

## **SALGS- OG LEVERINGSBETINGELSER**

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

PDF Download

Herunder finder du vores generelle forretningsbetingelser, som danner grundlaget for tilvejebringelsen af alle tjenester på Zalando.dk.

**Tilbuddene på vores websites [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk) og [www.zircle.dk](http://www.zircle.dk) er udelukkende rettet mod forbrugere, der indgår et køb til et formål, der hverken kan henregnes til deres erhvervsmæssige 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 Zircle varer (også kaldet "pre-owned"). På [www.zircle.dk](http://www.zircle.dk) sælger vi alene Zalando Zircle 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 Zircle varer er varer, som vi sælger på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk) og [www.zircle.dk](http://www.zircle.dk) og identificerer 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 Zircle 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 produkt detaljer.

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. Vilkårene 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 særligt 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 inklusiv), 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.

## **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 249 kr. er levering gratis, mens der ved køb af varer til et beløb herunder pålægges leveringsomkostninger på 39 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 2 arbejdsdage. Hvis varerne ikke leveres inden for denne periode, vil du selvfølgelig få refunderet dine leveringsomkostninger.

2.4 Afhængigt af hvor din vare bliver afsendt fra, kan langdistanceleveringsgebyrer på 39 kr. inklusiv moms blive pålagt. Du vil blive oplyst om langdistanceleveringsgebyrer bliver pålagt prisen for den udvalgte vare, før din ordre bestilles. Langdistanceleveringsgebyrer tilskrives og opkræves af Zalando. Ved returnering af varer, hvor vi har opkrævet langdistanceleveringsgebyrer, refunderer vi kun langdistanceleveringsgebyrerne, hvis hele ordren returneres. Dine lovbestemte rettigheder forbliver uforandrede.

### **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 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 rabatordninger. 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. INDLØSNING AF GAVEKORT**

5.1 Gavekort er et produkt, som kan købes. Gavekortet kan udelukkende indløses i forbindelse med køb af Zalando varer eller Zalando partner varer, og kan således ikke bruges til at købe flere gavekort. Hvis gavekortets værdi ikke dækker den ordre, du ønsker at gennemføre, kan differencen blive betalt ved at anvende en af de accepterede betalingsmetoder.

5.2 Gavekort og eventuelle tilgodehavender kan kun blive indløst forud for gennemførelsen af din ordre. Værdien af gavekort kan ikke udbetales kontant, ligesom der ikke vil påløbe renter på gavekortet. Hvis en ordre, der er betalt med et tilgodehavende eller et gavekort, bliver annulleret, vil

dette tilgodehavende ligeledes blive overført til din Zalando konto og vil derfor ikke blive udbetalt kontant. På "Mit Zalando" på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk) kan du indløse gavekort og tilskrive dem til din kunde konto, ligesom du kan få vist dit tilgodehavende.

## **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 den vedlagte returneringsformular, eller du kan printe den ud fra "Mit Zalando" på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk). Hvis du ikke har adgang til en printer, hvis du oplever problemer med at downloade returneringsformularen, eller du har brug for en ny returneringsformular, kan du kontakte kundeservice og anmode dem om en ny formular (se kontaktdetaljer nedenfor). Hjælp os med at undgå unødvendige omkostninger ved altid at bruge returneringsformularen 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 de vedlagte returdokumenter til brug for 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 fejlagtige behandling af varerne i forbindelse med undersøgelse af varernes stand, egenskab 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. Ved forsegling skal også forstås emballage, der har til formål at beskytte varen og sikre, at varen ikke har været åbnet.

### **7. LOVPLIGTIG FORTRYDELSESRET I FORBINDELSE MED KØB AF ZALANDO PARTNER VARER OG ZALANDO ZIRCLE VARER**

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

Det første, du bør vide, er, at du kan bruge de vedlagte returdokumenter, hvis du beslutter dig for at returnere dine varer. Hvis du har brug for nye returdokumenter, kan du kontakte kundeservice og anmode dem om nye returdokumenter (se kontaktdetaljer nedenfor). Hjælp os med at undgå unødvendige omkostninger ved altid at bruge returdokumenterne, 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](mailto: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 bladre 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 Zircle, 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 Zircle 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 Zircle og oplyser dennes kontaktinformation på hjemmesiden for hvert enkelt produkt. Du kan også finde deres kontaktinformationer 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 de vedlagte returdokumenter til brug for 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 fejlagtige behandling af varerne i forbindelse med undersøgelse af varernes stand, egenskab 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. Ved forsegling skal også forstås emballage, der har til formål at beskytte varen og sikre, at varen ikke har været åbnet.

## **8. MULIGHED FOR FORTRYDELSE I OP TIL 100 DAGE EFTER MODTAGELSE**

8.1 Uden at det påvirker din lovpligtige fortrydelsesret, tilbyder vi dig muligheden for at returnere dine varer inden for 100 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 100 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 Zircle varer, kan du bruge de returdokumenter, der er vedlagt din ordre eller du kan printe dem ud fra "Mit Zalando". Hvis du har problemer med at downloade returdokumenterne, 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 de returdokumenter, der er 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 100 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 100 dage begrænser ikke

dine lovmæssige rettigheder, idet du er berettiget til at udnytte disse uden begrundelse. Muligheden for returnering gælder ikke for gavekort.

Undtagelser til den udvidet returret

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.

## 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

Hvis du har brug for mere hjælp, henviser vi til vores FAQ ellers kan du kontakte os her.

## 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 Zircle varer: Bemærk venligst ved bestilling af Zalando Zircle varer, at disse er brugte varer. Ansvarsperioden for mangler ved Zalando Zircle varer er 2 år. Ansvarskrav er derfor kun gyldige for mangler, der opstår inden for 2 år efter levering af Zalando Zircle varer.

11.3 **Kvalitetstilstanden for Zalando Zircle varer:** Eftersom Zalando Zircle 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/Returning-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). Har du bopæl i et andet EU-land end Danmark, kan du klage til EU-Kommissionens online klageportal via [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr).

## 12. YDERLIGERE INFORMATION

12.1 Disse salgs- og leveringsbetingelser kan findes på [www.zalando.dk](http://www.zalando.dk). 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 ved at klikke her. 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.

Med venlig hilsen,

Zalando SE

Valeska-Gert-Straße 5

10243 Berlin

Bestyrelsen: Robert Gentz & David Schneider (begge Co-bestyrelsesformænd), Dr. Astrid Arndt, Dr. Sandra Dembeck, James Freeman II, David Schröder Bestyrelsesformand: Cristina Stenbeck

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

VAT ID: DE 260543043

Sidst opdateret: 01.12.2022