevante Zalando partner).

Jeg/vi (\*) meddeler herved, at jeg/vi (\*) ønsker at fortryde den indgåede købsaftale vedrørende min/vores (\*) købsaftale af følgende varer (\*):

- bestilt den (\*)/modtaget den (\*)
- forbrugerens navn(e)
- forbrugerens adresse
- dato

(\*) Slet denne, når (\*) er udfyldt.

Slut.

Undtagelser til fortrydelsesretten: Har du købt en vare, der af sundhedsmæssige eller hygiejnemæssige grunde er forseglet, og har du brudt denne forsegling, kan varen ikke returneres; dette inkluderer emballage, der har til formål at beskytte varen og sikre, at varen ikke har været åbnet. Desuden kan varer, der er fremstillet efter dine specifikationer og/eller har fået et tydeligt personligt præg, heller ikke returneres.

## 8. MULIGHED FOR FORTRYDELSE I OP TIL 30 DAGE EFTER MODTAGELSE

8.1 Uden at det påvirker din lovpligtige fortrydelsesret, tilbyder vi dig muligheden for at returnere dine varer inden for 30 dage efter, at du har modtaget dem. Denne udvidede returret tillader dig, selv efter udløbet af 14-dags fortrydelsesretsperioden (se "Information om fortrydelsesretten" ovenfor), at annullere den indgåede købsaftale ved at returnere varerne til os, eller til den relevante Zalando-partner, hvis en Zalando-partner er involveret, inden for 30 dage efter, at du har modtaget dine varer (perioden løber fra, når du modtager dine varer).

8.2 Hvis du returnerer Zalando-varer eller Zalando pre-owned-varer, kan du bruge QR-koden eller den returlabel, der er tilgængelig via "Mit Zalando". Hvis du har problemer med at få adgang til QR-koden eller returlabelen, eller hvis du ikke har adgang til en printer, er du velkommen til at kontakte kundeservice.

8.3 Hvis du returnerer Zalando partner-varer, kan du bruge QR-koden eller den returlabel, der er tilgængelig via din kundekonto eller vedlagt din ordre. Du kan også finde et link til den relevante Zalando-partners kontaktdetaljer på vores hjemmeside under hvert enkelt produkt. Du kan ligeledes finde deres kontaktdetaljer i pdf-filen "Information vedrørende fortrydelsesretten", der er vedhæftet din ordrebekræftelse.

8.4 Dine varer vil anses for at være returneret inden for 30 dage, hvis du afsender dem inden for denne tidsperiode. Muligheden for at benytte denne returmulighed er imidlertid betinget af, at du kun har iført dig varerne/prøvet dem, på same måde, som du ville have gjort, hvis du var i en fysisk forretning, samt at varerne bliver returneret i deres oprindelige tilstand, hvilket vil sige, at varerne skal være i deres originale indpakning inklusive mærker, og at varerne er ubrugte, intakte og ubeskadigede. Indtil perioden for den lovmæssige fortrydelsesret udløber, vil dette regelsæt alene

regulere din fortrydelsesret. Muligheden for at returnere varer inden for 30 dage begrænser ikke dine lovmæssige rettigheder, idet du er berettiget til at udnytte disse uden begrundelse. Muligheden for returnering gælder ikke for gavekort.

8.5 Undtagelser til den udvidet returret: Har du købt en vare, der af sundhedsmæssige, hygiejnemæssige eller lovmæssige grunde er forseglet, og har du brudt denne forsegling efter levering, kan varen ikke returneres. Ved forsegling skal også forstås emballage, der har til formål at beskytte varen og sikre, at varen ikke har været åbnet. Returnering af varer er dermed kun acceptable, når varen bliver returneret forseglet, hvis påkrævet, og/eller i original emballage. Såfremt varens originale emballage ikke er egnet til returnering i forhold til f.eks. lovmæssige krav, er det kundens ansvar at pakken bliver returneret i forsvarlig emballage. Herudover er varer, der er fremstillet efter dine specifikationer og/eller har fået et tydeligt personligt præg, undtaget fra fortrydelsesretten og kan ikke returneres.

## 9. REFUNDERING

Hvis du har betalt en faktura eller forudbetalt din bestilling, skal du oplyse os navnet på din bank og de konto- og registreringsoplysninger, som refunderingen skal ske til. Hvis du har betalt via Paypal eller med kreditkort, vil refunderingen blive sendt til din Paypal-konto eller blive tilbageført til dit kreditkort. Hvis du har brugt et gavekort, vil refunderingen ske til din Zalando kunde konto.

## 10. KUNDESERVICE

Venligst henvis til vores [hjælpesider eller kontakt vores kundeservice via dette link](#).

## 11. LOVPLIGTIG ANSVAR FOR MANGLER OG YDERLIGERE INFORMATION

11.1 Vores ansvar for mangler bliver reguleret af den relevante lovgivning på området.

11.2 **Ansvar ved bestilling af Zalando pre-owned varer:** Bemærk venligst ved bestilling af Zalando pre-owned-varer, at disse er brugte varer. Ansvarsperioden for mangler ved Zalando pre-owned-varer er 2 år. Ansvarskrav er derfor kun gyldige for mangler, der opstår inden for 2 år efter levering af Zalando pre-owned-varer.

11.3 **Kvalitetstilstanden for Zalando pre-owned-varer:** Eftersom Zalando pre-owned-varer er genbrugsvarer, udgør sædvanlige tegn på brug, som kan forventes på grund af varernes genbrugskvalitet, ikke en mangel. For sådanne sædvanlige tegn på brug eller egenskaber ved varerne, som allerede fremgik af beskrivelsen af varerne, gælder ingen lovmæssige rettigheder.

11.4 Når du handler på Zalando.dk har du 24 måneder til at underrette os om eventuelle mangler ved dine varer.

11.5 Det er muligt for personer over 18 at gøre brug af ydelserne på websitet [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk).

11.6 Hver kunde er berettiget til at oprette én kundekonto hos Zalando. Vi forbeholder os retten til at slette to eller flere eksisterende kontoer tilhørende den samme kunde.

11.7 En meddelelse om mangler skal begrundes, og manglen må ikke være et resultat af din fejlagtige behandling af varerne. Zalando vil tage stilling til, om din meddelelse vedrørende mangler er berettiget, baseret på den information du giver os.

11.8 For at være berettiget til at benytte den ovenfor nævnte ret vedrørende mangelfulde varer skal du give meddelelse om manglerne inden for rimelig tid efter, at du har opdaget manglerne ved varerne. Hvis du giver meddelelse herom inden for to måneder fra den dag, hvor du opdager manglen, vil meddelelsen altid anses for at være givet inden for rimelig tid.

11.9 For at benytte ovenfor nævnte ret, skal du underrette os (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Telefax: + 49 (0)30 2759 46 93 ved at sende os en utvetydig erklæring herom via vores reklamationsformular, som du finder her: <https://www.zalando.dk/faq/Returnering-and-Refundering/Reklamation.html> (eller eksempelvis et brev, en fax eller via vores webformular, som du finder i vores FAQ)

Formular: underretning om mangler

(Hvis du ønsker at underrette os om mangler, bedes du udfylde nedenstående formular og returnere den til os)

Att: Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, fax: + 49 (0)30 2759 46 93, e-mail: [service@zalando.dk](mailto:service@zalando.dk) (eller den relevante Zalando partner).

Jeg/vi (\*) giver herved meddelelse om mangler vedrørende de indkøbte varer i henhold til den indgåede købsaftale indgået af mig/os (\*):

- bestilt den (\*)/modtaget den (\*)
- forbrugerens navn(e)
- forbrugerens adresse
- dato
- beskrivelse af manglen

(\*) Slet denne, når (\*) er udfyldt.

Slut.

11.10 Hvis du vil klage over dit køb hos Zalando, kan du indgive en klage til Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, via [www.naevneneshus.dk](http://www.naevneneshus.dk).

## 12. YDERLIGERE INFORMATION

12.1 Disse salgs- og leveringsbetingelser kan findes på [www.zalando.dk/zalando-terms](http://www.zalando.dk/zalando-terms). Du kan også printe eller gemme dette dokument ved at bruge den sædvanlige kommando i din webbrowser (normalt: Filer ☐ Gem som). Du kan også **downloade og arkivere dette dokument som en pdf-fil**. For at åbne pdf-filen, skal du have installeret Adobe Reader, som du kan downloade gratis på [www.adobe.dk](http://www.adobe.dk) eller et tilsvarende pdf-program.

12.2 Du kan også nemt gemme din ordreinformation, enten ved at downloade salgs- og leveringsbetingelser og bruge de passende kommandoer i din webbrowser, eller ved at gemme ordrehistorikken, som fremgår på den sidste side, når du gennemfører dit køb online, eller ved at vente til du modtager den automatisk genererede ordrebekræftelse, som vi sender til dig, til den af dig oplyste e-mailadresse ved fuldførelse af din ordre. Ordrebekræftelsen, som fremsendes pr. e-mail, indeholder din ordreinformation og vores salgs- og leveringsbetingelser og kan printes ud eller gemmes via dit e-mail program.

**12.3 Sådan fungerer vores rangering:** Vores anbefalingssystem er udviklet til at hjælpe dig med at finde de mest relevante produkter blandt de tusindvis, der er tilgængelige på vores platform. Det er baseret på en kombination af algoritmer og kriterier, som hele tiden opdateres for at sikre en optimeret shopping-oplevelse.

#### 12.3.1 Vigtige parameter, som påvirker rangeringer

- **Relevans for søgeforespørgsel:** Vores system prioriterer produkter, der matcher dine søgeforespørgsel eller browsingadfærd. Dette betyder bl.a. vurdering af produkttitler, beskrivelser, produktfotos og kategorier for at sikre overensstemmelse med dit input, dine filtre, kategorier og sortering.
- **Popularitet:** Produkter, der købes ofte, har høje bedømmelser, eller som oftere bliver kigget på af andre kunder kan blive rangeret højere, da disse indikatorer tyder på kundetilfredshed og interesse.
- **Tilpasning:** Hvis du er logget ind på din konto, kan vores system bruge din browserhistorik, købshistorik og præferencer (f.eks. størrelse, stil) til at skræddersy rangeringen efter dine interesser.
- **Pris:** Selvom alle prisklasser er repræsenteret, kan systemet fremhæve produkter, der stemmer overens med dine historiske præferencer og/eller aktuelle kampagner.
- **Kampagner og sponsoreret indhold:** Produkter, der er en del af særlige kampagner eller er sponsoreret af sælgere, kan få større synlighed. Sponsorerede produkter er tydeligt markeret sådan for at sikre gennemsigtighed.
- **Tilgængelighed:** Produkter på lager, og som kan købes med det samme, er prioriteret for at forbedre din shoppingoplevelse.
- **Bæredygtighedsindikatorer:** Produkter, der opfylder visse bæredygtighedskriterier, såsom miljøvenlige materialer eller produktionsmetoder, kan blive prioriteret, hvis du har vist interesse for sådanne egenskaber.
- **Land:** Hvilken version af Zalando Shop du besøger kan have indflydelse på, hvilke produkter der er tilgængelige for dig.

**12.3.2 Sådan interagerer parametre:** Den relative betydning af disse parametre kan variere afhængigt af konteksten for din søgning eller browsersession. De mest relevante parametre er land, vareoplysninger, valg af filtre og sortering, f.eks. foretrukne størrelser, og varernes popularitet samt præferencer, køb og browsingaktiviteter. Nedenfor giver vi et overblik over, hvordan vores rangering fungerer, herunder de vigtigste parametre og deres samspil, der påvirker den rækkefølge, som produkterne vises i for dig:

- **Søgerelevans først:** Hvis du udfører en bestemt søgeforespørgsel, vægtes relevansen for den pågældende forespørgsel tungest, mens andre parametre som f.eks. popularitet eller tilpasning spiller en sekundær rolle.

- Tilpasning prioriteres: Når du browser uden en bestemt søgeforespørgsel, vil dine tidligere interaktioner med platformen påvirke placeringen sammen med produktets popularitet og tilgængelighed.
- Påvirkning af kampagner: Sponsoreret indhold og kampagner er integreret i rangeringen med en afbalanceret tilgang, hvilket sikrer, at de ikke overskygger organiske resultater, der matcher dine interesser.

### 12.3.3 Gennemsigtighed og brugerkontrol

Det er vigtigt for os at kunne give dig en gennemsigtig shoppingoplevelse. Med henblik herpå:

- Markering af sponsoreret indhold: Sponsorerede produkter er tydeligt markeret med en etiket for at skelne dem fra organisk rangerede varer.
- Sorteringsmuligheder: Du kan tilsidesætte standardrangeringen ved at bruge sorteringsmuligheder som f.eks. "Pris: Lav til høj", "Kundebedømmelser" eller "Nyeste først" for at skræddersy produktorden til dine præferencer.
- Indstillinger for personlig tilpasning: Du kan administrere dine præferencer for tilpasning eller vælge at browse anonymt ved at justere dine kontoindstillinger.

**12.3.4 Algoritmisk overvågning og opdateringer:** For at sikre retfærdighed og relevans, bliver vores anbefalingssystem overvåget og opdateret regelmæssigt. Vi udfører strenge tests for at identificere potentielle bias og løbende forbedre algoritmen, så den stemmer overens med dine behov og forventninger.

**12.3.5 Styling af dine præferencer:** De respektive parametre for et individuelt anbefalingssystem kan tilgås via "info-i"-symbolet på anbefalingssystemet, f.eks. på katalogsiden. Følgende link giver dig yderligere oplysninger om de profiloplysninger, vi bruger, og muligheden for at påvirke brugen af dem til anbefalingssystemerne på hele platformen:

Link til anbefalingspræferencer:

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

Med venlig hilsen,

Zalando SE

Valeska-Gert-Straße 5

10243 Berlin

Bestyrelsen: Robert Gentz & David Schröder (begge Co-bestyrelsesformænd), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Bestyrelsesformand: Kelly Bennett

Registreret ved den lokale ret (Amtsgericht) ved Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B

VAT ID: DE 260543043

Sidst opdateret: 27.04.2026