

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE ZINZINO OPERATIONS AB 2022-02

## PRIX ET PAIEMENT

Tous les prix indiqués incluent la TVA. Au moment de valider le panier (en ligne) et sur le bon de commande, le prix total inclut tous les frais, la TVA ainsi que les frais de port. Zinzino propose le paiement par carte de crédit (0 euro) ou par facture envoyée par e-mail (1 euro). Pour obtenir davantage d'informations, rendez-vous sur [www.zinzino.com](http://www.zinzino.com) sous « Service clients ».

## DROIT DE RÉTRACTATION

Pour cette commande, Zinzino propose un droit de rétractation de 30 jours sans justification. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous (Zinzino) informer de votre décision de vous rétracter du contrat par une déclaration sans équivoque (par ex., lettre envoyée par courrier postal, par fax ou par e-mail). Vous devez communiquer de façon claire le fait que vous changez d'avis. Vous trouverez les coordonnées à la fin des présentes conditions générales.

**REMARQUE !** Si vous êtes un client abonné, d'autres règles peuvent également s'appliquer au droit de rétractation. Pour obtenir davantage d'informations sur les conditions générales, référez-vous à vos conditions générales.

Lorsque vous souhaitez invoquer votre droit de rétractation :

Vous êtes tenu(e) de garder le produit en parfait état. Vous ne devez pas l'utiliser, mais vous êtes bien évidemment autorisé(e) à l'examiner. Si jamais vous endommagez les produits, Zinzino est en droit d'exiger une indemnisation pour la diminution de leur valeur. Si, par votre négligence, les produits venaient à disparaître, vous ne serez alors plus en mesure d'exercer votre droit de rétractation.

## PLAINTES ET GARANTIES

La garantie est régie par les droits du consommateur et les droits d'achat du pays concerné. Les clients privés sont considérés comme des consommateurs. Les partenaires et clients commerciaux sont considérés comme des propriétaires d'entreprise. Pour obtenir plus d'informations, contactez notre Service Clients.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Lorsque vous passez commande auprès de Zinzino, vous fournissez vos données personnelles. En vous enregistrant en tant que client et en passant commande, vous acceptez le fait que nous stockions et exploitions vos données pour pouvoir exécuter le contrat conclu avec vous. Si vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données personnelles, ou si vous avez d'autres questions, contactez notre Service Clients.

## LIVRAISONS

Vous recevrez votre commande dans un délai de deux semaines après que le règlement a été dûment effectué.

## COLIS NON RÉCLAMÉS

Les colis non réclamés nous seront renvoyés. Si vous souhaitez que nous vous réexpédions votre colis, nous vous facturerons les coûts liés au retour. Si vous souhaitez que le colis soit envoyé séparément, nous vous facturerons 30 € pour les frais d'expédition et de manutention. Si vous souhaitez que le colis soit envoyé avec votre prochaine livraison, 15 € vous seront facturés.

## RETOURS CLIENT (concerne également la commande de départ des partenaires indépendants.)

Si vous regrettez votre achat, les frais de retour restent à votre charge. S'il s'avère que les produits sont endommagés ou que nous avons mis les mauvais produits dans le colis, Zinzino prendra alors bien évidemment en charge les frais de retour. Les retours doivent être effectués sous forme de lettres ou de colis. Nous ne paierons pas les frais d'envoi contre remboursement ou en port dû. Si le client le demande, Zinzino enverra une étiquette de retour pour faciliter le renvoi.

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous devez nous renvoyer les produits. Veuillez noter que les produits doivent nous être renvoyés au complet au plus tard 30 jours après leur réception. Joignez un formulaire de retour dûment rempli. Il est important que vous contactiez le Service Clients avant de renvoyer vos produits.

## RETOURS PARTENAIRE INDÉPENDANT (pour la commande de départ ; voir les retours client)

Si vous regrettez votre achat, les frais de retour restent à votre charge. S'il s'avère que les produits sont endommagés ou que nous avons mis les mauvais produits dans le colis, Zinzino prendra alors bien évidemment en charge les frais de retour. Les retours doivent être effectués sous forme de lettres ou de colis. Nous ne paierons pas les frais d'envoi contre remboursement ou en port dû. Si le partenaire le demande, Zinzino enverra des documents de retour pour faciliter le renvoi. Tout autre frais administratif exigible dans le cadre d'un retour pourra être facturé au PI.

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous devez nous renvoyer les produits. Veuillez noter que les produits doivent nous être renvoyés au complet au plus tard 30 jours après leur réception. Il est important que vous contactiez le Service Partenaire avant de renvoyer vos produits.

## SATISFACTION GLOBALE

Nous sommes convaincus que votre achat vous apportera entière satisfaction. Si, contre toute attente, votre achat ne vous satisfait pas, contactez votre revendeur.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait(e), contactez le Service Clients sur [support.fr@zinzino.com](mailto:support.fr@zinzino.com) ou composez le + 46 (0) 31- 771 71 51. Conformément à notre objectif de satisfaction clients, nous traiterons toutes les demandes des clients dans les 48 heures et tenterons de remédier au problème rencontré dans les plus brefs délais.

## COORDONNÉES

Si vous souhaitez communiquer avec nous ou en savoir plus sur Zinzino, contactez-nous par téléphone, courrier ou e-mail.

### Numéros de téléphone et heures de bureau

Services Clients & Assistance Partenaire : +46 31 771 71 51 (horaires d'appel, du lundi au vendredi 9h-17h, heure de Stockholm)

### E-mail

Services Clients & Assistance Partenaire : [support.be@zinzino.com](mailto:support.be@zinzino.com)

### Adresse postale

Zinzino Operations AB  
Hulda Mellgrens gata 5  
421 32 Västra Frölunda  
Suède

# KOOP VOORWAARDEN ZINZINO OPERATIONS AB – 2022-02

## PRIJZEN EN BETALING

Alle prijzen zijn inclusief BTW en exclusief vrachtkosten. Zinzino maakt gebruik van een voorschotbetaling via credit card of e-mail factuur.

## RETOURRECHT

Zinzino biedt zijn klanten een volledige 30 dagen recht van retour op uw aankoop. Wilt u gebruik maken van dit recht dan dient u dit via telefoon of e-mail aan ons kenbaar te maken. Zie beneden voor contactgegevens.

**LET OP!** Indien u een abonnementsklant bent kunnen er andere regels gelden. Voor meer informatie, zie de algemene voorwaarden.

U bent verplicht om de goederen in originele verpakking en in courante staat naar ons terug te sturen, u mag het niet gebruiken, maar natuurlijk mogen de producten onderzocht worden. Mocht het product beschadigd zijn dan heeft Zinzino het recht om hier een vergoeding voor te verlangen. Mocht het product verloren gaan als gevolg van uw verzuim, geldt het retourrecht niet.

## GARANTIE EN RECLAMATIE

In het geval van reclamatie is het Nederlandse recht van toepassing. Privéklanten worden gezien als consumenten. Partners en bedrijven worden gezien als bedrijven.

## PRIVACYBELEID

Wanneer u een bestelling plaatst bij Zinzino geeft u uw persoonlijke gegevens door. Door uw klantregistratie en bestelling gaat u ermee akkoord dat we uw persoonlijke gegevens opslaan voor zaken die betrekking hebben op onze producten. Heeft u bezwaar tegen het behandelen van deze persoonlijke informatie, kunt u ons dit meedelen via onze klantenservice.

## LEVERINGEN

Binnen twee weken na betaling, ontvang je je bestelling thuis.

NIET AFGEHAALDE PRODUCTEN worden na 14 dagen teruggestuurd naar Zinzino. Mocht u alsnog uw producten willen ontvangen, rekenen we hier vracht- en administratiekosten van € 30 voor. Mocht u deze bestelling willen ontvangen met de volgende zending brengen wij u verzend- en administratiekosten van € 15 in rekening.

## RETOURZENDING

Het retourneren van de producten geschiedt op eigen kosten als u de koop wilt herroepen. Als de producten defect zijn en/of u de verkeerde producten heeft ontvangen, staat Zinzino uiteraard voor de verzendkosten.

De producten dienen als pakket of als brief geretourneerd te worden, niet als rembours. Let erop dat geretourneerde producten uiterlijk binnen 30 dagen, nadat u de producten heeft ontvangen, weer in zijn geheel in ons bezit moet zijn. Belangrijk is het om contact op te nemen met onze klantenservice voordat u de goederen retourneert.

## TOTALE TEVREDENHEID

Wij zijn ervan overtuigd dat u 100% tevreden bent met onze producten. Mocht u dat om één of andere reden niet zijn dan vragen we u om direct contact op te nemen met uw verkoper. Mocht u alsnog niet tevreden zijn, kunt u contact opnemen met onze klantenservice: [customer.nl@zinzino.com](mailto:customer.nl@zinzino.com) of telefonisch via +31 70 8080 500. Wij behandelen alle vragen binnen 48 uur en proberen daarna de problemen zo spoedig mogelijk op te lossen. Voor meer informatie over de ethische regels van de Vereniging Directe Verkoop neem dan contact op met de Vereniging Directe Verkoop, Postbus 2450, 5202 CL Den Bosch, telefoon: 0900-5533111, E-mail: [vdv@directeverkoop.nl](mailto:vdv@directeverkoop.nl) of bezoek [www.directeverkoop.nl](http://www.directeverkoop.nl)

## CONTACTGEGEVENS

Wilt u in contact met ons komen of meer informatie willen, dan kan dat via telefoon, post of e-mail.

### Telefoonnummer och openingstijden

Klantenservice en Partnersupport: +46 31 771 71 51 (telefoontijden: op werkdagen van 09.00–17.00 uur)

### E-mail

Klantenservice: [customer.be@zinzino.com](mailto:customer.be@zinzino.com)

Partnersupport: [support.be@zinzino.com](mailto:support.be@zinzino.com)

### Postadres

Zinzino Operations AB  
Hulda Mellgrens gata 5  
421 32 Västra Frölunda  
Zweden