

VERKOOP- EN LEVERINGSVOORWAARDEN

Verkoop- en leveringsvoorwaarden voor aankopen op <https://nl.ecco.com> (hierna de "Website" genoemd).

1 Inleiding

- 1.1 De Website is eigendom van en wordt beheerd door: **ECCO (Nederland) B.V.**, registratienummer: 805 442 31, met statutaire zetel te Haaksbergweg 76, 1101 BZ Amsterdam, Nederland (hierna "ECCO", "wij", "ons" en "onze" genoemd). Het btw-nummer van ECCO is **NL 861 709 494 B01**.
- 1.2 Deze Verkoop- en leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op de aankoop en levering van goederen die op de Website worden verkocht voor levering in Nederland. Als u onze producten wilt kopen en in een ander land wilt laten bezorgen, verzoeken wij u om naar de ECCO-website voor dat specifieke land te gaan (door dat land te selecteren in het dropdownmenu op de Website).

2 Bestellen en aankopen van producten

2.1 Producten

- 2.1.1 De producten die we online verkopen worden op deze Website getoond. Hiertoe behoren onder meer schoeisel, tassen en schoenverzorgingsproducten.

2.2 Een product aankopen

- 2.2.1 Door een bestelling te plaatsen en op de knop "Ik bestel en betaal" te klikken, doet u een aanbod om een product kopen dat onder deze Verkoop- en leveringsvoorwaarden valt.
- 2.2.2 Om een bestelling bij ons te plaatsen, moet u: (i) ouder zijn dan 18 jaar; en (ii) beschikken over een geldige creditcard, debetkaart of bankrekening, zoals aangegeven in punt 2.5.
- 2.2.3 Bij het plaatsen van een bestelling bevestigt u dat: (i) alle gegevens die u ons verstrekt waarheidsgetrouw en correct zijn, (ii) u een bevoegde gebruiker bent van de creditcard, debetkaart of andere betaalmethode waarmee de bestelling wordt geplaatst; en (iii) het saldo toereikend is om de totale aankoopprijs en eventuele verzendkosten te dekken.

2.3 Bevestiging van uw bestelling (ontvangstbevestiging) en bestelbevestiging

- 2.3.1 Wanneer u een bestelling plaatst, ontvangt u een e-mail ter bevestiging van de ontvangst van uw bestelling (ontvangstbevestiging). **Deze e-mail is alleen een bevestiging dat we uw aanbod om een product te kopen hebben ontvangen en is geen aanvaarding van uw bestelling.**
- 2.3.2 Pas wanneer uw bestelling klaar is voor verzending, komt het contract tussen u en ons voor de verkoop van het artikel tot stand. Op dat ogenblik sturen we u een

bestelbevestiging per e-mail, samen met de factuur en verzendinformatie. Het contract wordt dus gesloten op het ogenblik dat we u een e-mail en/of sms ter bevestiging van uw bestelling (bestelbevestiging) sturen.

- 2.3.3 U accepteert dat alle communicatie met betrekking tot de bestelling, inclusief bestelbevestiging, factuur, leveringsinformatie enz. via e-mail wordt verzonden.

2.4 **Prijs en beschikbaarheid**

- 2.4.1 De prijzen van de op de Website beschikbare producten worden aangegeven in EUR. De btw is er al in verrekend. Voor sommige bestellingen moet u mogelijk extra leveringskosten betalen. Het bedrag van deze leveringskosten wordt u meegedeeld voordat u uw bestelling plaatst.

- 2.4.2 Alle bestellingen zijn afhankelijk van beschikbaarheid en bevestiging daarvan, omdat het uitzonderlijk kan voorkomen dat we geen gevolg kunnen geven aan een bestelling (bijvoorbeeld als er twee bestellingen zijn geplaatst voor exact hetzelfde product en er slechts één verzonden kan worden).

- 2.4.3 Wij behouden ons het recht voor om een bestelling op elk moment te annuleren voordat ECCO deze aanvaardt wanneer het niet mogelijk is om het bestelde product te leveren en ECCO een redelijke en geldige reden heeft voor de annulering. Als een dergelijke situatie zich voordoet, wordt u hiervan op de hoogte gesteld en wordt elke betaling of reservering die met uw betaalkaart of ander betaalmiddel is gedaan, terugbetaald of geannuleerd.

- 2.4.4 We kunnen nu en dan producten met een beperkte oplage aanbieden (d.w.z. dat die producten niet permanent of langdurig verkrijgbaar zijn). Dit betekent dat wanneer u dergelijke producten wilt ruilen of een geldige claim over die producten bij ons wilt indienen, het voor ons niet altijd mogelijk zal zijn om u een identiek vervangproduct te bezorgen, in welk geval wij u in plaats daarvan het aankoopbedrag (en de kosten van levering tegen basistarief op het moment van de bestelling) zullen terugbetalen.

2.5 **Betaling**

- 2.5.1 U moet informatie verstrekken over de door u gekozen betaalmethode wanneer u een bestelling plaatst op de Website.

- 2.5.2 Bij ontvangst van uw bestelling voeren we een standaard pre-autorisatiecontrole uit voor creditcards of debetkaarten; bij bankoverschrijvingen voeren we een controle uit. We doen dit om er zeker van te zijn dat het beschikbare saldo toereikend is om de transactie uit te voeren. Producten worden pas verzonden nadat deze pre-autorisatiecontrole of controle is voltooid. Uw kaart wordt gedebiteerd zodra de bestelling is geaccepteerd en we uw producten verzenden. Bij een bankoverschrijving wordt uw rekening gedebiteerd zodra de bestelling is geplaatst.

- 2.5.3 We accepteren de volgende kaarten: Visa, Visa Electron, Mastercard credit en Mastercard debit, evenals de online betaalmethode iDeal.

2.5.4 Bij betaling met creditcard of debetkaart wordt het volledige bedrag door ons op uw rekening gereserveerd en wordt de betaling pas van uw kaart afgeschreven op het moment dat uw producten worden verzonden.

2.5.5 Uw verbinding is bij ons altijd veilig en versleuteld met 256-bits encryptie.

2.5.6 ECCO Online Shop maakt gebruik van 3D Secure Visa en Mastercard.

2.5.7 Om veiligheidsredenen slaan we geen betalingsgegevens op in onze database.

2.6 Kortingscodes

2.6.1 We kunnen af en toe kortingscodes aanbieden die kunnen gelden voor hetzij alle, hetzij welbepaalde, nader beschreven aankopen die via de Website worden gedaan.

2.6.2 De voorwaarden voor het mogelijke gebruik van eventuele kortingscodes worden nader aangegeven in de actieperiode.

3 Levering

3.1 We proberen de bestelde goederen zo snel mogelijk te verzenden en bij u te leveren. De verzendtijden kunnen echter variëren al naargelang de beschikbaarheid van het product, en bij garanties of verklaringen met betrekking tot levertijden dient u rekening te houden met vertragingen die te wijten zijn aan omstandigheden tijdens de verzending of aan gebeurtenissen waarover wij geen controle hebben. Leveringen binnen Nederland zijn kosteloos.

3.2 Alle producten die via de Website worden gekocht, worden geleverd op basis van een verzendovereenkomst. De dienstverlener in de verzendovereenkomst is UPS. Dienovereenkomstig gaat het risico van verlies en de eigendom van de gekochte producten op u over wanneer ze bij u worden geleverd op het door u opgegeven adres. Levering vindt plaats binnen 2-3 werkdagen, maar niet later dan 30 dagen nadat uw bestelling door ECCO is aanvaard. De periode die nodig is om de bestelde goederen bij u te leveren, beslaat zowel de tijd die nodig is om de bestelde goederen klaar te maken voor verzending, als de tijd die de dienstverlener nodig heeft om de goederen te leveren.

4 'Click and Collect' en 'Click and Reserve'.

4.1 U kunt een product reserveren in een van onze fysieke winkels door gebruik te maken van de optie 'Click and Reserve' op de Website wanneer die optie zichtbaar is in het desbetreffende land. U kunt ook kiezen voor 'Click and Collect'. In dat geval doet u een online aanbod om het product te kopen. Het enige verschil tussen 'Click and Collect' en de online verkoopprocedure, is dat u bij 'Click and Collect' uw aankoop in de aangegeven winkel afhaalt.

4.2 Wanneer u een product reserveert via de optie 'Click and Reserve' **of** aanbiedt om een product te kopen via de optie "Click and Collect", ontvangt u een bevestigings-e-mail waarin de ontvangst van uw reservering wordt bevestigd. **Deze e-mail is alleen een bevestiging dat we uw verzoek om een product te reserveren of uw**

aanbod tot aankoop hebben ontvangen en is geen aanvaarding van uw reservering/bestelling of een bevestiging dat we het bestelde product op voorraad hebben in de gekozen fysieke winkel.

- 4.3 Wanneer het product of de producten die u hebt gereserveerd of aangeboden voor aankoop in de winkel zijn aangekomen, sturen we u een e-mail waarin staat dat uw gereserveerde of gekochte product nu voor u klaarligt in de winkel. Wij reserveren uw product gedurende 7 dagen vanaf de datum van de e-mail waarnaar in dit punt 4.3 wordt verwezen.
- 4.4 Houd er rekening mee dat voor de reserveringen de werkelijk te betalen prijs die is welke geldt op het feitelijke ogenblik van afhaling. Om te profiteren van de korting die beschikbaar is op het moment dat de reservering wordt gemaakt, verzoeken we u vriendelijk om de bestelling af te halen tijdens de actieperiode of om de transactie online af te ronden door een bestelling te plaatsen met onmiddellijke betaling.

5 Annuleren en retourneren

- 5.1 U kunt een bestelling annuleren tot het ogenblik van verzending door contact op te nemen met onze Klantendienst (u vindt de contactgegevens hierna onder punt 10). Als we de betaling hebben ontvangen, krijgt u het volledige bedrag terugbetaald via de oorspronkelijke betaalmethode.
- 5.2 We willen dat u helemaal tevreden bent wanneer u bij ons winkelt. Als u niet tevreden bent met een aankoop op de Website, kunt u de overeenkomst ontbinden en de bestelde goederen retourneren tegen terugbetaling van de aankoopprijs. We kunnen alleen retourzendingen accepteren van producten die via de Website zijn aangekocht. Alle aankopen die via een ander ECCO-verkooppunt zijn gedaan, moeten naar de oorspronkelijke plaats van aankoop worden geretourneerd.
- 5.3 Elke terugbetaling die op grond van deze Verkoop- en leveringsvoorwaarden wordt gedaan, is een terugbetaling van de prijs die voor het product is betaald en (als het product aan u is geleverd) van de kosten van levering tegen basistarief op het moment van de bestelling.
- 5.4 U kunt het artikel binnen 30 dagen aan ons retourneren door het op te sturen naar:
- ECCO (Polen) Sp. z o.o.
ul. Sokołowska 24
05-806 Sokółów
Polen
- 5.5 De termijn van 30 dagen wordt gerekend vanaf de datum waarop de bestelde goederen met succes aan u zijn geleverd.
- 5.6 Uw kunt uw kennisgeving van herroeping of uw verzoek om een artikel te retourneren in elke vorm en via elk willekeurig communicatiemiddel aan ons verzenden. U kunt ook gebruikmaken van het modelformulier voor retourzendingen dat bij deze Verkoop- en leveringsvoorwaarden is gevoegd. Wij bevestigen ontvangst van alle retourformulieren. U dient de goederen binnen 14 dagen op te

sturen, te rekenen vanaf de datum van het verzoek om deze goederen te retourneren.

- 5.7 We zullen de aankoopprijs van de geretourneerde goederen terugbetalen volgens de oorspronkelijke betaalwijze binnen 14 dagen vanaf de datum waarop we: (i) de geretourneerde goederen ontvangen, of (ii) bewijs van u ontvangen dat u de goederen hebt verzonden, afhankelijk van welke datum eerder valt. U ontvangt per e-mail bericht wanneer deze terugbetaling heeft plaatsgevonden.
- 5.8 Om de retourzending en de terugbetaling van het aankoopbedrag te versnellen, kunt u onze retourprocedure toepassen:

De eenvoudigste manier om een artikel te retourneren:

Stap 1: Verpak uw items opnieuw in de originele schoendoos of andere originele verpakking zonder verzendlabels.

Stap 2: Meld u aan op ons retourportaal. U zult uw bestelnummer en e-mailadres nodig hebben. Het bestelnummer kunt u vinden in de e-mail met de bestelbevestiging.

Stap 3: Druk het retouretiket af dat u op het portaal hebt aangemaakt.

Stap 4: Kleef het retouretiket op uw doos (kleef het retouretiket niet op de originele schoendoos of andere originele verpakking).

Stap 5: Lever het pakket af bij het dichtstbijzijnde DHL-pakketpunt. U kunt de dichtstbijzijnde inleverlocatie vinden op: <https://www.dhl.com/global-en/home/our-divisions/ecommerce-solutions/europe/dhl-finder.html>

5.9 Retourneren kan even duren

- 5.9.1 Het kan ongeveer 5 dagen duren voordat we uw retourzending in ons magazijn ontvangen. We raden u sterk aan om ons vooruitbetaalde retouretiket te gebruiken en de bon te bewaren als bewijs van verzending.
- 5.9.2 Het kan een extra aantal dagen duren voordat uw bankinstelling uw geld op uw rekening terugstort nadat ze de betaling van ons heeft ontvangen.
- 5.9.3 Houd er rekening mee dat als u het bijgeleverde voorgefrankeerde retouretiket niet gebruikt, u verantwoordelijk bent voor verlies of beschadiging van de goederen totdat ze bij ons op het aangegeven retouradres zijn bezorgd.
- 5.9.4 Als u het bijgeleverde voorgefrankeerde retouretiket niet gebruikt om de goederen terug te sturen, bent u verplicht om de directe kosten voor het retourneren van de goederen te betalen. Wij zijn verantwoordelijk voor de verzendkosten van geretourneerde producten als we u de verkeerde of gebrekkige producten hebben toegestuurd.
- 5.9.5 De geretourneerde producten mogen alleen worden gebruikt om hun aard, kenmerken en functionaliteit te controleren. U mag de producten passen, maar u

mag ze alleen hanteren zoals u dat in een winkel zou doen. Als u een artikel retourneert dat u meer hebt gebruikt dan is toegestaan volgens dit punt 5.9.5., is het mogelijk dat we u niet het volledige bedrag terugbetalen.

- 5.9.6 Als u een gebrek of verkeerd artikel, of een beschadigd pakket met ontbrekende artikelen ontvangt, vragen we u om foto's als bewijsmateriaal. We verzoeken u een foto naar onze Klantendienst te sturen zodat we dit verder kunnen onderzoeken (u vindt de contactgegevens hierna onder punt 10).
- 5.9.7 We betalen u het betaalde bedrag terug op basis van uw instructies op het retourformulier. We kunnen het bedrag alleen terugstorten op dezelfde kaart die voor de oorspronkelijke aankoop is gebruikt. We zijn geen eigenaar van de geretourneerde producten totdat het artikel is aangekomen op het aangegeven retouradres. Op bepaalde producten en productlijnen kan een ander retourbeleid van toepassing zijn. Dergelijk beleid wordt aan u meegedeeld voordat u een product aanschafft waarop het van toepassing is.
- 5.9.8 Als u vragen hebt over onze retourprocedure, neem dan contact op met de Klantendienst (u vindt de contactgegevens hierna onder punt 10).

6 Productgarantie en afhandeling van claims

- 6.1 Wij zijn verplicht u de bestelde goederen te leveren zonder gebreken en conform deze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden en de tussen ons gesloten overeenkomst.
- 6.2 Als de bestelde goederen gebreken vertonen hebt u het recht om:
 - (a) gedeeltelijke of volledige terugbetaling te verzoeken;
 - (b) te verzoeken dat we het gebrekkige product door een product zonder gebreken vervangen; of
 - (c) te eisen dat we de gebreken verhelpen.
- 6.3 Behoudens punt 6.4 hebt u geen recht op terugbetaling als wij op uw verzoek of met uw instemming het gebrekkige product onmiddellijk en zonder buitensporige moeite ruilen tegen een product dat vrij is van gebreken of het gebrek onmiddellijk verhelpen.
- 6.4 Punt 6.3 is niet van toepassing als het product al door ons is vervangen of gerepareerd, of als we niet hebben voldaan aan de plicht om het product om te ruilen voor een product dat vrij is van gebreken of het gebrek niet hebben verholpen op uw verzoek.
- 6.5 Als het onmogelijk is om het gebrek te verhelpen en het product in overeenstemming te brengen met het contract of als dit onevenredig hoge kosten met zich meebrengt in vergelijking met het leveren van een vervangproduct, kunnen we het gebrekkige product vervangen door een product zonder gebreken, ongeacht het verzoek dat u in dit verband hebt gedaan.

- 6.6 Als u een klacht hebt over de producten die u hebt ontvangen, verzoeken wij u contact op te nemen met onze Klantendienst (u vindt de contactgegevens hierna onder punt 10). Daar zal men u vertellen hoe u verder te werk gaat en welke informatie wij nodig hebben om uw klacht te verwerken.
- 6.7 We zullen de ontvangst van uw klacht bevestigen en uw klacht binnen 14 dagen in behandeling nemen.
- 6.8 U bent verplicht om ons gebreken aan een product te melden binnen een redelijke termijn nadat u deze hebt ontdekt. Wanneer u ons het gebrek meldt binnen twee maanden nadat u het hebt ontdekt, beschouwen we dit als tijdig. Elke claim met betrekking tot niet-conformiteit van de producten verjaart na twee jaar, gerekend vanaf de datum waarop wij uw eerste melding van het gebrek hebben ontvangen.

7 Persoonlijke informatie/Privacybeleid

- 7.1. Raadpleeg ons Privacybeleid (dat u hier kan bekijken: <https://nl.ecco.com/nl-NL/CustomerCare/Privacy-Policy> voor meer informatie over welke gegevens we over u verzamelen en verwerken bij het afhandelen van uw bestellingen en over uw rechten als betrokkene.

8 Toepasselijk recht en bevoegde rechtsgebied

- 8.1 Deze Verkoop- en leveringsvoorwaarden worden beheerst door en geïnterpreteerd in overeenstemming met het Nederlandse recht, maar laten de daarin opgenomen bepalingen over rechtsconflicten zonder gevolg. Een gedrukte versie van deze Verkoop- en leveringsvoorwaarden is toelaatbaar in gerechtelijke en administratieve procedures die op deze Gebruiksvoorwaarden zijn gebaseerd of daarmee verband houden in dezelfde mate en onder dezelfde voorwaarden als andere bedrijfsdocumenten en -bestanden die oorspronkelijk in gedrukte vorm zijn aangemaakt en bewaard.
- 8.2 Alle geschillen of vorderingen die voortvloeien uit deze Verkoop- en leveringsvoorwaarden, of uw aankoop van producten op de Website, worden door de bevoegde rechters in Nederland beslecht.

9 Alternatieve methoden van geschillenbeslechting

- 9.1 U bent vrij om gebruik te maken van alternatieve methoden voor geschillenbeslechting. De onderstaande bepalingen zijn alleen ter informatie en houden noch voor u, noch voor ECCO enige verplichting in.
- 9.2 U kunt gebruikmaken van het platform voor onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie om uw klacht in te dienen: <http://ec.europa.eu/odr> . Dit platform kan van belang zijn als u in een ander EU-land woont. Wij verzoeken u om in het klachtenformulier ons e-mailadres op geven: klantendienst@eu.ecco.com.

10 Contactgegevens

- 10.1 Contactgegevens Klantendienst:

Telefoonnummer: +31 20 262 2080

E-mail: klantendienst@eu.ecco.com

Adres: ECCO Europe Service Center sp. z o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Warszawa, Polen, ter attentie van: Customer Care (Klantendienst)

11. Retourformulier

(Dit formulier alleen invullen en terugsturen als u het contract wilt herroepen)

Aan ECCO (Poland) Sp. Z.o.o, ul. Sokolowska 24, 05-806 Sokolow, Polen

Ik/wij (*) deel/delen (*) hierbij mee dat ik/wij (*) mijn/onze (*) koopovereenkomst betreffende de volgende artikelen herroep/herroepen:

besteld op (*) / ontvangen op (*);

- naam van consument(en);
- adres van consument(en);
- handtekening van consument(en);

datum

(*) invullen wat van toepassing is

Versie 02/2024