

## **Conditions Générales de Vente (CGV) pour les commandes sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr)**

Nous aimerions vous présenter ci-après nos Conditions Générales de Vente sur lesquelles reposent toutes les prestations que nous fournissons sur Zalando.fr. Nous vous proposons sur [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) un shopping et un service personnalisés qui répondent à vos intérêts et à vos besoins spécifiques. Sur [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr), nous vendons des articles Zalando et des articles de partenaires de Zalando. Les articles Partenaire Zalando sont les articles pour lesquels le nom d'un partenaire est indiqué sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr).

### **1. CHAMP D'APPLICATION**

- 1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les commandes passées par des consommateurs sur site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr).
- 1.2 Vous reconnaissez avoir pris connaissance, préalablement à l'envoi de votre commande, des présentes Conditions Générales de Vente et avoir eu communication de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation d'une manière lisible et compréhensible. La validation de votre commande vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

### **2. CONCLUSION DU CONTRAT ET LIVRAISONS**

- 2.1 Sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr), les contrats sont exclusivement conclus en langue française. En cas de commandes d'articles Zalando, votre cocontractant est Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 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.
- 2.2 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) dans le cas du paiement par virement bancaire. 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.
- 2.3 Nous livrons la marchandise dans le délai indiqué dans le récapitulatif de votre commande. Dans le cadre d'une livraison express, les délais de livraison sont différents (cf. point 3.3). Le délai de livraison court à compter de la réception de votre paiement. Si nous sommes empêchés d'effectuer la livraison par un événement de force majeure ou un cas fortuit, le délai de livraison est prolongé en fonction de la durée de l'empêchement.
- 2.4 Nous attirons votre attention sur le fait que nous sommes dispensés de livrer la marchandise commandée 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.
- 2.5 Notre obligation de livrer se limite aux marchandises que nous avons en stock ou dont nous avons passé commande auprès de nos fournisseurs. En cas de livraison d'articles Partenaire Zalando, il convient de prendre en considération, outre notre propre stock, le stock de marchandises du Partenaire Zalando. Nous livrons exclusivement en France Métropolitaine, en Corse et à Monaco.

### **3. PRIX, FRAIS DE LIVRAISON ET LIVRAISON EXPRESS**

3.1 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 au taux légal en vigueur. La marchandise demeure notre propriété jusqu'au paiement intégral du prix de vente. En cas de vente d'articles Partenaire Zalando la marchandise demeure la propriété du Partenaire Zalando jusqu'au paiement intégral du prix de vente.

3.2 Nous prenons en charge les frais de livraison, à l'exception des frais de livraison express.

3.3 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.

3.4 Une fois la livraison effectuée, vous êtes tenu de vérifier immédiatement si celle-ci est complète et si la marchandise est endommagée. D'éventuelles réclamations doivent être adressées sans délais à la société de transport. Vous devez également vous assurer que les biens livrés correspondent à votre commande. En cas de non-conformité des biens à la commande, vous devez en informer notre service client par courrier électronique à l'adresse [service@zalando.fr](mailto:service@zalando.fr).

#### **4. PAIEMENT**

4.1 Nous acceptons les modes de paiement suivants : virement bancaire, carte de crédit, 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.

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

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

#### **5. UTILISATION DES BONS DE REDUCTION**

5.1 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.

5.2 Les coupons 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.

5.3 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 ne vous sera pas remboursée.

5.4 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.

5.5 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.

#### **6. UTILISATION DES CHEQUES CADEAUX**

**6.1** 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.

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

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 [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr).

## **7. DROIT DE RETRACTATION LEGAL LORS DE L'ACHAT D'UN ARTICLE ZALANDO**

Lors de l'achat d'articles Zalando vous bénéficiez d'un droit de rétractation légal.

Veillez noter que pour tout retour de marchandise, vous pouvez utiliser l'étiquette de retour qui est jointe à votre commande ou que vous 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, dont les coordonnées figurent ci-après. Afin d'éviter des frais inutiles, nous vous prions de ne pas renvoyer la marchandise sans l'étiquette de retour.

### **Informations sur le 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 bien ou du dernier bien en cas de livraison partielle.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel: [retractation@zalando.fr](mailto:retractation@zalando.fr)) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration claire (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Pour ce faire, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-après, 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.

### **Effets de la rétractation**

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 de livraison Express) 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. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé, sauf si nous convenons expressément d'un moyen de paiement différent. Le remboursement est sans frais pour vous.

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.

Vous devrez nous 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.

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 français. Dans tous les autres cas, les frais de retour sont à votre charge.

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**

(Si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le retourner) A Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel: [retraction@zalando.fr](mailto:retraction@zalando.fr)

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

### **Fin des informations sur le droit de rétractation**

## **8. DROIT DE RETRACTATION LEGAL LORS DE L'ACHAT D'UN ARTICLE PARTENAIRE ZALANDO**

Vous bénéficiez d'un droit de rétractation légal lors de l'achat d'articles Partenaire Zalando.

Veuillez noter que pour tout retour de marchandise, vous pouvez utiliser l'étiquette de retour qui est jointe à votre commande ou que vous 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, dont les coordonnées figurent ci-après. Afin d'éviter des frais inutiles, nous vous prions de ne pas renvoyer la marchandise sans l'étiquette de retour.

### **Informations sur le 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 bien ou du dernier bien en cas de livraison partielle.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat, à nous (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel: [retraction@zalando.fr](mailto:retraction@zalando.fr)) ou au Partenaire Zalando concerné, au moyen d'une déclaration claire (par exemple,

lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Pour ce faire, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-après, 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.

### **Effets de la rétractation**

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. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé, sauf si nous convenons expressément d'un moyen de paiement différent. Le remboursement est sans frais pour vous. Nous nous réservons le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que nous ou le Partenaire Zalando ayons/ait 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.

Vous devrez renvoyer ou restituer la marchandise, à nous ou 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.

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.

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 français. Dans tous les autres cas, les frais de retour sont à votre charge.

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**

(Si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le retourner) A Zalando SE, Valeska-Gert-, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel : [retractation@zalando.fr](mailto:retractation@zalando.fr) (ou le partenaire respectif).

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

**Fin des informations sur le droit de rétractation**

## **9. DROIT DE RETOUR DE 100 JOURS**

**9.1** 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 pouvez 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.

**9.2** 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.

**9.3** 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.

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

## **10. Remboursement**

Tout remboursement éventuel de notre part se fera sur le compte que vous aurez utilisé pour effectuer le paiement. En cas de paiement par virement bancaire, 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.

## **11. SERVICE CLIENT**

En cas de questions, veuillez consulter la section "[Aide](#)" de [notre site](#).

## **12. GARANTIE LEGALE ET AUTRES INFORMATIONS**

**12.1** Seules les personnes âgées de 18 ans minimum peuvent recourir aux offres disponibles sur [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr).

**12.2** Chaque client n'a le droit d'avoir qu'un seul compte en même temps chez Zalando. Nous nous réservons le droit d'effacer des enregistrements multiples.

**12.3** Les ventes passées à travers le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) sont soumises aux conditions de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-4, L.217-5 et L.217-12 du code de la consommation ainsi qu'à la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil. Vous pouvez exercer ces garanties

en adressant votre demande à Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne ou à l'adresse e-mail ou au numéro de fax indiqué(e) à l'article 11.

**12.4** Vous avez la possibilité de consulter les présentes CGV sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr). Vous pouvez également imprimer ou enregistrer ce document à l'aide de la fonction habituelle de votre navigateur Internet (généralement « fichier » à « 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.

**12.5** 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.

### **13. REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES**

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation « *Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.* ». Sont visés les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel.

En cas de difficultés, nous vous invitons à contacter préalablement notre service après-vente (cf. point 11). Si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez recourir aux services d'un médiateur dans un délai d'un an à compter de la réception de votre demande par le service après-vente, en vue du règlement extrajudiciaire du litige. A cet effet, vous pouvez vous adresser aux services de médiation suivants :

- a) Médiateur du e-commerce de la FEVAD à l'adresse : [www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/](http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/)
- b) Site Internet de la Commission européenne visant au règlement en ligne des litiges : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

### **Zalando SE**

Valeska-Gert-Straße 5, D-10243 Berlin, Allemagne

Représentants légaux : Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter, James Freeman II, David Schröder

Président du conseil de surveillance : Cristina Stenbeck

Capital social : EUR 246.297.493

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: 29/05/2019