

Algemene voorwaarden

Hierna willen wij u onze Algemene Voorwaarden voorstellen, die wij voor de bewerking en afhandeling van uw aankoop ten grondslag leggen.

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

1. De totstandkoming van een overeenkomst en de levering

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

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

1.3 Door het aanklikken van de knop "Nu kopen" plaatst u een bindende bestelling ten aanzien van de artikelen in uw winkelwagentje. De ontvangst van uw bestelling bevestigen wij u direct na het versturen van uw bestelling door middel van een e-mail. Een bindende koopovereenkomst komt met ontvangst van de bestelbevestiging tot stand.

1.4 Houdt u er rekening mee, dat de levering van het bestelde product bij vooruitbetaling (reservering) pas na creditering van het volledige bedrag, inclusief verzendkosten op onze rekening plaatsvindt. In verband daarmee verzoeken wij u om de overboeking van de koopprijs onmiddellijk na ontvangst van de bestelbevestiging, maar in ieder geval binnen 7 dagen na ontvangst van de bestelbevestiging uit te voeren.

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

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

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

2. Prijzen en verzendkosten

2.1 De op het moment van de bestelling in het aanbod genoemde prijzen gelden. De aangegeven prijzen zijn eindprijzen. Dat wil zeggen, dat ze inclusief de op dat moment geldende van

toepassing zijnde wettelijke BTW zijn. Tot het moment waarop de volledige koopprijs betaald is, blijven de producten ons eigendom.

2.2 Bij elke bestelling worden verzendkosten in rekening gebracht. De hoogte daarvan wordt op de bestelpagina weergegeven.

2.3 Voor het verzenden van bijzonder omvangrijke, zware of kostbare producten kunnen afwijkende verzendkosten in rekening worden gebracht. Dit wordt dan tijdens de koop voor elk product apart op de productdetailpagina en op de bestelpagina weergegeven.

3. Betaling

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

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

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

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

4. Actie-tegoedbonnen en het verzilveren ervan

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

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

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

4.4 Actie-tegoedbonnen kunnen alleen voor het afsluiten van het bestelproces worden verzilverd. Het verzilveren naderhand is niet mogelijk. De actie-tegoedbon kan niet aan derden

worden overhandigd. Meerdere actie-tegoedbonnen kunnen niet met elkaar gecombineerd worden, tenzij wij iets anders zijn overeengekomen.

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

5. Wettelijk herroepingsrecht

Bij de aankoop van Zalando-Lounge-artikelen heeft u een wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen:

vooraf willen we u informeren dat u in geval van het retourneren van goederen het retouretiket kunt gebruiken wat u op www.zalando-lounge.nl kunt vinden en uitprinten. Indien u geen printer ter beschikking heeft, u problemen heeft met het downloaden van het retouretiket, of indien u een nieuw retouretiket nodig heeft, kunt deze via de klantenservice (contactgegevens, zie hieronder) opvragen. Wij verzoeken u vriendelijk ons te helpen om onnodige kosten te vermijden en de goederen niet zonder retouretiket te retourneren.

Herroepingsrecht:

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de 1. dag, waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste product fysiek in bezit krijgt.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Duitsland, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: service@zalando-lounge.nl via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht.

U kunt het modelformulier of een andere ondubbelzinnige verklaring ook via het contactformulier op onze website digitaal invullen en versturen. Indien u van deze mogelijkheid gebruik maakt, ontvangt u van ons direct (bijv. per e-mail) een ontvangstbevestiging.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen de herroeping:

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

U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan Zalando Lounge terug te zenden of te overhandigen.

U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken. Wij dragen de kosten van de retourzending als u het retouretiket gebruikt dat wij ter beschikking stellen. Indien u dat niet gebruikt, dient u kosten voor de verzending te betalen.

U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen.

Modelformulier voor herroeping

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

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

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

— Besteld op (*)/Ontvangen op (*)

— Naam/Namen consument(en)

— Adres consument(en)

— Datum

(*) Unzutreffendes bitte streichen

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

6. Terugbetalingen

Elke terugbetaling voeren wij automatisch uit op de door u voor de betaling gebruikte rekening. Bij betaling op rekening en bij vooruitbetaling wordt teruggeboekt op de rekening waarvan wij de betaling hebben ontvangen. Heeft u met Paypal / creditcard betaald, dan volgt de terugboeking op de daaraan verbonden Paypal-/creditcardrekening.

7. Customer Care

Onze service bereikt u als volgt:

Hotline 0800 0227 143, Bereikbaar van ma – vr (7-20 uur)

E-mail: service@zalando-lounge.nl

Telefax: +49 (0)30 2759 46 93

8. Toepasselijk recht en verdere informatie

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

8.2 U vindt deze AV op www.zalando-lounge.nl. Daarnaast kunt u dit document uitprinten of opslaan, door de gebruikelijke functie van uw internetprogramma (=browser: meestal als "document opslaan") te gebruiken. U kunt dit document als pdf downloaden en archiveren, door hier te klikken. Om een pdf te kunnen openen, heeft een gratis programma nodig van Adobe Reader (www.adobe.de) of een vergelijkbaar programma, die het pdf-format beheerst.

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

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

9. Klachtenregeling

9.1 Wij beschikken over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en wij behandelen de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

9.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven bij ons worden ingediend, nadat u de gebreken heeft geconstateerd.

9.3 Bij ons ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door ons binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

9.4 U dient ons in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Mocht er geen oplossing worden gevonden dan kunt u uw klacht binnen uiterlijk 12 maanden voorleggen aan een geschillencommissie via het Europees ODR Platform (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Uw Zalando SE

Postadres:
Zalando SE
11501 Berlijn (Duitsland)

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

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

Wettelijk vertegenwoordigers: Robert Gentz & David Schneider (beide co-bestuursvoorzitters),
Dr. Astrid Arndt, James Freeman II, David Schröder

Voorzitster van de Raad van Bestuur: Cristina Stenbeck

Stand: 24.11.2021

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