

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Download PDF

Conditions Générales de Vente (CGV) pour les commandes sur le site fr.zalando.be

Le présent document contient les Conditions Générales de Vente qui s'appliquent à vos commandes. Le site fr.zalando.be, vous propose l'achat d'articles Zalando et d'articles Partenaires Zalando.

Les articles Zalando sont tous les articles proposés sur le site fr.zalando.be sans mentionner de Partenaire de Zalando.

Les articles Partenaire Zalando sont les articles pour lesquels le nom d'un partenaire est indiqué sur le site fr.zalando.be.

1. CONCLUSION DU CONTRAT ET LIVRAISONS

1.1 Sur le site fr.zalando.be, les contrats sont exclusivement conclus en français et néerlandais. En cas de commandes d'articles Zalando, votre cocontractant est Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Allemagne. En cas de commande d'articles Partenaire Zalando, vos cocontractants sont Zalando SE ainsi que le Partenaire Zalando, dont les coordonnées sont indiquées sur la page détaillée du produit choisi.

1.2 Pour acheter un article, et ainsi placer une commande, vous devrez ajouter l'article à votre panier. Vous pourrez choisir le montant d'articles que vous souhaitez commander. Ensuite, vous devrez remplir les détails de votre compte client, choisir la méthode de livraison, le mode de paiement et insérer votre code promotionnel le cas échéant. Vous pourrez ensuite vérifier les détails de votre commande et, si nécessaire, corriger les erreurs avant de passer votre commande. Les caractéristiques essentielles et le prix de nos produits sont indiqués sur les pages contenant la description détaillée des produits de la boutique en ligne. Le bouton « confirmer la commande » vous permet de confirmer votre commande qui devient alors définitive, et un contrat de vente est ainsi conclu. Nous allons vous confirmer la réception de votre commande par courriel. Veuillez noter que la livraison des produits commandés est effectuée contre paiement d'avance (réservation) dès réception du paiement intégral du prix de vente ainsi que d'éventuels frais de livraison. Par

conséquent, nous vous prions de procéder au paiement du prix de vente sans tarder et au plus tard dans un délai de 7 jours suivant réception de notre confirmation de commande.

1.3 Nous attirons votre attention sur le fait que nous sommes dispensés de livrer la marchandise commandée pour le cas de force majeure suivant : si nous avons-nous-même passé commande la marchandise en bonne et due forme mais n'avons pas été approvisionnés en temps utile par nos fournisseurs. La dispense de livrer nécessite en outre que l'indisponibilité de la marchandise ne nous soit pas imputable, que nous n'ayons pas expressément accepté de supporter le risque d'approvisionnement et que nous vous ayons informés de l'indisponibilité de la marchandise dans les meilleurs délais. Lorsque les conditions précitées sont remplies, la commande est annulée et nous vous rembourserons les sommes que vous aurez déjà versées.

1.4 Si nous ne disposons pas des marchandises dans notre stock, nous vous rembourserons tous les paiements effectués sans retard injustifié. Nous ne pouvons pas être obligés de nous procurer les marchandises commandées ailleurs, car nous n'acceptons pas le risque d'approvisionnement, même pour les produits génériques (où seuls le type et les caractéristiques des marchandises sont décrits). Notre stock comprend le stock partenaire de Zalando concerné dès que la marchandise Zalando partenaire est commandée. La responsabilité éventuelle pour les marchandises indisponibles sera limitée aux paiements effectués par vous pour la marchandise indisponible que nous rembourserons sans retard injustifié.

1.5 Nous livrons exclusivement en Belgique. Lorsque les délais sont exprimés en jours ouvrables, nous entendons par jours ouvrables tous les jours compris entre le lundi et le vendredi inclus, mais pas les jours fériés.

2. PRIX, FRAIS DE LIVRAISON, LIVRAISON EXPRESS ET TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ

2.1 Les produits sont facturés sur la base des prix indiqués dans l'offre au moment de la commande. Les prix indiqués sont les prix définitifs, toutes taxes comprises.

2.2 La marchandise demeure notre propriété ou celle du Partenaire Zalando jusqu'au paiement intégral du prix de vente et le cas échéant les frais de livraison.

2.3 Nous prenons en charge les frais de livraison, à l'exception des frais de livraisons express. Nous proposons la livraison express pour certaines commandes. Si ce service vous est proposé, cette option sera affichée au cours du processus de commande. La livraison express dure 2 jours ouvrables maximum. Si votre commande ne vous est pas livrée passé ce délai, nous vous rembourserons les frais de livraison.

3. PAIEMENT

3.1 Nous acceptons les modes de paiement suivants : carte bancaire, carte de crédit, Maestro, facture, virement bancaire immédiat et système de paiement sécurisé PayPal. En fonction de chaque commande, nous nous réservons cependant le droit de ne pas proposer certains modes de paiement ou d'en proposer d'autres. Nous acceptons uniquement les paiements à partir de comptes bancaires tenus dans l'Union Européenne (UE). Tous frais liés à votre paiement sont à votre charge.

3.2 En cas d'achat par carte de crédit, votre compte est débité le jour de l'expédition de votre commande.

3.3 Le non-paiement (intégral) de la facture à l'échéance entraîne l'introduction d'une procédure de récupération interne et externe. Par rappel interne envoyé par Zalando un frais administratif forfaitaire de 5,50 EUR sera imputé. Lorsque Zalando confie le recouvrement de la créance à un tiers, par exemple à un bureau d'encaissement, un frais forfaitaire sera imputé de 10% du montant facturé avec un minimum de 40 euro sans mise en demeure préalable. Sur chaque montant qui n'a pas été payé (intégralement) à l'échéance, l'intérêt légal sera imputé de plein droit et sans mise en demeure préalable à partir du jour de l'échéance jusqu'à la date du paiement intégral. Egalement, pour tout retard de paiement de la part de Zalando, l'intérêt légal sera imputé sur le montant dû, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 10% sans mise en demeure préalable. Tout litige relatif au paiement ou à l'exécution des livraisons relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement d'Anvers.

3.4 Vous acceptez de recevoir les factures et les factures d'avoir seulement sous forme électronique.

4. UTILISATION DES BONS DE RÉDUCTION

4.1 Les bons de réduction sont uniquement distribués gratuitement dans le cadre d'actions promotionnelles. Ils ont une date limite de validité, ne peuvent pas être achetés et ne sont pas transmissibles.

4.2 Les bons de réduction sont valables seulement pendant la période indiquée et sont utilisables une seule fois dans le cadre d'une seule commande. Certains produits peuvent être exclus du bénéfice des coupons de réduction. Un coupon de réduction ne peut pas être utilisé pour l'achat de chèques cadeaux. Un montant minimum d'achat peut être précisé pour chaque bon de réduction.

4.3 Pour pouvoir utiliser un bon de réduction, la valeur de la commande doit être au moins égale au montant de la réduction. La différence entre le montant du bon de réduction et le prix de votre commande peut être réglée par tout moyen de paiement proposé. L'avoir matérialisé par le bon de réduction n'est pas remboursable et ne produit pas d'intérêts. En cas de retour total ou partiel de la marchandise, la partie du prix payée par bon de réduction de réduction ne vous sera pas remboursée.

4.4 Pour appliquer un bon de réduction à une commande, vous devez saisir le code du bon de réduction avant l'envoi de la commande. L'application de bons de réduction à des commandes déjà envoyées est exclue. Sauf indication contraire, il n'est pas possible de combiner plusieurs bons de réduction.

4.5 Si vous avez utilisé un bon de réduction lors de votre achat, nous nous réservons le droit de vous facturer le prix non réduit de la marchandise lorsque, en raison d'une rétractation partielle, le montant total de la commande résiduelle est inférieur ou égal à la valeur du bon de réduction.

5. UTILISATION DES CHÈQUES CADEAUX

5.1 Les chèques cadeaux sont des bons de réduction que vous pouvez acheter. Les chèques cadeaux peuvent être utilisés uniquement pour l'achat d'articles Zalando et d'articles Partenaire Zalando, l'achat d'autres chèques cadeaux étant exclu. Vous pouvez régler la différence éventuelle entre le montant du chèque cadeau et le prix de votre commande par tout moyen de paiement proposé. Si la valeur de votre chèque cadeau est supérieure au montant total de votre commande, la différence sera créditée sur votre compte client.

5.2 Pour pouvoir utiliser l'avoir correspondant à un chèque cadeau, vous devez entrer le code figurant sur le chèque cadeau avant l'envoi de votre commande.

5.3 L'avoir matérialisé par les chèques cadeaux n'est pas productif d'intérêts et ne peut pas être remboursé, même lorsque vous faites usage de votre droit de rétractation légal.

5.4 Vous pouvez porter la valeur d'un chèque cadeau au crédit de votre compte client ou consulter le solde de votre compte-client en accédant à la rubrique « mes chèques cadeaux et avoirs » sur fr.zalando.be.

6. DROIT DE RÉTRACTATION LÉGAL LORS DE L'ACHAT D'UN ARTICLE ZALANDO

SI VOUS ACHETEZ UN ARTICLE ZALANDO, NOUS VOUS PRIONS DE LIRE LES INFORMATIONS ET INSTRUCTIONS SUIVANTES

Informations sur le droit de rétractation

6.1 Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours et sans frais (excepté ceux indiqués aux articles 6.4. et 6.7.). 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 bien ou du dernier bien en cas de livraison partielle.

6.2 Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel: retractation@zalando.be) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration claire. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-après (art. 6.10), mais ce n'est pas obligatoire.

Vous pouvez également remplir et transmettre le formulaire de rétractation ou une autre déclaration de rétractation claire sous forme électronique, par le biais de notre formulaire de contact sur notre site Internet.

Si vous faites usage de votre droit de rétractation, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de votre déclaration correspondante (par exemple par courriel). Pour respecter le délai de rétractation vous devez nous envoyer votre déclaration de rétractation avant l'expiration dudit délai.

Exception du droit de rétractation

6.3 Vous n'avez pas le droit de vous rétracter du présent contrat si vous avez commandé des articles qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène (p. Ex., produits cosmétiques et sous-vêtements) si les marchandises sont descellées après la livraison.

Après l'ouverture, l'emballage de sécurité qui couvre le produit cosmétique en tout ou en partie, vous n'avez plus le droit de vous rétracter de l'achat.

Effets de la rétractation

6.4 En cas de rétractation valable, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, 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 la livraison standard) sans délai et au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où nous avons eu connaissance de votre déclaration de rétractation.

6.5 Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé conformément à l'article 9, sauf si nous convenons expressément d'un moyen de paiement différent. Le remboursement est sans frais pour vous.

6.6 Vous devrez nous (Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, fax : +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: retractation@zalando.be) renvoyer ou nous restituer la marchandise sans délai et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où vous nous aurez communiqué votre déclaration de rétractation.

U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

6.7 Ce délai est respecté si vous expédiez la marchandise avant l'expiration du délai. Nous prenons en charge les frais de retour si vous utilisez l'étiquette de retour mise à votre disposition pour un retour au sein du territoire belge. Dans tous les autres cas, les frais de retour sont à votre charge. Les frais de retour dépendent des frais appliqués par le livreur de votre choix.

6.8 Nous nous réservons le droit de 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 événements.

6.9 Vous devez prendre en charge la perte de la valeur de la marchandise retournée si cette perte de valeur est due à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires pour s'assurer de la nature, des caractéristiques et du fonctionnement correct de la marchandise.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

6.10 (Si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le retourner)

A Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93,
courriel : retractation@zalando.be

Je/nous (*) notifie/notifions par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/ ci-dessous

- Commandé le (*)/reçu le (*)
- Nom du/des consommateur(s)
- Adresse du/des consommateur(s)
- Date

(*) Rayez la mention inutile

7. DROIT DE RÉTRACTATION LÉGAL LORS DE L'ACHAT D'UN ARTICLE PARTENAIRE ZALANDO

SI VOUS ACHETEZ UN ARTICLE PARTENAIRE ZALANDO, NOUS VOUS PRIONS DE LIRE LES
INFORMATIONS ET INSTRUCTIONS SUIVANTE

Informations sur le droit de rétractation

7.1 Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours et sans frais (excepté ceux indiqués aux articles 7.4. et 7.7.). 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 bien ou du dernier bien en cas de livraison partielle.

7.2 Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel: retractation@zalando.be) notifier ou notifier au Partenaire Zalando contractant (vous trouverez un lien identifiant le partenaire Zalando ainsi que leurs coordonnées sur la page détaillée du produit, vous trouverez également leurs coordonnées dans le fichier PDF intitulé "Informations concernant le droit de révocation" joint à la confirmation de commande que nous vous envoyons) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration claire. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-après (art. 7.10), mais ce n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation vous devez nous envoyer votre déclaration de rétractation avant l'expiration dudit délai.

Exception du droit de rétractation

7.3 Vous n'avez pas le droit de vous rétracter du présent contrat si vous avez commandé des articles qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène (p. Ex., produits cosmétiques et sous-vêtements) si les marchandises sont descellées après la livraison.

Après l'ouverture, l'emballage de sécurité qui couvre le produit cosmétique en tout ou en partie, vous n'avez plus le droit de vous rétracter de l'achat.

Effets de la rétractation

7.4 En cas de rétractation valable, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, 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 la livraison standard) sans délai et au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où nous ou le Partenaire Zalando avons eu connaissance de votre déclaration de rétractation.

7.5 Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé conformément à l'article 9, sauf si nous convenons expressément d'un moyen de paiement différent. Le remboursement est sans frais pour vous.

7.6 Vous devrez renvoyer ou restituer la marchandise au Partenaire Zalando sans délai et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où vous nous aurez communiqué votre déclaration de rétractation. Vous trouverez un lien identifiant le partenaire Zalando ainsi que leurs coordonnées sur la page détaillée du produit, vous trouverez également leurs coordonnées dans le fichier PDF intitulé "Informations concernant le droit de révocation" joint à la confirmation de commande que nous vous envoyons. Nous vous conseillons d'utiliser l'étiquette de retour jointe à votre commande, qui peut également être imprimée sur la page de votre compte client. Si vous n'avez pas accès à une imprimante ou si vous rencontrez des problèmes lors du téléchargement de l'étiquette de retour ou si vous avez besoin d'une nouvelle étiquette de retour, vous pouvez contacter le service clientèle pour en demander une (coordonnées ci-dessous).

Ce délai est respecté si vous expédiez la marchandise avant l'expiration du délai de 14 jours.

7.7 Nous prenons en charge les frais de retour seulement si vous utilisez l'étiquette de retour mise à votre disposition. Dans tous les autres cas, les frais de retour sont à votre charge. Les frais de retour dépendent des frais appliqués par le livreur de votre choix.

7.8 Nous nous réservons le droit de 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 événements.

7.9 Vous devez prendre en charge la perte de la valeur de la marchandise retournée si cette perte de valeur est due à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires pour s'assurer de la nature, des caractéristiques et du fonctionnement correct de la marchandise.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

7.10 (Si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le retourner)

A Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93,
courriel: retractation@zalando.be

OU

au partenaire Zalando dont vous trouverez les coordonnées dans le fichier PDF intitulé "Informations concernant le droit de révocation" joint à la confirmation de commande que nous vous envoyons.

Je/nous (*) notifie/notifions par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/ ci-dessous

- Commandé le (*)/reçu le (*)
- Nom du/des consommateur(s)
- Adresse du/des consommateur(s)
- Date

(*) Rayez la mention inutile

Afin de pouvoir être retournés dans le cadre du droit de rétractation, les Articles Partenaires Zalando emballés ou scellés doivent être adressés à Zalando dans leur emballage d'origine et non-ouvert. Les Articles Partenaires Zalando doivent être intacts et ne doivent pas avoir été utilisés. Le droit de rétractation ne pourra être exercé pour tout Article Partenaire Zalando descellé ou dont l'emballage d'origine a été détérioré et qui ne peut être repris pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

8. DROIT DE RETOUR DE 100 JOURS

8.1 Sans préjudice du droit de rétractation légal dont vous bénéficiez, nous vous accordons un droit de retour étendu à 100 jours à compter de la réception de la marchandise. Au titre de ce droit de retour, vous avez la faculté d'annuler votre commande même après expiration du délai de rétractation légal de 14 jours (cf. les informations ci-dessus concernant l'exercice du droit de rétractation légal). Le droit de retour est exercé en nous retournant la marchandise, ou, s'agissant

d'un article Partenaire Zalando, en retournant celle-ci au Partenaire Zalando, dans un délai de 100 jours à compter de la réception de la marchandise.

8.2 Pour tout retour d'articles Zalando, vous pouvez utiliser l'étiquette de retour qui est jointe à votre commande ou que pourrez éditer à partir de votre compte client. Si vous ne disposez pas d'une imprimante, ou avez des difficultés à télécharger l'étiquette de retour ou avez besoin d'une nouvelle étiquette, vous pouvez vous adresser à notre service client.

8.3 Pour tout retour d'articles Partenaire Zalando, vous pouvez utiliser l'étiquette de retour qui est jointe à votre commande. Un lien vers la page contenant des informations sur l'identité du Partenaire Zalando concerné et ses coordonnées figure sur chaque page produit concernée. Vous trouverez également ces coordonnées dans les informations sur le droit de rétractation que nous joignons sous forme de document au format PDF à nos confirmations de commande.

8.4 Le délai de retour est respecté si vous expédiez la marchandise dans ledit délai.

8.5 Ce droit de retour ne vous est conféré qu'à la condition que vous ayez essayé la marchandise uniquement pour en vérifier la taille, comme vous le feriez dans un magasin, et que l'article nous soit retourné complet, intact, dans son emballage d'origine et en parfait état.

8.6 Vous n'avez pas le droit de vous rétracter du présent contrat si vous avez commandé des articles qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène (p. Ex., produits cosmétiques et sous-vêtements) si les marchandises sont descellées après la livraison.

Après l'ouverture, l'emballage de sécurité qui couvre le produit cosmétique en tout ou en partie, vous n'avez plus le droit de vous rétracter de l'achat.

8.7 Les dispositions légales en matière de rétractation s'appliquent uniquement jusqu'à l'expiration du délai de rétractation légal. Le droit de retour n'affecte pas vos droits en matière de garantie légale et de conformité dont vous bénéficiez sans restriction. Le droit de retour est exclu en cas d'achat de chèques cadeaux.

9. REMBOURSEMENT

Tout remboursement éventuel de notre part se fera sur le compte que vous aurez utilisé pour effectuer le paiement. En cas de paiement sur facture ou d'avance, la somme est reversée sur le compte à partir duquel le virement a été effectué. Si vous avez payé par PayPal ou carte de crédit, la somme vous sera remboursée sur le compte bancaire lié à ce moyen de paiement. En cas de paiement par chèque cadeau, nous créditons votre compte client du montant correspondant.

10. SERVICE CLIENT

En cas de questions, veuillez consulter la section "Aide" de notre site.

11. DIVERS

11.1 Les dispositions légales applicables régissent notre responsabilité pour les produits défectueux.

11.2 Vous avez la possibilité de consulter les présentes CGV sur le site fr.zalando.be. Vous pouvez également imprimer ou enregistrer ce document à l'aide de la fonction habituelle de votre navigateur Internet (généralement « fichier » ☐ « 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) ou un autre programme compatible avec le format PDF est requis pour la lecture du fichier PDF.

11.3 Vous pouvez en outre archiver les CGV ainsi que 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.

11.4 La Commission Européenne offre aux consommateurs une plate-forme pour le règlement extrajudiciaire des litiges. Les consommateurs peuvent régler un différend concernant une commande en ligne sans l'intervention d'un tribunal. La plate-forme de règlement des litiges en ligne est accessible par l'intermédiaire de ce url-lien: <http://ec.europa.eu/odr/>.

11.5 L'application de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises (1980) est explicitement exclue.

11.6 Dans le cas où une ou plusieurs clauses des CGV seraient nulles, elles n'affecteront pas la légitimité des autres clauses qui resteront valides.

Zalando SE

Tamara-Danz-Str. 1, D-10243 Berlin, Allemagne

Représentants légaux : Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter

Président du conseil de surveillance : Lothar Lanz

Immatriculée au Registre du Commerce du Amtsgericht (Tribunal d'Instance) de Charlottenburg Berlin, sous le numéro HRB 158855 B

N° DE TVA intracommunautaire : DE 260543043

Version : 06/02/2018