

# Conditions Générales de Vente

[Télécharger le PDF](#) | [Imprimer](#)

Pour l'utilisation des sites [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) et [www.zalando-prive.fr](http://www.zalando-prive.fr).

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'enregistrement et aux commandes effectuées sur [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) et [www.zalando-prive.fr](http://www.zalando-prive.fr).

Sur ces pages internet nous proposons trois modèles de vente différents que nous souhaitons vous présenter dans ces Conditions Générales de Vente. Etant donné que les conditions de vente diffèrent d'un modèle à un autre, nous vous prions de vérifier à quel modèle de vente correspond l'article commandé.

Vous pouvez imprimer ou enregistrer ce document à l'aide de la fonction de votre navigateur Internet (généralement « Fichier » puis « Enregistrer sous »). Vous pouvez également télécharger et archiver ce document au format PDF en cliquant [ici](#). Le logiciel Adobe Reader (disponible gratuitement à l'adresse [www.adobe.fr](http://www.adobe.fr)) ou un autre programme compatible avec le format PDF est requis pour la lecture du fichier PDF.

## Article Zalando

Dans la mesure où aucune indication concernant un partenaire de Zalando n'est précisée sur la page détaillée du produit, il s'agit d'un article Zalando.

Il convient de combiner la partie générale (A) avec la partie (B) de ces Conditions Générales de Vente. Les parties (C) et (D) ne sont dans ce cas pas applicables.

## Article Partenaire Zalando

Afin de vous offrir une gamme de produits la plus large possible, nous travaillons sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) avec des partenaires choisis (programme Partenaire). Lorsqu'il s'agit d'un article Partenaire Zalando, le nom de celui-ci sera indiqué sur la page détaillée du produit que vous aurez choisi.

Il convient de combiner la partie générale (A) avec la partie (C) de ces Conditions Générales de Vente. Les parties (B) et (D) ne sont dans ce cas pas applicables.

## Article Zalando-Privé

Zalando privé sur [www.zalando-prive.fr](http://www.zalando-prive.fr) est une communauté exclusive de clients dans le cadre de laquelle nous proposons des articles de marque provenant de fournisseurs renommés à des prix fortement réduits. 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](http://www.zalando-prive.fr). Chaque membre dispose d'un accès direct à la boutique en ligne protégé par un mot de passe. Les articles Zalando Privé sont tous les articles proposés sur le site [www.zalando-prive.fr](http://www.zalando-prive.fr).

Il convient de combiner la partie générale (A) avec la partie (D) de ces Conditions Générales de Vente. Les parties (B) et (C) ne sont dans ce cas pas applicables.

## **Partie (A) – Partie générale**

### **Informations concernant l'exploitation des sites internet**

Les sites **www.zalando.fr** et **www.zalando-prive.fr** sont gérés par la société ZALANDO SE, société anonyme de droit allemand au capital social de EUR 246.297.493, dont le siège social est situé Tamara-Danz-Str. 1, D-10243 BERLIN, Allemagne, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de BERLIN (CHARLOTTENBURG) sous le numéro HRB 158855 B.

Représentants légaux : MM. Robert GENTZ, David SCHNEIDER et Rubin RITTER

Président du conseil de surveillance : Lothar Lanz  
Numéro de TVA intra-communautaire: DE 260543043

### **Coordonnées du service client de la boutique [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) :**

Service client France :  
Hotline : 0800 915 207 Du lundi au samedi (de 8h à 20h)  
Le dimanche (de 10h à 18h)  
Via notre [formulaire de contact](#)  
Fax : 0049 (0)30 275 946 93

### **Coordonnées du service client de la boutique [www.zalando-prive.fr](http://www.zalando-prive.fr) :**

Service client France :  
Hotline : 0800 913 397  
Du lundi au samedi (de 8h à 20h)  
E-mail : [service@zalando-prive.fr](mailto: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 client. 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 3 Partie (A) 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](http://www.zalando.fr) ou [www.zalando-prive.fr](http://www.zalando-prive.fr) auprès de la société Zalando SE (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.** 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.

**1.3.** 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 sur les sites [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) et [www.zalando-prive.fr](http://www.zalando-prive.fr)**

**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](http://www.zalando-prive.fr) ou [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr), des données visées à l'article 2.2 partie (A). Cette licence n'entraîne pour nous aucune obligation d'exercer ces droits.

**2.4.** Vous vous engagez à vous abstenir de toute perturbation des sites Web [www.zalando-prive.fr](http://www.zalando-prive.fr) ou [www.zalando.fr](http://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 partie (A).

**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](mailto:desinscription@zalando.fr) pour les comptes sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) ou à l'adresse [desinscription@zalando-privé.fr](mailto:desinscription@zalando-privé.fr), pour les comptes sur le site [www.zalando-privé.fr](http://www.zalando-privé.fr).

### **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](http://www.zalando.fr) et [www.zalando-privé.fr](http://www.zalando-privé.fr). Vous pouvez imprimer ou enregistrer ce document. 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.

**3.2.** 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.

**3.3.** 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](http://www.zalando.fr) et [www.zalando-privé.fr](http://www.zalando-privé.fr), les contrats sont exclusivement conclus en langue française. Les offres de produits ne s'adressent pas aux mineurs de moins de 18 ans. Les mineurs ne pourront passer commande qu'avec l'autorisation de leurs représentants légaux.

**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 accusons 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. Paiement, livraison**

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

**5.2.** A l'issue du processus de commande, les modes de paiement prévues dans les articles 3.1. partie (B), (C) et (D) pourront vous être proposés pour régler vos achats.

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.

**5.3.** 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 virement bancaire, la commande ne sera traitée après réception du paiement dû.

**5.4.** Vous acceptez de recevoir vos factures exclusivement sous forme électronique.

**5.5.** 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.

**5.6.** Les informations en rapport avec votre commande, ainsi que le numéro de téléphone que vous avez renseigné dans votre compte Zalando, 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 Zalando sont les destinataires des données en rapport avec votre commande, ainsi que du numéro de téléphone que vous avez renseigné dans la création de votre compte. 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.

**5.7.** Le Vendeur livre exclusivement en France Métropolitaine, Corse et Monaco. Nous nous réservons le droit d'annuler ou de refuser toute commande prévoyant une livraison à une adresse située en dehors de ce territoire.

**5.8.** 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.

**5.9.** Lorsque le vendeur est empêché 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.

**5.10. 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 un êtes un professionnel, le transfert des risques intervient au moment de l'expédition de la marchandise par nous.**

## **6. Réserve de propriété**

**6.1.** Le Vendeur se réserve la propriété des marchandises livrées jusqu'au paiement intégral du montant de la commande.

**6.2.** 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).

## **7. Propriété intellectuelle**

**7.1.** Le sites [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) et [www.zalando-privé.fr](http://www.zalando-privé.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](http://www.zalando.fr) et/ou [www.zalando-privé.fr](http://www.zalando-privé.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](http://www.zalando.fr) et/ou [www.zalando-privé.fr](http://www.zalando-privé.fr).

**7.2.** Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs figurant sur les sites [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) et [www.zalando-privé.fr](http://www.zalando-privé.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.

## **8. Garantie légale et service clientèle**

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

**8.2.** La satisfaction de nos clients nous tient à cœur. Vous pouvez nous contacter à tout moment aux coordonnées des services clients figurant ci-dessus. 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.

## **9. Droit applicable, Tribunaux compétents**

**9.1.** 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).

**9.2.** 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.

## **10. Clause de sauvegarde**

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.

## **Partie (B) – Commande d'Articles Zalando**

### **1. Informations sur le vendeur**

Lors de la commande d'Articles Zalando, le vendeur est Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin. Vous pouvez trouver une description des Articles Zalando dans l'introduction aux présentes CGV.

### **2. Prix et frais de livraison, livraison express**

**2.1** 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.

**2.2** Nous proposons la livraison Express pour certaines commandes. Si ce service vous est proposé, vous le verrez lors du processus de commande. Le montant des frais de port est indiqué dans votre panier d'achat avant validation et la livraison prend 1 à 3 jours ouvrables. Si votre commande ne vous est pas livrée passé ce délai, nous vous rembourserons les frais de port.

### **3. Paiement, livraison**

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

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

En cas de paiement par virement bancaire, nous prions d'effectuer le virement sur le compte suivant :

Bénéficiaire : Zalando SE  
IBAN : FR7617789000011055051200013  
BIC : DEUTFRPPXXX

Remarque concernant le paiement par virement bancaire : conformément aux normes européennes SEPA, les virements effectués entre pays de l'Espace économique européen sont gratuits.

**3.2.** Nous avons recours à So Colissimo pour les livraisons vers la France, Corse et Monaco.

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. Pour des livraisons chez un des commerçants du réseau So Colissimo, le client pourra retirer le colis sous 10 jours ouvrés sur présentation d'une pièce d'identité et, en cas de livraison à domicile, 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.

**3.3.** Nous nous engageons à livrer la marchandise commandée sur le site [www.zalando.fr](http://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 virement bancaire, le délai de livraison commence à courir à compter du jour de réception du paiement dû. En cas de dépassement de la date limite de livraison, non justifié par un cas de force majeure,



vous pouvez selon l'article L 138-2 du Code de la consommation résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après nous avoir enjoint, selon les mêmes modalités, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, nous nous sommes pas exécutés dans ce délai. . Par ailleurs vous pouvez obtenir le remboursement des sommes déjà versées.

## **4. Droit de rétractation**

### **Informations concernant l'exercice du droit de rétractation**

#### **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Zalando SE, Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berlin, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, E-Mail:service@zalando.fr) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à Cinram Logistics / ZALANDO, Route de Beauchêne, 27602 Champenard France sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien à condition que vous utilisiez l'étiquette retour mise à votre disposition.

Vous pouvez également remplir et transmettre le formulaire de rétractation dans la rubrique « votre compte » de notre site internet [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

### **Modèle de formulaire de rétractation**

À l'attention de Zalando SE, Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berlin, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, E-Mail : [service@zalando.fr](mailto:service@zalando.fr)

Je/Nous (1) vous notifie/notifions (1) par la présente ma/notre (1) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (1)/pour la prestation de service (1) ci-dessous

Commandé le (1)/reçu le (1)

Nom du (des) consommateur(s)

Adresse du (des) consommateur(s)

Date

(1) Biffez la mention inutile.

**4.1.** Pour les articles achetés par des consommateurs sur [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) et bénéficiant du droit de rétractation légal, nous accordons un droit de retour étendu à cent (100) jours à compter de la livraison. **Les dispositions du présent article 4.1 n'affectent pas le droit de rétractation légal.**

## **5. 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 6 (B et C) des présentes CGV. Les Articles Partenaire Zalando peuvent être exclus de certaines actions promotionnelles. Certaines marques peuvent être exclues de l'utilisation des coupons de réduction.

**5.1.** 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.

**5.2.** 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.

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

**5.4.** 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.

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

**5.6.** Si vous avez utilisé un coupon de réduction lors de votre achat, nous nous réservons le droit de vous facturer le prix initial de la marchandise au cas où, en raison d'une rétractation, le montant total de la commande était inférieur à la valeur du coupon de réduction correspondant.

## **6. 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 5 (B) des présentes CGV.

**6.1.** Les chèques cadeaux sont utilisables uniquement pour des achats sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr).

**6.2.** Les chèques cadeaux ne peuvent pas être utilisés pour l'achat d'autres chèques cadeaux.

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

**6.4.** 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.

**6.5.** 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.

**6.6.** 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.

**6.7.** 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](http://www.zalando.fr).

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

**6.9.** Les chèques cadeaux sont transférables. Il est interdit de dupliquer, éditer ou manipuler les chèques cadeaux.

**6.10.** 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](http://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.

## **Partie (C) – Commande d'Articles Partenaire Zalando**

### **1. Informations sur les vendeurs**

**1.1.** Lors de la commande d'Articles Partenaire Zalando, le vendeur est aussi bien Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin que le partenaire de Zalando. Afin de savoir s'il s'agit d'un article Partenaire Zalando, il convient de vous référer à la page détaillée du produit.

**1.2.** L'identité du partenaire vendant le produit et en particuliers, ses noms, adresses, référence de registre se trouvent à travers un lien sur chaque page produit concernée.

**1.3.** Les dispositions de la partie générale (A) et cette partie (C) des CGV sont applicables pour l'ensemble des relations contractuelles concernant l'article Partenaire Zalando, et en particulier pour vos relations avec le Partenaire Zalando.

### **2. Prix et frais de livraison**

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.

### **3. Paiement, livraison**

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

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

En cas de paiement par virement bancaire, nous prions d'effectuer le virement sur le compte suivant :

Bénéficiaire : Zalando SE

IBAN : FR7617789000011055051200013

BIC : DEUTFRPPXXX

Remarque concernant le paiement par virement bancaire : conformément aux normes européennes SEPA, les virements effectués entre pays de l'Espace économique européen sont gratuits.

**3.2.** La livraison est effectuée par le Partenaire de Zalando.

## **4. Droit de rétractation lors de l'achat d'un Article Partenaire Zalando**

### **Informations concernant l'exercice du droit de rétractation**

#### **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Zalando SE, Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berlin, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, E-Mail:service@zalando.fr) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

#### **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à Cinram Logistics / ZALANDO, Route de Beauchêne, 27602 Champenard France sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien à condition que vous utilisiez l'étiquette retour mise à votre disposition.

Vous pouvez également remplir et transmettre le formulaire de rétractation dans la rubrique « votre compte » de notre site internet [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du

bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

### **Modèle de formulaire de rétractation**

À l'attention de Zalando SE, Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berlin, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, E-Mail : [service@zalando.fr](mailto:service@zalando.fr)

Je/Nous (1) vous notifie/notifions (1) par la présente ma/notre (1) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (1)/pour la prestation de service (1) ci-dessous

Commandé le (1)/reçu le (1)

Nom du (des) consommateur(s)

Adresse du (des) consommateur(s)

Date

(1) Biffez la mention inutile.

**4.1.** Pour les articles achetés par des consommateurs sur [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) et bénéficiant du droit de rétractation légal, nous accordons un droit de retour étendu à cent (100) jours à compter de la livraison. **Les dispositions du présent article 4.1 n'affectent pas le droit de rétractation légal.**

### **5. 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 5 (C) des présentes CGV.

**5.1.** Les chèques cadeaux sont utilisables uniquement pour des achats sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr).

**5.2.** Les chèques cadeaux peuvent être utilisés pour l'achat d'article Partenaire Zalando mais ne peuvent pas être utilisés pour l'achat d'autres chèques cadeaux.

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

**5.4.** 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.

**5.5.** 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.

**5.6.** 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.

**5.7.** 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](http://www.zalando.fr).

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

**5.9.** Les chèques cadeaux sont transférables. Il est interdit de dupliquer, éditer ou manipuler les chèques cadeaux.

**5.10.** 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](http://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.

## **Partie (D) – Commande d'Articles Zalando Privé**

**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](http://www.zalando-prive.fr).**

### **1. Informations sur le vendeur**

Lors de la commande d'Articles Zalando Privé, le vendeur est Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin.

### **2. Prix et frais de livraison**

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

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.

Nous nous réservons le droit de refuser toute inscription au site [www.zalando-prive.fr](http://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.

### **3. Paiement, livraison**

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

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

**3.2.** Nous avons recours à So Colissimo pour les livraisons vers la France, Corse et Monaco.

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. Pour des livraisons chez un des commerçants du réseau So Colissimo, le client pourra retirer le colis sous 10 jours ouvrés sur présentation d'une pièce d'identité et, en cas de livraison à domicile, 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.

**3.3.** 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.

## **4. Droit de rétractation lors de l'achat d'un Article Zalando Privé**

### **Informations concernant l'exercice du droit de rétractation**

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Zalando SE, Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berlin, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, E-Mail: [service@zalando.fr](mailto:service@zalando.fr)) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.



## **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à Cinram Logistics / ZALANDO, Route de Beauchêne, 27602 Champenard France sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien à condition que vous utilisiez l'étiquette retour mise à votre disposition.

Vous pouvez également remplir et transmettre le formulaire de rétractation dans la rubrique « votre compte » de notre site internet [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr). Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

## **Modèle de formulaire de rétractation**

À l'attention de Zalando SE, Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berlin, Telefax: +49 (0)30 2759 46 93, E-Mail : [service@zalando.fr](mailto:service@zalando.fr)

Je/Nous (1) vous notifie/notifions (1) par la présente ma/notre (1) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (1)/pour la prestation de service (1) ci-dessous

Commandé le (1)/reçu le (1)

Nom du (des) consommateur(s)

Adresse du (des) consommateur(s)

Date

(1) Biffez la mention inutile.

## **5. 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 6 (D)

des présentes CGV. Certaines marques peuvent être exclues de l'utilisation des coupons de réduction.

**5.1.** 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.

**5.2.** 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.

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

**5.4.** 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.

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

**5.6.** Si vous avez utilisé un coupon de réduction lors de votre achat, nous nous réservons le droit de vous facturer le prix initial de la marchandise au cas où, en raison d'une rétractation, le montant total de la commande était inférieur à la valeur du coupon de réduction correspondant.

## **6. Non validité des chèques cadeaux**

Les chèques cadeaux ne sont pas utilisables pour des achats sur le site [www.zalando-prive.fr](http://www.zalando-prive.fr).

Dernière mise à jour : 22 février 2017