

[Buyer Protection](#)

[Help](#)

[Save big on our app!](#)

[Ship to](#)

[/ EUR](#)

[Go to Global Site \(English\)](#)

I'm shopping for...

0

## STATUTORY RIGHTS FOR EU CONSUMERS

Consumers in the European Union (“EU”) have certain statutory rights when purchasing goods online. Below is a general description of these statutory rights.

Please note that these statutory rights would apply without prejudice to the Money Back Guarantee and other customer services mentioned in the [Buyer Protection page](#).

### RIGHT OF CANCELLATION AND RETURN

In the EU, you are generally entitled to cancel your order to the seller within 14 days from the day on which you (or a third party indicated by you, other than the carrier) received the goods purchased, or from the day of the conclusion of the contract, in the case of services or digital content not supplied in a tangible medium (e.g. CD or DVD).

You are entitled to receive from the seller a refund for the price paid for the products, including the costs of shipping the products to you.

However, if when placing the order you chose a method of shipping more expensive than the cheapest one offered by the seller, the seller is not required to reimburse any relevant supplementary costs.

You must bear the cost of returning the purchased products to the seller, unless this cost was not raised before you placed the order or if the seller has offered to bear such cost.

This right of cancellation does not apply to:

- the supply of goods or services for which the price is dependent on fluctuations in the financial market, which cannot be controlled by the seller and which may occur within the withdrawal period;
- the supply of goods made to the buyer’s specifications or otherwise clearly personalized;
- the supply of goods which are liable to deteriorate or expire rapidly;
- the supply of sealed goods which are not suitable for return due to health protection or hygiene reasons and were unsealed after delivery;
- the supply of goods which are, after delivery, according to their nature, inseparably mixed with other items;
- the supply of alcoholic beverages, the price of which has been agreed upon at the time of the conclusion of the sales contract, the delivery of which can only take place after 30 days and the actual value of which is dependent on fluctuations in the market, which cannot be controlled by the seller;
- the supply of sealed audio or sealed video recordings or sealed computer software which were unsealed after delivery;
- the supply of newspapers, periodicals or magazines, with the exception of subscription contracts for the supply of such publications;
- the provision of accommodation other than for residential purpose, the transport of goods, car rental services, catering or other services related to leisure activities if the contract provides for a specific date or period of performance;
- the supply of digital content which is not supplied on a tangible medium if the performance has begun with the buyer’s prior express consent and his acknowledgment that he thereby loses his right of withdrawal.

Please note that you must return to the seller each item without undue delay and in any event not later than 14 days from the day on which you communicate your decision to cancel the order. You will be liable, and not entitled to refund from the seller, for any diminished value of the goods resulting from the handling of the goods other than what is necessary to establish the nature, characteristics and functioning of the goods, unless you were not informed of your right to cancel the order before placing it.

### CONFORMITY GUARANTEE RIGHT

In the EU, you have the right to a minimum 2-year legal conformity guarantee from the seller as from

However, if you were informed that the product you purchased had quality problems, you cannot then claim redress from the seller about **those particular defects**.

You will have the right to claim redress from the seller to repair the product, or replace it if repair is not a viable option. When repair and replacement are not possible, you may claim a price reduction or a refund from the seller (please note that in some countries, the sales contract cannot be cancelled if the fault is minor, e.g. a scratch on a CD case).

### APPLICABLE LAW AND DISPUTE RESOLUTION

The [Alibaba.com Transaction Services Agreement](#) is subject to Hong Kong laws. Such choice does not deprive consumers of the protection afforded by mandatory provisions in the laws of the country of habitual residence, which means that you are entitled to any relevant rights under the laws of the country of your habitual residence.

Pursuant to the [Alibaba.com Transaction Services Agreement](#), in case of a dispute regarding a transaction if the dispute is not resolved through amicable negotiation within the prescribed time period according to the relevant transactional terms, you agree to submit the dispute to the platform for determination. If you are dissatisfied with the platform's determination, you may apply to the Hong Kong Arbitration Centre for arbitration in accordance with said Transaction Services Agreement, except as otherwise stipulated under applicable law, i.e., this is without prejudice to any rights you may have under Article 18 of the Brussels I Regulation (OJ EU 2012 L351/1), which means that you may bring a claim regarding your statutory rights in the EU country in which you live, generally in the courts of the place where you are domiciled.

The European Commission maintains an online dispute resolution platform available [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr).

### CONTACT US

You can contact our AliExpress Customer Service [here](#).

\*\*\*

Please note the above is general information for reference purposes only, is not exhaustive and does not constitute legal advice.

## Spanish Version

### DERECHOS ESTATUTARIOS PARA CONSUMIDORES DE LA UE

Los consumidores en la Unión Europea ("UE") disponen de ciertos derechos estatutarios al hacer sus compras de productos online. El texto a continuación constituye una descripción general de dichos derechos estatutarios.

Ten en cuenta que estos derechos estatutarios se aplican sin perjuicio de la Garantía de Devolución de Dinero ni de otros servicios al cliente mencionados en [página de Protección al Comprador](#).

### DERECHO DE CANCELACIÓN Y DEVOLUCIÓN

En la UE, por lo general se te concede el derecho a cancelar tu pedido en 14 días desde el día en que (o un tercero que sigue tus instrucciones, a excepción del agente de transportes) recibe las mercancías desde el día de la conclusión del contrato, en el caso de servicios o contenidos digitales proporcionados en un medio tangible (por ej. CD o DVD).

Se te concede el derecho a recibir por parte del vendedor un reembolso del precio pagado por los productos, incluyendo los costes de enviártelos.

Deberás hacerte cargo de los costes de devolver los productos al comprador, a no ser que estos costes se hayan mencionado antes de hacer el pedido o el vendedor ofrezca hacerse cargo de dichos costes.

Este derecho de cancelación no se aplica a:

- el suministro de bienes o servicios de los que el precio depende de fluctuaciones del mercado financiero, las cuales el vendedor no puede controlar y pueden ocurrir durante el periodo de cancelación;
- el suministro de bienes realizados siguiendo las especificaciones del comprador o claramente personalizados;
- el suministro de bienes vulnerables a deterioro o pronta caducidad;
- el suministro de bienes sellados para los que no es posible una devolución por motivos de protección sanitaria o higiene y fueron abiertos tras la entrega;
- el suministro de bienes que por su naturaleza fueron mezclados inseparablemente con otros productos tras la entrega;
- el suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio se haya acordado a la conclusión del contrato de venta, y cuya entrega solo puede realizarse tras 30 días y el valor real depende de fluctuaciones del mercado, las cuales el vendedor no puede controlar;
- el suministro de grabaciones selladas de audio o vídeo o software de ordenador sellado que hayan sido abiertos tras la entrega;
- el suministro de periódicos y revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de dichas publicaciones;
- la provisión de alojamiento excepto para propósito residencial, el transporte de mercancías, servicios de alquiler de vehículos, catering u otros servicios relacionados con actividades de ocio cuando el contrato especifica una fecha o periodo de actividad;
- el suministro de contenido digital no proporcionado en un medio tangible si la actividad ya ha comenzado con el expreso consentimiento por parte del comprador y su reconocimiento de que con ello pierde su derecho de devolución.

Ten en cuenta que debes devolver al comprador todos los artículos sin ningún retraso injustificado y en ningún caso más tarde de 14 días a partir del día en que comunicas tu decisión de cancelar el pedido. Deberás hacerte cargo, y perderás el derecho de devolución por parte del vendedor, de la reducción del valor de los bienes resultado de utilizarlos más de lo necesario para analizar su naturaleza, características y funcionamiento, a menos que no se te haya informado de tu derecho a cancelar el pedido antes de realizarlo.

## DERECHO DE GARANTÍA DE CONFORMIDAD

En la UE dispones del derecho a una garantía de conformidad legal de un mínimo de 2 años por parte del vendedor en el caso de entrega de productos nuevos. En el caso de productos de 2ª mano, el periodo de garantía no puede ser inferior a 1 año.

Sin embargo, si se te informó de que el producto que has comprado tiene problemas de calidad, en ese caso no podrás reclamar una compensación por parte del vendedor por esos defectos en particular.

Dispones del derecho a solicitar una compensación del vendedor para reparar el producto, o reemplazarlo si la reparación no es una opción viable. Cuando no sea posible hacer una reparación o un reemplazo, puedes reclamar al vendedor una reducción del precio o un reembolso (ten en cuenta que en algunos países, el contrato de venta no puede cancelarse si es un defecto menor, por ejemplo, una raya en una carátula de CD).

Conforme al [Acuerdo de servicios de transacción de Alibaba.com](#), en el caso de una disputa relacionada con una transacción, si la disputa no se resuelve mediante una negociación amistosa en el tiempo establecido según los términos correspondientes a la transacción, manifiestas estar de acuerdo con enviar la disputa a la plataforma para que sea ella quien tome una decisión. Si no quedas satisfecho con la decisión de la plataforma, puedes reclamar al Centro de Arbitraje de Hong Kong tal y como se estipula en el Acuerdo de Servicios de Transacción, excepto si se estipula de otra manera en una ley aplicable, por ejemplo, no entra en perjuicio de los derechos que se te puedan conceder a raíz del Artículo 18 del Reglamento I bis de Bruselas (OJ EU 2012 L351/1), lo que significa que puedes hacer una reclamación de tus derechos estatutarios en el país de la UE en el que resides, generalmente en los juzgados del lugar donde está ubicado tu domicilio.

La Comisión Europea dispone de una plataforma de resolución de disputas online disponible en [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

## CONTACTA CON NOSOTROS

Puedes contactar con el Servicio al Cliente de AliExpress [aquí](#).

\*\*\*

Ten en cuenta que el texto anterior solo sigue un propósito de información general para tu referencia, no es exhaustivo y no constituye asesoramiento legal.

## French Version

### DROITS LÉGAUX POUR LES CONSOMMATEURS DE L'UE

Les consommateurs de l'Union européenne (**UE**) disposent de certains droits légaux lorsqu'ils achètent des biens en ligne. Vous trouverez ci-dessous une description générale de ces droits.

Veuillez noter que ces droits légaux s'appliquent sans préjudice de la garantie de remboursement et d'autres services à la clientèle mentionnés dans la page [Protection de l'acheteur](#).

### POLITIQUE D'ANNULATION ET DE RETOUR

Dans l'UE, vous avez généralement le droit d'annuler votre commande au vendeur dans un délai de 14 jours à compter de la date où vous (ou un tiers indiqué par vous, autre que le transporteur) avez reçu les biens achetés, ou à compter du jour de la conclusion du contrat, dans le cas de services ou de contenu numérique non fournis sur un support tangible (par exemple, un CD ou un DVD).

Vous avez le droit de recevoir du vendeur le remboursement du prix payé pour les produits, y compris les frais d'expédition.

Toutefois, si, lors de votre commande, vous choisissez un mode d'expédition plus cher que le moins cher proposé par le vendeur, celui-ci n'est pas tenu de vous rembourser les frais supplémentaires correspondants.

Vous devez couvrir les frais de retour des produits achetés au vendeur, sauf si ces frais n'ont pas été mentionnés lors de la commande ou si le vendeur propose de les prendre en charge.

- à la délivrance de biens scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène et qui ont été ouverts après la livraison ;
- à la délivrance de biens qui sont de par leur nature, après livraison, indissociables d'autres articles ;
- à la délivrance de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat de vente, et dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours ainsi que sa valeur réelle qui dépend des fluctuations du marché, sont des éléments que le vendeur ne peut pas contrôler ;
- à la délivrance d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés qui ont été ouverts après la livraison ;
- à la délivrance de journaux et de magazines, à l'exception des contrats d'abonnement pour la délivrance de ces publications ;
- à la délivrance d'un logement autre qu'à des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de voitures, la restauration ou d'autres services liés aux activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'activité ;
- à la délivrance de contenu numérique non fourni sur un support matériel si la prestation a commencé avec le consentement préalable exprès de l'acheteur et sa reconnaissance qu'il perd ainsi son droit de rétractation.

Veillez noter que vous devez retourner tous les articles au vendeur sans délai excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date où vous avez communiqué votre décision d'annuler la commande. Vous serez responsable et perdrez le droit de retour du vendeur, pour toute diminution de la valeur des biens résultant d'une utilisation de ceux-ci plus que nécessaire pour analyser leur nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens, sauf si vous n'avez pas été informé de votre droit d'annuler la commande avant de la passer.

## **DROIT DE GARANTIE DE CONFORMITÉ**

Dans l'UE, vous avez droit à une garantie de conformité légale de deux ans minimum de la part du vendeur à compter de la livraison de nouveaux biens. Dans le cas de biens d'occasion, la période de garantie peut être inférieure à un an.

Toutefois, si vous avez été informé que le produit que vous avez acheté présente des problèmes de qualité, vous ne pouvez pas demander réparation au vendeur pour ces défauts particuliers.

Vous aurez le droit de demander au vendeur une indemnisation pour réparer le produit ou de le remplacer, si la réparation n'est pas une option viable. Lorsqu'il est impossible de le réparer ou de le remplacer, vous pouvez demander une réduction du prix ou un remboursement au vendeur (veuillez noter que dans certains pays, le contrat de vente ne peut être annulé si le défaut est mineur, par exemple une rayure sur une pochette de CD).

## **DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

Le contrat de services de transaction d'Alibaba.com est soumis aux lois de Hong Kong. Ceci ne prive pas les consommateurs des protections garanties par les dispositions impératives des lois du pays de leur résidence habituelle, ce qui signifie que vous bénéficiez de tous les droits pertinents en vertu des lois du pays de votre résidence habituelle.

Conformément à la convention des services de transaction d'Alibaba.com, en cas de litige concernant une transaction, si le litige n'est pas résolu par une négociation à l'amiable dans le délai fixé selon les conditions transactionnelles applicables, vous acceptez de soumettre le litige à la plate-forme pour une prise de décision. Si vous n'êtes pas satisfait de la décision de la plate-forme, vous pouvez demander au Centre d'arbitrage de Hong Kong de procéder à un arbitrage conformément au contrat de services de transaction, sauf disposition contraire d'une loi applicable, c'est-à-dire sans préjudice des droits qui peuvent vous être accordés en vertu de l'article 18 du règlement Bruxelles I bis (JO UE 2012 L351/1), qui signifie que vous pouvez faire valoir vos droits légaux dans le pays de l'UE où vous vivez généralement devant les tribunaux du lieu où vous êtes domicilié.

Vous pouvez contacter notre service client AliExpress [ici](#).

\*\*\*

Veillez noter que les informations ci-dessus sont des informations générales à titre de référence uniquement, qu'elles ne sont pas exhaustives et qu'elles ne constituent pas un avis juridique.

## Portuguese Version

### DIREITOS ESTATUTÁRIOS PARA OS CONSUMIDORES DA UE

Os consumidores da União Europeia ("UE") têm certos direitos estatutários ao adquirirem mercadorias online. Segue abaixo uma descrição geral desses direitos estatutários.

Favor observar que estes direitos estatutários se aplicam sem prejuízo da Garantia de Devolução de Dinheiro e outros serviços ao cliente mencionados na página [Proteção ao Consumidor](#).

#### DIREITO DE CANCELAMENTO E DEVOLUÇÃO

Na UE, você geralmente tem o direito de cancelar seu pedido ao vendedor dentro de 14 dias a partir do dia em que você (ou um terceiro indicado por você, que não seja o transportador) receba a mercadoria comprada, ou a partir do dia da conclusão do pedido, no caso de serviços ou conteúdo digital não fornecido em um meio tangível (por exemplo, CD ou DVD).

Você tem direito a receber do vendedor um reembolso pelo preço pago pelos produtos, incluindo os custos de envio dos produtos.

Entretanto, se ao fazer o pedido você escolheu um método de envio mais caro do que o mais barato oferecido pelo vendedor, este não é obrigado a reembolsar quaisquer custos suplementares relevantes.

Você deve arcar com o custo de devolver os produtos comprados ao vendedor, desde que este custo não tenha sido estabelecido antes de você fazer o pedido ou caso o vendedor tenha oferecido para arcar com tal custo.

Este direito de cancelamento não se aplica nas seguintes ocasiões:

- o fornecimento de bens ou serviços cujo preço depende das flutuações no mercado financeiro, que não podem ser controladas pelo vendedor e que podem ocorrer dentro do período de retirada;
- o fornecimento de mercadorias feito de acordo com as especificações do comprador ou de fornecimento claramente personalizada;
- o fornecimento de bens que estão sujeitos a deteriorar-se ou expirar rapidamente;
- o fornecimento de produtos selados que não são adequados para devolução por razões de proteção sanitária ou de higiene e que foram des selados após a entrega;
- o fornecimento de bens que, após a entrega, e de acordo com sua natureza, estão inseparavelmente misturados com outros itens;
- o fornecimento de bebidas alcoólicas, cujo preço foi acordado no momento da conclusão do contrato de venda, cuja entrega só pode ocorrer após 30 dias e o valor depende das flutuações do mercado, que não podem ser controladas pelo vendedor;
- o fornecimento de gravações de áudio ou vídeo seladas ou software de computador selado que foram abertos após a entrega;

contrato prever uma data ou período específico de execução;

- o fornecimento de conteúdo digital não disponibilizado em um meio tangível se a atividade já tiver começado com o consentimento expresso do comprador e seu reconhecimento de que, ao cancelar, ele perde seu direito de devolução.

Por favor, observe que você deve devolver todos os itens ao vendedor sem qualquer atraso indevido e, em qualquer caso, no prazo máximo de 14 dias a partir do dia em que você comunicar sua decisão de cancelar o pedido. Você será responsável por, e perderá o direito de devolução do vendedor, qualquer redução no valor da mercadoria decorrente da sua utilização mais do que o necessário para análise de natureza, características e funcionamento, a menos que tenha sido informado do seu direito de cancelar o pedido antes de realizar o mesmo.

## DIREITO DE GARANTIA DE CONFORMIDADE

Na UE você tem direito a uma garantia de conformidade legal de pelo menos 2 anos por parte do vendedor em caso de entrega de novos produtos. No caso de produtos de segunda mão, o período de garantia não pode ser inferior a 1 ano.

Entretanto, se você foi informado de que o produto que adquiriu tem problemas de qualidade, nesse caso você não pode exigir compensação do vendedor por esses defeitos particulares.

Você tem o direito de solicitar compensação ao vendedor para reparar o produto, ou substituí-lo se o reparo não for uma opção viável. Quando o conserto ou substituição não for possível, você pode solicitar uma redução no preço ou um reembolso do vendedor (note que em alguns países, o contrato de venda não pode ser cancelado se for um defeito menor, por exemplo, um arranhão na capa de um CD).

## LEI APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

O [Acordo de Serviços de Transação Alibaba.com](#) está sujeito às leis de Hong Kong. Tal escolha não priva os consumidores da proteção proporcionada pelas disposições obrigatórias nas leis do país de residência, o que significa que você tem direito a quaisquer direitos relevantes sob as leis do país de sua residência.

De acordo com o [Acordo de Serviços de Transações do Alibaba.com](#), em caso de disputa relativa a uma transação, se a disputa não for resolvida por meio de negociação amigável dentro do prazo estabelecido de acordo com os termos relevantes da transação, você concorda em submeter a disputa à plataforma para determinação. Se não estiver satisfeito com a determinação da plataforma, você poderá solicitar ao Centro de Arbitragem de Hong Kong a mediação de acordo com o referido Contrato de Serviços de Transação, exceto se estipulado de outra forma pela lei aplicável, ou seja, sem prejuízo de quaisquer direitos que possa ter sob o Artigo 18 do Regulamento Bruxelas I bis (JO EU 2012 L351/1), o que significa que você poderá apresentar uma reivindicação relativa a seus direitos estatutários no país da UE em que reside, geralmente nos tribunais do local onde está domiciliado.

A Comissão Europeia mantém uma plataforma de resolução de disputas on-line disponível em [ec.europa.eu/consumidores/odr](https://ec.europa.eu/consumidores/odr).

## FALE CONOSCO

Você pode entrar em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente AliExpress [aqui](#).

\*\*\*

Favor observar que as informações acima são apenas para fins de referência, não são exaustivas e não constituem aconselhamento jurídico.



## GESETZLICHE RECHTE FÜR EU-VERBRAUCHER

Verbraucher in der Europäischen Union ("EU ") haben bestimmte gesetzliche Rechte beim Kauf von Waren online. Untenstehend ist eine allgemeine Beschreibung dieser gesetzlichen Rechte.

Bitte beachten Sie, dass diese gesetzlichen Rechte unbeschadet der Geld-Zurück-Garantie und anderen der [Käuferschutzseite](#) genannten Kundendienstleistungen gelten.

### RECHT AUF STORNIERUNG UND RÜCKGABE

In der EU sind Sie grundsätzlich dazu berechtigt, Ihre Bestellung innerhalb von 14 Tagen, gerechnet vom dem Tag an dem Sie (oder eine andere von Ihnen benannte Person, außer dem Frachtführer) die gekauften Waren erhalten haben, zu stornieren. Im Fall von Dienstleistungen oder digitalen Inhalten, die nicht auf einem greifbaren Medium (wie CD oder DVD) zur Verfügung gestellt werden, wird diese Frist vom dem Tag des Vertragsabschlusses an berechnet.

Sie sind dazu berechtigt, vom Verkäufer eine Rückerstattung des für die Produkte bezahlten Preises einschließlich der Versandkosten, zu erhalten.

Wenn Sie jedoch bei der Bestellung eine Versandmethode gewählt haben, die teurer als die vom Verkäufer angebotene billigste Versandmethode ist, ist der Verkäufer nicht dazu verpflichtet die entsprechenden zusätzlichen Kosten zu erstatten.

Sie müssen die Kosten der Rücksendung der gekauften Produkte an den Verkäufer tragen, es sei denn diese Kosten waren nicht erhoben, bevor Sie die Bestellung aufgegeben haben oder der Verkäufer angeboten hat, diese Kosten zu tragen.

Dieses Recht auf Stornierung gilt nicht für:

- die Lieferung von Waren oder Dienstleistungen, bei denen der Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängig ist, die außerhalb der Kontrolle des Verkäufers liegen und die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten;
- die Lieferung von Waren, die Wünschen des Verkäufers folgend, erstellt wurden oder in sonstiger Weise eindeutig personalisiert sind;
- die Lieferung von Waren, die schnell verderblich sind oder die kurz vor dem Verfallsdatum stehen;
- die Lieferung von versiegelten Waren, die aus Gesundheits- oder Hygienegründen nicht zur Rücksendung geeignet sind und nach der Lieferung entsiegelt wurden;
- die Lieferung von Waren, die aufgrund ihrer Natur nach der Lieferung mit anderen Gegenständen vermischt werden;
- die Lieferung von alkoholischen Getränken, deren Preis bei Abschluss des Kaufvertrages vereinbart wurde, deren Lieferung erst nach Ablauf von 30 Tagen erfolgen kann und deren tatsächlicher Wert von Marktschwankungen abhängig ist, die außerhalb der Kontrolle des Verkäufers liegen;
- die Lieferung von versiegelten Audioträgern oder Videoaufnahmen oder versiegelte Computersoftware, die nach der Lieferung entsiegelt wurden;
- die Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Magazinen, mit der Ausnahme von Abonnementsverträgen für die Lieferung solcher Publikationen;
- das zur Verfügung stellen von Unterkünften, die nicht zu Wohnzwecken dienen, den Transport von Waren, Autovermietungsdienstleistungen, Gastronomie oder andere mit Freizeitaktivitäten verbundene Dienstleistungen, wenn der Vertrag ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Zeitraum für die Leistung vorsieht;
- die Lieferung von digitalem Inhalt, der nicht auf einem greifbaren Medium zur Verfügung gestellt wird, wenn die Leistung mit der vorherigen Zustimmung des Käufers und seinem Anerkenntnis, dass er hierdurch sein Rücktrittsrecht verliert, bereits begonnen hat.

erforderlich ist, und sind nicht zur Rückerstattung durch den Verkäufer berechtigt. Dies gilt nicht, wenn Sie bei Aufgabe der Bestellung nicht über Ihr Stornierungsrecht informiert worden sind.

### **ÜBEREINSTIMMENDES GARANTIERECHT**

in der EU haben Sie ein übereinstimmendes gesetzliches Garantierrecht von mindestens 2 Jahren gerechnet von der Lieferung der neuen Waren. Im Falle von Gebrauchsgütern darf der Garantiezeitraum nicht unter einem Jahr liegen.

**Wenn Sie jedoch darüber informiert worden sind, dass das von Ihnen gekaufte Produkt Qualitätsprobleme hat, können Sie vom Verkäufer keine Abhilfe hinsichtlich dieser besonderen Mängel verlangen.**

Sie haben ein Recht auf Abhilfe durch den Verkäufer durch Reparatur des Produkts oder durch dessen Ersatz, wenn eine Reparatur nicht in Frage kommt. Wenn Reparatur und Ersatz nicht möglich sind, können Sie einen Anspruch auf Preisminderung oder Rückerstattung gegen den Käufer geltend machen (bitte beachten Sie, dass in einigen Ländern der Kaufvertrag bei geringfügigen Mängeln, wie Kratzern auf einer CD-Hülle, nicht storniert werden kann).

### **ANWENDBARES RECHT UND STREITBEILEGUNG**

Die [Alibaba.com Transaktions-Dienstleistungsvereinbarung unterliegt dem Recht von Hong Kong](#). Dadurch wird Verbrauchern der Schutz, der durch zwingende Vorschriften in den Gesetzen der Länder gewöhnlichen Aufenthaltes gewährt wird, nicht vorenthalten. Das bedeutet, dass Sie jegliche einschlägige Ansprüche der Länder Ihres gewöhnlichen Aufenthaltes geltend machen können.

Im Falle eines Streites im Hinblick auf eine Transaktion, erklären Sie sich gemäß dem [Alibaba.com Transaktions-Dienstleistungsvereinbarung](#) damit einverstanden, den Streit an die Entscheidungsplattform zu übertragen, wenn der Streit nach den einschlägigen Transaktionsbestimmungen im vorgegebenen Zeitraum nicht durch gütliche Verhandlungen beigelegt werden kann. Wenn Sie mit der Entscheidung der Plattform nicht einverstanden sind, können Sie ein Schiedsverfahren nach dem obengenannten Transaktions-Dienstleistungsvereinbarung beantragen, wenn dies nicht anderweitig durch anwendbares Recht geregelt ist. Das bedeutet, dass jegliche Rechte, die Sie nach Artikel 18 der Brüssel I Verordnung (OJ EU 2012 L351/1) möglicherweise haben, unbeschadet gelten, womit Sie Ihre gesetzlichen Rechte, dem Land der EU, in dem Sie wohnen, in der Regel bei den Gerichten Ihres Wohnsitzes, geltend machen können.

Die Europäische Kommission unterhält eine Online-Streitbeilegungsplattform die zur Verfügung steht unter [ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr).

### **KONTAKTIEREN SIE UNS**

Sie können unseren AliExpress Kundendienst [Hier](#) kontaktieren.

\*\*\*

Bitte beachten Sie, dass das oben Ausgeführte allgemeine Informationen zu Referenzzwecken darstellt und diese nicht erschöpfend sind und keine rechtliche Beratung darstellen.

## Italian Version

### **DIRITTI LEGALI DEI CONSUMATORI DELL'UE**

I consumatori nell'Unione europea ("UE") hanno determinati diritti legali quando acquistano merci online. Seguito è riportata una descrizione generale di questi diritti legali.

Nell'UE, l'utente ha generalmente il diritto di recedere dal proprio ordine al venditore entro 14 giorni dal giorno in cui l'utente (o una terza parte indicata dall'utente, diversa dal corriere) ha ricevuto la merce acquistata, o dal giorno della conclusione del contratto, nel caso di servizi o contenuti digitali non forniti su supporto materiale (es. CD o DVD).

L'utente ha diritto a ricevere dal venditore un rimborso per il prezzo pagato per i prodotti, comprese le spese di spedizione dei prodotti all'utente.

Tuttavia, se al momento dell'ordine l'utente ha scelto un metodo di spedizione più costoso rispetto a quello più economico offerto dal venditore, il venditore non è tenuto a rimborsare eventuali costi supplementari rilevanti.

L'utente deve sostenere il costo della restituzione dei prodotti acquistati al venditore, a meno che quest'ultimo non sia stato aumentato prima di aver eseguito l'ordine o se il venditore si è offerto di sostenere tale costo.

Questo diritto di recesso non si applica a:

- la fornitura di merci o servizi il cui prezzo dipende dalle fluttuazioni del mercato finanziario che non possono essere controllate dal venditore e che possono verificarsi durante il periodo di recesso;
- la fornitura di merci realizzate su specifica dell'acquirente o altrimenti chiaramente personalizzate;
- la fornitura di merci che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente;
- la fornitura di merci sigillate che non si prestano alla restituzione per motivi di protezione della salute o igiene e sono state aperte dopo la consegna;
- la fornitura di merci che sono, dopo la consegna, secondo la loro natura, inscindibilmente mescolate con altri articoli;
- la fornitura di bevande alcoliche, il cui prezzo è stato concordato al momento della conclusione del contratto di vendita, la cui consegna può avvenire solo dopo 30 giorni e il cui valore effettivo dipende dalle fluttuazioni del mercato che non può essere controllato dal venditore;
- la fornitura di registrazioni audio o video sigillate o di software informatici sigillati che sono stati aperti dopo la consegna;
- la fornitura di giornali, periodici o riviste, ad eccezione dei contratti di abbonamento per la fornitura di tali pubblicazioni;
- la fornitura di alloggiamenti diversi da quelli residenziali, il trasporto di merci, i servizi di autonoleggio, il catering o altri servizi relativi alle attività del tempo libero se il contratto prevede una data o un periodo di esecuzione specifici;
- la fornitura di contenuto digitale che non è fornito su un supporto tangibile se la prestazione è iniziata con il previo consenso espresso dell'acquirente e il suo riconoscimento di perdere in tal modo il diritto di recesso.

Tenere presente che l'utente deve restituire al venditore ogni articolo senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ha comunicato la decisione di recesso dall'ordine. L'utente è responsabile e non ha diritto al rimborso da parte del venditore, della diminuzione del valore delle merci risultante da una manipolazione delle merci diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento delle stesse, a meno che l'utente non sia stato informato del diritto di recesso dall'ordine prima di eseguirlo.

## **DIRITTO DI GARANZIA DI CONFORMITÀ**

Nell'UE, l'utente ha diritto a una garanzia legale di conformità minima di 2 anni da parte del venditore a partire dalla consegna della nuova merce. In caso di merce usata, il periodo di garanzia non può essere inferiore a 1 anno.

**Tuttavia, se l'utente è stato informato che il prodotto che ha acquistato presentava problemi di qualità, non può quindi richiedere un risarcimento al venditore per tali determinati difetti.**

L'utente ha il diritto di richiedere un risarcimento al venditore per riparare il prodotto o sostituirlo se



- de levering of verstrekking van goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de verkoper geen invloed heeft en die zich binnen herroepingstermijn kunnen voordoen;
- de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of die uide voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- de levering van goederen die snel kunnen bederven of verouderen;
- de levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden o redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering verbroken;
- de levering van goederen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met ander producten;
- De levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij de sluiting van verkoopovereenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de verkop geen invloed heeft;
- de levering van verzegelde audio- en verzegelde video-opnamen en verzegelde computersoftware waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- de levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van overeenkomsten voor e abonnement op dergelijke publicaties;
- de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, goederenvervo autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is vermeld;
- de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en mits de consum heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht daarmee verliest.

Houd er alstublieft rekening mee dat u elk artikel zonder onnodige vertraging en in elk geval niet later d 14 dagen vanaf de dag waarop u uw beslissing om de bestelling te annuleren hebt meegedeeld aan verkoper moet retourneren. U bent aansprakelijk en heeft geen recht op restitutie van de verkoper v enige waardevermindering van de goederen als gevolg van het gebruik van de goederen anders dan v nodig is om de aard, kenmerken en werking van de goederen vast te stellen, tenzij u niet w geïnformeerd over uw recht om de bestelling te annuleren voordat u deze plaatst.

## RECHT OP WETTELIJKE GARANTIE

In de EU heb u recht op een wettelijke garantie van minimaal 2 jaar van de verkoper vanaf de levering v nieuwe goederen. Bij tweedehands goederen mag de garantietermijn niet korter zijn dan 1 jaar.

**Als u echter werd geïnformeerd dat het product dat u hebt gekocht kwaliteitsproblemen vertoon kunt u geen verhaal gaan halen bij de verkoper voor die specifieke gebreken.**

U hebt het recht om verhaal te halen bij de verkoper om het product te laten repareren of het te lat vervangen als reparatie geen haalbare optie is. Als reparatie en vervanging niet mogelijk zijn, kunt u e prijsverlaging of restitutie van de verkoper claimen (houd er alstublieft rekening mee dat in sommige land het verkoopcontract niet kan worden geannuleerd als het gaat om een klein gebrek, bijvoorbeeld een kr op een cd-hoesje)

## TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING

De [overeenkomst voor transactieservices van Alibaba.com is onderworpen aan de wetgeving v Hongkong](#). Een dergelijke keuze ontnemt de consument de bescherming die wordt geboden d dwingende bepalingen in de wetten van het land van de gewone verblijfplaats niet. Dat betekent dat u re hebt op alle relevante rechten volgens de wetten van het land van uw gewone verblijfplaats.

doet geen afbreuk aan eventuele rechten die u mogelijk hebt op grond van artikel 18 van de Brussel I b  
verordening (PB EU 2012 L351/1), wat betekent dat u een claim kunt indienen met betrekking tot  
wettelijke rechten in het EU-land waar u woont, doorgaans bij de rechtbanken in de plaats waar u woont.

De Europese Commissie beheert een online platform voor geschillenbeslechting dat beschikbaar is  
[ec.europa.eu/consumers/odr](https://ec.europa.eu/consumers/odr).

### **NEEM CONTACT MET ONS OP**

U kunt [hier](#) contact opnemen met onze AliExpress-klantenservice.

\*\*\*

Let op: het bovenstaande is alleen algemene informatie voor referentiedoeleinden en het is niet volledig  
vormt geen juridisch advies.

## Help

[Customer Service](#), [Disputes & Reports](#), [Buyer Protection](#), [Report IPR infringement](#)

## AliExpress Multi-Language Sites

[Russian](#), [Portuguese](#), [Spanish](#), [French](#), [German](#), [Italian](#), [Dutch](#), [Turkish](#), [Japanese](#), [Korean](#), [Thai](#), [Vietnamese](#), [Arabic](#), [Hebrew](#), [Polish](#)

## Browse by Category

[All Popular](#), [Product](#), [Promotion](#), [Low Price](#), [Great Value](#), [Reviews](#), [China Brands](#)

## Alibaba Group

[Alibaba Group Website](#), [AliExpress](#), [Alimama](#), [Alipay](#), [Fliggy](#), [Alibaba Cloud](#), [Alibaba International](#), [AliTelecom](#), [DingTalk](#), [Juhuasuan](#), [Taobao Marketplace](#), [Tmall](#), [Xiami](#), [AliOS](#), [1688](#)

[Google Play](#)

[App Store](#)

[Intellectual Property Protection](#) - [Privacy Policy](#) - [Sitemap](#) - [Terms of Use](#) - [User Information Legal Enquiry Guide](#) © 2010-2019 AliExpress.com. All rights reserved.