

Conditions Générales de Vente

Pour l'utilisation des sites www.zalando.fr et www.zalando-prive.fr.

Informations concernant le Vendeur

Les sites www.zalando.fr et www.zalando-prive.fr sont gérés et exploités par la société Zalando GmbH, société à responsabilité limitée de droit allemand au capital social de 82.760 €, dont le siège social est situé Sonnenburger Str. 73, D-10437 BERLIN, Allemagne, N° de téléphone : 0049 30 814 59 04 00, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de BERLIN (CHARLOTTENBURG) sous le numéro HRB 112394.

Gérants: MM. Robert GENTZ, David SCHNEIDER, Frank BIEDKA et Rubin RITTER

Numéro de TVA intra-communautaire: DE 260543043

Coordonnées du service client de la boutique www.zalando.fr :

Service client France :
Hotline : 0800 940 651
Du lundi au samedi (de 8h à 20h)
E-mail : service@zalando.fr
Fax : 0033 (0)9 70 61 23 48

Coordonnées du service client de la boutique www.zalando-prive.fr :

Service client France :
Hotline : 0800 940 652
Du lundi au vendredi (de 8h à 20h)
E-mail : service@zalando-prive.fr
Fax : 0033 (0)9 70 61 23 48

Dans nos relations avec nos clients, nous cherchons toujours des solutions adaptées et flexibles, même lorsqu'il s'agit des questions juridiques. En cas de difficultés, nous vous prions de contacter notre service clientèle. Si une solution amiable ne pouvait pas être trouvée, vous conserveriez bien entendu l'ensemble de vos droits. Vous trouverez ci-après toutes les modalités contractuelles ainsi que nos conditions générales de vente. Si vous souhaitez enregistrer ou imprimer ce document ou les données de votre commande, veuillez vous référer à l'article 2 des présentes conditions générales de vente.

1. Champ d'application / Définitions

1.1 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, dans leur version en vigueur au moment de la commande (ci-après CGV), à toutes les commandes passées par toute personne (ci-après « vous ») via les sites www.zalando.fr ou www.zalando-prive.fr auprès de la société Zalando GmbH (ci-après « nous »). Vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les CGV ainsi que les droits et obligations en découlant avant la passation de votre commande. La validation de votre commande vaut donc acceptation des CGV actuelles.

Toutes nos livraisons, prestations et offres sont exclusivement régies par les présentes CGV, sauf convention contraire expresse et écrite. Nous nous opposons à toutes conditions générales ou particulières contraires ou dérogatoires aux présentes conditions.

1.2. Nous exploitons deux boutiques en ligne distinctes, l'une à l'adresse www.zalando.fr, l'autre à l'adresse www.zalando-prive.fr. Les présentes CGV sont valables pour les deux boutiques. Cependant, certaines dispositions de ces CGV sont spécifiques à la boutique www.zalando-prive.fr, et notamment les articles 2.8, 5.2, et 6.9.

1.3. Le terme « consommateur » utilisé dans ces CGV désigne une personne physique passant une commande qui ne relève pas de son activité professionnelle commerciale ou libérale. Un « professionnel » au sens des présentes CGV est une personne physique ou morale qui, lorsqu'elle passe une commande, agit dans le cadre et pour le compte de son activité professionnelle libérale ou commerciale. Le terme « client » peut désigner aussi bien un consommateur qu'un professionnel.

1.4. Le terme « jour ouvrable » au sens des présentes CGV désigne tous les jours de la semaine à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés.

2. Conditions d'inscription

2.1. Lors de votre inscription, vous vous engagez à fournir des indications exactes et complètes. L'identifiant et le mot de passe permettant l'accès à nos sites sont confidentiels et ne doivent pas être divulgués à des tiers. Après avoir cliqué sur le bouton « s'inscrire gratuitement », vous recevrez une confirmation de votre inscription par E-mail.

2.2. Vous êtes seul responsable des contenus que vous pourrez publier dans l'espace réservé aux membres. Ces contenus (par exemple dans les blogs Zalando) ne devront pas porter atteinte aux droits de tiers. Nous n'avons pas l'obligation de conserver ou de publier les contenus transmis par vous, comme par exemple des commentaires ou des appréciations de produits.

2.3. Vous nous concédez, ce que nous acceptons, une licence gratuite, permanente, valable dans le monde entier, avec droit de concéder des sous-licences, pour la publication, la reproduction et la diffusion, dans le cadre du site www.zalando-prive.fr ou www.zalando.fr, des données visées à l'article 2.2. Cette licence n'entraîne pour nous aucune obligation d'exercer ces droits.

2.4. Vous vous engagez à vous abstenir de toute perturbation du site Web www.zalando-prive.fr ou www.zalando.fr et de toute utilisation, allant au-delà d'une simple consultation en ligne, des données figurant sur ce site. Toute manipulation illicite en vue d'obtenir des paiements indus ou autres avantages à notre détriment ou à celui d'autres membres du site Zalando Privé ou Zalando.fr entraîne notamment la perte du droit d'accès à votre compte client.

2.5. Chaque client ne peut ouvrir qu'un seul compte client. Nous nous réservons le droit de supprimer sans préavis toutes inscriptions multiples et de mettre en demeure les clients concernés, de résilier leur inscription ou d'effacer ou de modifier sans préavis les données qui contreviennent aux stipulations des articles 2.1 à 2.5.

2.6. L'inscription à nos sites est gratuite et vous pouvez la résilier à tout moment. Il est possible de supprimer votre compte client en envoyant un E-mail avec votre demande à l'adresse desinscription@zalando.fr pour les comptes sur le site www.zalando.fr ou à l'adresse desinscription@zalando-prive.fr, pour les comptes sur le site www.zalando-prive.fr.

2.7. Nous nous réservons le droit de refuser toute inscription au site www.zalando-prive.fr ainsi que toute commande par un client membre. Nous n'avons pas d'obligation de proposer notre offre en permanence. Les contrats de vente déjà conclus ne se trouveraient pas affectés par une éventuelle interruption du site.

2.8. Les offres de Zalando Privé ne sont pas accessibles à tous les internautes, mais s'adressent uniquement à un cercle restreint de membres, dans la limite des stocks disponibles et sous réserve des conditions individuelles de chaque offre. Si vous souhaitez bénéficier des offres spéciales Zalando Privé, vous pouvez devenir membre en vous inscrivant sur le site de la boutique en ligne accessible à l'adresse www.zalando-prive.fr. Chaque membre dispose d'un accès direct à la boutique en ligne protégé par un mot de passe.

3. Téléchargement et consultation des dispositions contractuelles

3.1. Vous avez la possibilité de consulter à tout moment les présentes CGV sur nos sites www.zalando.fr et www.zalando-prive.fr. Vous pouvez imprimer ou enregistrer ce document.

3.2. Vous pouvez en outre archiver les conditions contractuelles de votre commande en téléchargeant les CGV et en enregistrant, soit le récapitulatif de votre commande dans la boutique en ligne à l'aide de votre navigateur, soit l'E-mail de confirmation de commande qui vous est adressé automatiquement après votre achat à l'adresse E-mail que vous nous aurez indiquée. Cette confirmation de commande contient les références de votre commande ainsi qu'un lien pour consulter les présentes CGV. La confirmation de commande peut être sauvegardée ou imprimée à l'aide de la fonction correspondante de votre messagerie.

3.3. Les données de votre commande sont enregistrées dans notre système. Nous proposons à chaque client un accès à son compte client, protégé par un mot de passe (cliquez sur « mon compte »). Une fois votre compte client créé, vous pouvez ainsi vous renseigner sur les commandes passées, en cours ou expédiées récemment et gérer et enregistrer les informations vous concernant (adresse postale, téléphone, coordonnées bancaires) et souscrire à notre newsletter ou vous en désabonner. Vous vous engagez à garder confidentielles les données d'accès à votre compte client et notamment à ne pas les divulguer à des tiers.

3.4. Nous nous réservons le droit d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis les présentes CGV. Dans ce cas, les adaptations ou modifications seront applicables à toutes commandes intervenant à compter de la publication des CGV modifiées sur le site sur lequel vous effectuerez votre achat.

4. Conclusion du contrat de vente

4.1. Sur les sites www.zalando.fr et www.zalando-prive.fr, les contrats sont exclusivement conclus en langue française.

4.2. Les offres de produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site en question, dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du produit, nous vous informerons par courrier électronique dans les meilleurs délais et vous proposerons soit un produit de

qualité et de valeur équivalente, soit l'annulation de votre commande. En cas d'annulation de la commande, les sommes que vous aurez déjà versées vous seront remboursées dans un délai de trente (30) jours suivant l'annulation de la commande. Au-delà de ce délai, les sommes versées seront productives d'intérêts au taux légal en vigueur.

4.3. Suite à la sélection du ou des produits souhaités, vous remplissez un formulaire de commande et devez cliquer sur l'icône « suivant ». Après cela vous aurez la possibilité de vérifier les spécificités de la commande et de la modifier. Le bouton « confirmer la commande » vous permet de confirmer votre commande des marchandises contenues dans le panier, la commande devient alors définitive. Nous accuserons réception de votre commande par une confirmation de commande envoyée automatiquement par E-mail à l'adresse que vous aurez indiquée.

4.4. Toute passation de commande vaut acceptation de votre part des prix et descriptions des produits que vous aurez placés dans le panier.

4.5. Si un paiement échu n'intervient pas dans les trois (3) semaines suivant l'envoi de la confirmation de commande malgré un ou plusieurs rappels par E-mail (dont le premier est généralement envoyé six jours après la commande), nous sommes en droit de déclarer de plein droit la résolution unilatérale du contrat et d'annuler ainsi la commande. En cas de résolution du contrat, nous ne sommes plus dans l'obligation de livrer la marchandise commandée; aucun droit ne naîtra du contrat pour l'une ou l'autre des parties. Ceci signifie que les articles commandés vous seront réservés pour un délai maximum de dix-sept (17) jours à compter de la commande.

5. Prix et frais de livraison

5.1. Dispositions applicables à vos achats sur www.zalando.fr

Nous nous réservons le droit de modifier les prix à tout moment, mais les produits seront en tout état de cause facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la passation de la commande. Le prix indiqué dans notre confirmation de la commande est le prix définitif exprimé en Euros, toutes taxes comprises au taux légal en vigueur. Il comprend les frais de livraison.

Sauf convention contraire expresse et écrite le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client. Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la livraison des produits commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité. Sauf stipulation contraire, le Vendeur n'accordera aucun escompte au Client.

5.2. Dispositions applicables à vos achats sur www.zalando-prive.fr

Concernant les commandes effectuées dans la boutique Zalando Privé, les prix applicables sont ceux mentionnés dans l'offre en ligne au moment de la commande. Les prix indiqués incluent le montant de la TVA au taux en vigueur. Les frais d'expédition sont à votre charge et s'élèvent généralement à 5,90 € pour les livraisons en France métropolitaine.

En cas de livraison d'articles particulièrement volumineux, lourds ou de grande valeur les frais de livraisons peuvent être plus élevés. Les frais de livraison sont indiqués dans le catalogue en ligne pour chaque produit ainsi qu'au cours de la commande.

Après passation de la commande, l'entreprise de transport vous contactera par E-mail afin d'organiser la livraison de la marchandise.

6. Paiement, livraison

6.1. Sauf convention contraire expresse et écrite le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande. Nous ne serons pas tenus de procéder à la livraison des produits commandés par vous si le prix ne nous a pas été préalablement réglé en totalité. Sauf stipulation contraire, nous n'accordons aucun escompte.

6.2. A l'issue du processus de commande, les modes de paiement suivants pourront vous être proposés pour régler vos achats :

Dans la boutique www.zalando.fr:

- la carte bancaire (Carte Bleue),
- la carte de crédit (Visa, MasterCard, American Express),
- le système de paiement sécurisé PayPal,
- le chèque bancaire ou postal
- le chèque-cadeau.

Dans la boutique www.zalando-privé.fr:

- la carte bancaire (Carte Bleue),
- la carte de crédit (Visa, MasterCard, American Express),
- le système de paiement sécurisé PayPal.

En fonction du résultat de l'analyse du niveau de confiance de la transaction, nous nous réservons de ne pas vous proposer certains moyens de paiement.

6.3. En cas de paiement par chèque bancaire ou postal, nous vous prions d'adresser vos chèques à l'adresse suivante :

LD
SERVICE PAIEMENT ZALANDO
10 PLACE DE LA JOLIETTE
CS 90032
13567 MARSEILLE CEDEX 2

6.4. Quelque soit le mode de règlement que vous choisirez, tout paiement ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif et complet des sommes par nous. Nous acceptons uniquement des paiements en provenance de l'Union Européenne. Nous ne prenons pas en charge les frais afférents à des paiements en provenance de pays tiers. En cas de paiement par chèque, la commande ne sera traitée qu'après encaissement du chèque. Les chèques seront présentés pour encaissement dès leur réception.

6.5. Dans le cadre d'une vente à un professionnel, des pénalités de retard seront exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. Le taux de ces pénalités est de trois (3) fois le taux d'intérêt légal.

6.6. Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET S.A. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire.

FIA-NET S.A. et le marchand chez qui vous effectuez votre achat sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non-transmission des données en rapport avec votre commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en oeuvre par FIA-NET S.A. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à FIA-NET - Service Informatique et Libertés - Traitements n°773061 et n°1080905 - 39, rue Saint-Lazare, 75009 PARIS ». Merci de votre compréhension.

6.7. Nous livrons exclusivement en France Métropolitaine, y compris la Corse. Nous nous réservons le droit d'annuler ou de refuser toute commande prévoyant une livraison à une adresse située en dehors de ce territoire. Nous avons recours aux sociétés Kiala et DHL/La Poste pour les livraisons vers la France.

6.8. Les produits commandés seront envoyés à l'adresse que vous aurez indiquée au cours du processus de commande. Nous ne sommes pas responsables des retards de livraison causés par l'indication d'une adresse erronée ou incomplète par vous. Pour les livraisons par la Poste, si le destinataire est absent au moment du passage de notre prestataire de transport, le colis sera déposé à un bureau de Poste à proximité de l'adresse de livraison. Dans ce cas, et pour des livraisons par Kiala, le client pourra retirer le colis sous une quinzaine de jours sur présentation d'une pièce d'identité et, en cas de livraison par Poste, de l'avis de passage. A l'issue de ce délai, les colis non réclamés nous seront retournés. Nous déclinons toute responsabilité pour les retards de livraison causés par l'absence du destinataire du colis ou son non-retrait dans le délai prévu à cet effet.

6.9. Nous nous engageons à livrer la marchandise commandée sur le site www.zalando.fr dans le délai, exprimé en jours ouvrables, qui sera affiché dans le récapitulatif de votre commande ainsi que dans l'E-mail de confirmation de la commande. Le délai de livraison court à compter de la réception de votre paiement. En cas de paiement par chèque, le délai de livraison commence à courir à compter du jour de l'encaissement du chèque. En cas de dépassement de la date limite de livraison de plus de sept jours, non justifié par un cas de force majeure, vous pouvez demander la résolution de la vente dans les conditions prévues à l'article L.114-1 du Code de la consommation et obtenir le remboursement des sommes déjà versées.

6.10. Les achats effectués sur le site de Zalando Privé seront livrés dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la réception du paiement.

6.11. Lorsque nous sommes empêchés d'exécuter le contrat par un cas de force majeure ou un cas fortuit tel que définis par la jurisprudence française ou par une cause étrangère, notamment une faute qui vous est imputable, le délai de livraison est prolongé de plein droit en fonction de la durée de l'empêchement. Nous vous informerons par E-mail de la

survenance et de la fin de tels empêchements. Si l'empêchement dure plus de quatre (4) semaines, chaque partie aura la faculté de résilier le contrat de plein droit, sans que vous puissiez nous réclamer d'indemnité.

6.12. Si vous êtes un consommateur, le transfert des risques intervient au moment de la remise des produits à l'adresse de livraison que vous avez fournie ou au moment du retrait du colis auprès du transporteur. Si vous êtes un professionnel, le transfert des risques intervient au moment de l'expédition de la marchandise par nous.

7. Droit de rétractation

7.1. Conformément à l'article L.121-20 du Code de la Consommation, nos clients consommateurs disposent d'un délai de sept (7) jours francs à compter de la réception des biens pour exercer leur droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, sauf les frais de retour s'ils n'utilisent pas l'étiquette de retour prévue à cet effet. Aucun droit de rétractation n'existe pour les produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

7.2. Le délai de rétractation est respecté si vous expédiez la marchandise dans le délai précité ou nous informez de l'exercice du droit de rétractation dans le même délai. La notification de l'exercice du droit de rétractation peut notamment nous être adressée par courrier postal à ZALANDO Service, 17 rue de la Banque, 75002 PARIS, ou par télécopie au 0033 (0)9 70 61 23 48. Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation par E-mail, nous vous prions d'adresser celui-ci à l'adresse service@zalando.fr pour les achats effectués par le site www.zalando.fr et à l'adresse service@zalando-prive.fr pour les achats effectués sur le site www.zalando-prive.fr.

7.3. Pour tout retour de marchandise, nous vous suggérons d'utiliser l'étiquette de retour pré remplie prévue à cet effet que vous trouverez en version téléchargeable et imprimable dans votre compte client. Allez simplement sur « mes commandes » et cliquez le bouton « Imprimer l'étiquette de retour ». Si vous nous retournez la marchandise en utilisant cette étiquette de retour, les frais de retour de la marchandise seront à notre charge. Si vous ne souhaitez pas utiliser notre étiquette de retour, nous vous prions d'adresser la marchandise, à vos frais, à l'adresse suivante :

Fiege MPO S.A.S.
Parc d'Activité la Porte des Champs
95470 SURVILLIERS
France

7.4. Les marchandises doivent nous être retournées dans leur emballage d'origine et en parfait état permettant leur commercialisation à l'état neuf. Pour une gestion optimisée, nous vous invitons à joindre le bon de retour aux marchandises retournées. Vous avez le droit d'ouvrir les emballages et d'essayer les produits livrés dans la mesure où cela ne rend pas la marchandise impropre à la commercialisation. Pour des raisons d'hygiène, les produits cosmétiques ou de soins ainsi que les sous-vêtements devront nous être retournés non descellés et non utilisés, à défaut de quoi le remboursement ne pourra pas être effectué.

7.5. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, le prix des produits retournés vous sera intégralement remboursé par virement bancaire sur le compte que vous

nous aurez indiqué à cet effet dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle le droit de rétractation a été exercé. Vous pourrez, si vous le souhaitez, opter, sur notre proposition, pour une autre modalité de remboursement (avoir ou bon d'achat).

7.6. Droit de rétractation étendu à 30 jours à compter de la livraison sur www.zalando.fr

Pour les articles achetés par des consommateurs sur www.zalando.fr et bénéficiant du droit de rétractation légal, nous accordons un droit de rétractation étendu à trente (30) jours à compter de la livraison. Les dispositions concernant le droit de rétractation légal s'appliquent par analogie. Le droit de rétractation étendu ne s'applique pas aux produits achetés sur le site www.zalando-prive.fr. **Les dispositions du présent article 7.6 n'affectent pas le droit de rétractation légal.**

7.7. Droit de rétractation étendu à 14 jours à compter de la livraison sur www.zalando-prive.fr

Pour les articles achetés par des consommateurs sur www.zalando-prive.fr et bénéficiant du droit de rétractation légal, nous accordons un droit de rétractation étendu à quatorze (14) jours à compter de la livraison. Les dispositions concernant le droit de rétractation légal s'appliquent par analogie. **Les dispositions du présent article 7.7 n'affectent pas le droit de rétractation légal.**

8. Réserve de propriété

8.1. Nous nous réservons la propriété des marchandises livrées jusqu'au paiement intégral du montant de la commande.

8.2. La clause de réserve de propriété précitée ne fait pas obstacle à ce que les risques de la perte ou de détérioration des marchandises seront à votre charge dès leur mise à disposition (pour les consommateurs) ou dès leur envoi (pour les professionnels).

9. Conditions d'utilisation pour les coupons de réduction

Les stipulations du présent article s'appliquent uniquement aux coupons de réduction distribués gratuitement. Les chèques-cadeaux sont soumis aux dispositions de l'article 10 des présentes CGV.

9.1. Zalando peut distribuer des coupons ouvrant droit à une réduction du prix d'un achat, soit en valeur absolue, soit en pourcentage. Chaque coupon de réduction précise le montant minimum d'achat, la boutique en ligne dans laquelle le coupon peut être utilisé et la date limite de validité du coupon. Certains produits et certaines marques peuvent être exclus du bénéfice des coupons de réduction.

9.2. L'avoir matérialisé par le coupon de réduction n'est pas productif d'intérêts, ne peut être remboursé et n'est pas transmissible à des tiers.

9.3. Il n'est pas possible d'utiliser plusieurs coupons de réduction pour une seule commande..

9.4. La différence entre le montant du coupon de réduction et la valeur de votre commande peut être réglée par tout moyen de paiement proposé sur le site.

9.5. En cas de retour total ou partiel de la marchandise, la fraction du prix payée par coupon de réduction n'est pas remboursée.

10. Conditions d'utilisation pour les chèques-cadeaux

Les stipulations du présent article s'appliquent uniquement aux chèques-cadeaux achetés auprès de nous. Les coupons de réduction sont soumis aux dispositions de l'article 9 des présentes CGV.

10.1. Les chèques-cadeau sont utilisables uniquement pour des achats sur le site www.zalando.fr.

10.2. Les chèques-cadeaux ne peuvent pas être utilisés pour l'achat d'autres chèques-cadeaux.

10.3. L'avoir matérialisé par les chèques-cadeaux n'est pas productif d'intérêts et ne peut être remboursé.

10.4. L'achat d'un chèque-cadeau n'est susceptible d'être annulé que tant qu'il n'a pas encore été utilisé. Un chèque-cadeau est considéré comme ayant été utilisé lorsqu'il a été encaissé, soit à l'occasion d'une commande, soit pour porter sa valeur au crédit d'un compte client.

10.5. Vous pouvez régler la différence éventuelle entre le montant du chèque-cadeau et la valeur de votre commande par tout moyen de paiement proposé sur le site.

10.6. Il est possible d'utiliser plusieurs chèques-cadeaux par commande. Il est également possible de combiner un ou plusieurs chèques-cadeaux avec un coupon de réduction par commande.

10.7. Vous pouvez porter la valeur d'un chèque-cadeau au crédit de votre compte client ou consulter le solde de votre compte-client, en cliquant sur « mon compte » sur le site www.zalando.fr.

10.8. Zalando n'encourt aucune responsabilité en cas de perte, de vol ou d'illisibilité des chèques-cadeau, ni en cas d'erreurs dans l'adresse E-mail du destinataire du chèque-cadeau.

10.9. Les chèques-cadeau sont transférables. Il est interdit de dupliquer, éditer ou manipuler les chèques-cadeau.

10.10. En cas de fraude, de tentative de tromperie ou de soupçon d'activités illégales en rapport avec une commande réglée au moyen d'un ou plusieurs chèques-cadeaux ou lors de l'encaissement de chèques-cadeaux sur le site www.zalando.fr, nous nous réservons le droit de clôturer les comptes client correspondants et/ou de demander le paiement par un mode de paiement différent. Dans ce cas, le client concerné ne pourra pas réclamer le déblocage de son compte, ni le remboursement du crédit du ou des chèques-cadeaux concernés.

11. Garantie légale et service clientèle

11.1. En cas de défauts de la marchandise, vous bénéficiez des garanties légales prévues par la législation en vigueur..

11.2. La satisfaction de nos clients nous tient à cœur. Vous pouvez nous contacter à tout moment aux coordonnées figurant ci-après. Nous examinerons votre demande dans les plus brefs délais et vous contacterons après réception des documents et/ou de votre demande ou réclamation. Le traitement des réclamations peut prendre un certain temps, car elle implique souvent la nécessité de contacter le fabricant de votre produit. Vous pouvez faciliter le traitement de votre réclamation en décrivant le plus exactement possible le problème, et en nous transmettant une copie de la facture ou en nous indiquant les références de la commande (le numéro de commande, référence client, etc.). En cas d'absence de réponse de notre part dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, nous vous invitons à nous contacter de nouveau. En effet, il peut arriver que certains E-mails soient bloqués par le filtre anti-spam de notre système informatique.

11.3. En cas de questions ou de réclamations, veuillez vous adresser au service après-vente dont les coordonnées sont les suivantes :

Pour les achats effectués sur la boutique www.zalando.fr :

Zalando Service
17 rue de la Banque
75002 PARIS
Hotline France : 0800 940 651 (gratuit depuis une ligne fixe en France Métropolitaine)
Du lundi au samedi (de 8h à 20h)
E-mail: service@zalando.fr
Fax : 0033 (0)9 70 61 23 48

Pour les achats effectués sur la boutique www.zalando-prive.fr :

Zalando Service
17 rue de la Banque
75002 PARIS
Hotline France : 0800 940 652 (gratuit depuis une ligne fixe en France Métropolitaine)
Du lundi au vendredi (de 9h à 20h)
E-mail: service@zalando-prive.fr
Fax : 0033 (0)9 70 61 23 48

12. Protection des données à caractère personnel et cookies

Nous enregistrons les données que vous nous communiquez lors de votre commande. La collecte et le traitement automatisé de ces données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales. Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, traitement et paiement. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations (par exemple des offres de produits) que nous vous adressons. Pour plus d'informations concernant l'utilisation de vos données à caractère personnel, nous vous invitons à consulter le document « Déclaration relative à la protection des données à caractère personnel » disponible sur les sites www.zalando.fr et www.zalando-prive.fr ou en cliquant [ici](#).

13. Propriété intellectuelle

13.1. Les sites www.zalando.fr et www.zalando-prive.fr sont des œuvres de l'esprit protégées par la loi. Leur contenu, y compris les textes, illustrations, photographies, présentations et bases de données sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété industrielle. Nous vous accordons une licence limitée, non-exclusive, révocable, sans droit de sous-licencier sur le contenu des sites www.zalando.fr et/ou www.zalando-prive.fr pour les simples accès, navigation et utilisation liés à ce site. Cette licence ne vous accorde aucun autre droit, en particulier d'exploitation commerciale du contenu des sites www.zalando.fr et/ou www.zalando-prive.fr.

13.2. Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs figurant sur les sites www.zalando.fr et www.zalando-prive.fr sont protégés par les lois française et internationale. Toute utilisation, reproduction, diffusion ou représentation de tout ou partie d'un des signes précités sans autorisation expresse écrite du titulaire concerné est interdite.

14. Droit applicable, Tribunaux compétents

14.1. Les relations contractuelles entre nous et nos clients consommateurs sont exclusivement soumises au droit français. Les relations contractuelles entre nous et nos clients professionnels sont exclusivement soumises au droit allemand à l'exclusion des dispositions de la Convention de Vienne du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

14.2. Dans les relations contractuelles avec nos clients professionnels, les tribunaux du ressort de notre siège social sont exclusivement compétents. Nous nous réservons cependant le droit d'assigner le client professionnel devant les tribunaux de son siège.

15. Clause de sauvegarde

15.1. Si une des dispositions de ces CGV était ou devenait nulle ou inopposable, la validité des autres dispositions ne s'en trouverait pas affectée. La disposition nulle ou inopposable serait alors remplacée par les dispositions légales applicables.

Dernière mise à jour : Janvier 2012