

## **Términos y Condiciones Generales de los pedidos realizados en línea en [www.zalando.es](http://www.zalando.es)**

A continuación, nos gustaría presentarle nuestros Términos y condiciones generales, los cuales se aplican a la prestación de todos los servicios en Zalando.de. En [www.zalando.es](http://www.zalando.es) le ofrecemos una experiencia de compras personalizada y servicios a la medida de sus intereses y necesidades. En [www.zalando.es](http://www.zalando.es) vendemos artículos de Zalando y de los socios de Zalando..

**Los productos de Zalando** incluyen todos los productos que ofrecemos en [www.zalando.es](http://www.zalando.es), salvo que informemos de que se tratan de productos de partners de Zalando.

**Los productos de partners de Zalando** incluyen aquellos "productos" que ofrecemos en [www.zalando.es](http://www.zalando.es) e identificamos como productos de partners.

### **1. Formalización del contrato y entrega de productos**

**1.1** Para los pedidos online realizados en [www.zalando.es](http://www.zalando.es), únicamente celebramos contratos en español. Cuando realizas un pedido de productos de Zalando tu contrato se celebra con Zalando SE, con dirección en Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlín, y cuando realizas un pedido de productos de partners de Zalando también celebras un contrato con el colaborador de Zalando correspondiente. Los productos de partners de Zalando se identifican específicamente en cada página de detalles del producto.

**1.2** Al pinchar en "Comprar" estás realizando un pedido vinculante de los artículos que aparecen en tu cesta. Una vez hayas emitido tu pedido, te enviaremos inmediatamente un correo electrónico con la confirmación del mismo. El contrato vinculante se formaliza en el momento en que recibas la confirmación de pedido por nuestra parte. Por favor ten en cuenta que los pedidos realizados por transferencia bancaria se enviarán en cuanto recibamos el pago de la totalidad del precio de compra así como de cualquier gasto de envío partner. Por lo tanto, te rogamos que realices una transferencia por el precio de compra inmediatamente después de recibir la confirmación del pedido, y en todo caso, dentro de los 7 días siguientes.

**1.3** Ten en cuenta que, con carácter excepcional, no tenemos obligación alguna de entregarte el pedido si nuestros proveedores no entregan las existencias correctamente o a tiempo, aunque nosotros hayamos actuado conforme a nuestra práctica habitual de pedidos (*kongruentes Deckungsgeschäft*). Para que podamos aplicar dicha excepción y no asumamos por tanto ninguna responsabilidad, no podremos ser los responsables de que los productos no estén disponibles y deberemos haberte notificado sobre la situación sin dilación injustificada. Además, no podremos haber asumido un riesgo de compra en relación con el producto solicitado. Si el producto no está disponible, te reembolsaremos cualquier pago que hayas realizado a la mayor brevedad posible.

**1.4** No asumimos el riesgo de tener que comprar el producto del pedido en otra parte (riesgo de compra). Esto también es aplicable para los pedidos de artículos genéricos (en los que se describe únicamente el tipo y las características de los artículos). Únicamente tenemos la obligación de realizar entregas de nuestras existencias disponibles y de las existencias que les hayamos solicitado a nuestros proveedores. Nuestras existencias incluyen las existencias del colaborador de Zalando correspondiente cuando se haya realizado un pedido de productos de partners de Zalando.

**1.5** Las entregas se realizan en España, con excepción de los territorios del archipiélago Canario, Ceuta y Melilla. Cuando los plazos estén expresados en días laborables, se entenderán por días laborables todos los días entre el lunes y el viernes, ambos incluidos, pero no los festivos ni los fines de semana.

### **2. Precios, gastos de envío y servicio de envío exprés**

**2.1** Serán aplicables los precios establecidos en los productos en la fecha en la que se realiza el pedido. Los precios establecidos son los precios finales (total), es decir, incluyen el impuesto sobre el valor añadido en

España al tipo impositivo legal aplicable. Hasta que se realice el pago total del precio de compra, el producto seguirá siendo de nuestra propiedad o, en su caso, propiedad del colaborador de Zalando correspondiente.

**2.2** Asumimos los gastos de envío para todos los pedidos con un valor mínimo de compra de 24,90 euros. Para todos los pedidos con un valor inferior a 24,90 euros, deberás pagar 3 euros, IVA incluido, de gastos de envío, tal y como se te indicará cuando realices el pedido en los detalles del producto y en la cesta de la compra. Dichos gastos se añadirán al importe del pedido y serán facturados por Zalando. Sin perjuicio de lo anterior, los gastos de envío serán reembolsados en caso de que devuelvas los productos conforme al procedimiento establecido en los presentes Términos y condiciones generales y/o la ley aplicable.

**2.3** El servicio de envío exprés está disponible para algunos pedidos. Cuando realices el pedido podrás ver si esta opción está disponible para ése pedido en concreto, así como los gastos partners a dicha opción. Si utilizas el servicio de envío exprés, el producto se entregará en un plazo de 2 días laborables como máximo. Si el producto no llega en dicho plazo de entrega, recibirás el reembolso de los gastos de envío.

### **3. Pago**

**3.1** Serán aplicables los precios establecidos en los productos en la fecha en la que se realiza el pedido. Los precios establecidos son los precios finales (total), es decir, incluyen el impuesto sobre el valor añadido en España al tipo impositivo legal aplicable. Hasta que se realice el pago total del precio de compra, el producto seguirá siendo de nuestra propiedad o, en su caso, propiedad del colaborador de Zalando correspondiente.

**3.2** Los gastos de envío se mostrarán durante el proceso de realización del pedido. El coste total del envío se identificará y detallará en la pantalla de pago y en el justificante de pago que se emita.

**3.3** El servicio de envío exprés está disponible para algunos pedidos. Cuando realices el pedido podrás ver si esta opción está disponible para ése pedido en concreto, así como los gastos partners a dicha opción. Si utilizas el servicio de envío exprés, el producto se entregará en un plazo de 2 días laborables como máximo. Si el producto no llega en dicho plazo de entrega, recibirás el reembolso de los gastos de envío.

### **4. Vales promocionales y cómo canjearlos**

**4.1** Los vales promocionales son vales que no se pueden comprar pero que se conceden durante campañas publicitarias y que son válidos durante un cierto periodo de tiempo.

**4.2** Los vales promocionales se pueden canjear una única vez en relación con un pedido, y únicamente dentro del periodo establecido. Algunas marcas pueden quedar excluidas de la promoción. Los vales promocionales no podrán ser utilizados para comprar vales regalo. Ten en cuenta que se puede aplicar un valor de pedido mínimo para poder utilizar los vales promocionales.

**4.3** El valor del producto deberá ser igual o superior al valor del vale promocional. Si el vale no cubre el valor del producto, se podrá pagar la diferencia utilizando cualquiera de los métodos de pago aceptados. El valor de los vales promocionales no se abonará en efectivo ni devengará intereses. No se reembolsarán los vales promocionales en caso de que se devuelva la totalidad o parte de los productos.

**4.4** Los vales promocionales únicamente se podrán canjear antes de finalizar la tramitación del pedido. No existe la posibilidad de que los vales se apliquen de manera retroactiva. Los vales promocionales no podrán ser cedidos a terceros. Salvo que se disponga lo contrario, no se podrán combinar múltiples vales promocionales.

**4.5** Si al realizar la compra has utilizado un vale promocional y, como consecuencia de una cancelación por tu parte, el valor total de su pedido es inferior o igual al valor del vale promocional, nos reservamos el derecho a cobrarte el precio original del producto que desees quedarte.

### **5. Tarjetas regalo y cómo canjearlas**

**5.1** Las tarjetas regalo son tarjetas que se pueden comprar. Se podrán canjear únicamente para comprar productos de Zalando y productos de partners de Zalando, no para comprar tarjetas regalo adicionales. Si el valor de un vale regalo no resulta suficiente para cubrir el pedido, se podrá pagar la diferencia utilizando cualquiera de los métodos de pago ofrecidos.

**5.2** Los vales regalo únicamente podrán canjearse y aplicar su saldo antes de la realización del pago del pedido. El valor de los vales regalo no se abonará en efectivo ni devengará intereses. En la sección "Mi cuenta" de [www.zalando.es](http://www.zalando.es), podrás canjear los vales regalos y aplicarlos a tu cuenta de usuario o para comprobar tu saldo.

## **6. Derecho legal de desistimiento con respecto a los productos de Zalando**

Cuando compres productos de Zalando, dispones de un derecho legal de desistimiento:

Lo primero que debes saber es que si decides devolver un producto, puedes utilizar la etiqueta para devoluciones que acompaña al pedido, o puedes imprimirla en la página de tu cuenta de cliente. Si no dispones de impresora, tienes problemas para descargar la etiqueta o necesitas una nueva, puedes ponerte en contacto con Atención al Cliente para solicitar una (véase información de contacto más adelante). Para ayudarnos a evitar costes innecesarios te rogamos que utilices siempre la etiqueta para devoluciones cuando devuelvas productos.

### **Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento:**

Tienes el derecho a desistir del presente contrato sin necesidad de justificación alguna en un plazo de 14 días.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días del día que tú o un tercero que tú indiques, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de esos productos.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberás notificárnoslo (a Zalando SE, con dirección postal en Tamara-Danz-Str. 1, 10243, Berlín, o en el fax: +49 (0)30 2759 46 93, o en el correo electrónico:

revocacion@zalando.es) la decisión de desistir del contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrás utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

También puedes cumplimentar y presentar el formulario de desistimiento u otra declaración inequívoca online mediante el formulario de contacto de nuestra página web. Si la comunicación de desistimiento la presentas online, te enviaremos un acuse de recibo sin demora indebida. (ej. correo electrónico). Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento sea enviada antes de que venza el plazo de desistimiento.

### **Consecuencias del desistimiento**

En caso de desistimiento por tu parte, procederemos a reembolsarte los pagos que hayas efectuado, incluidos los gastos de envío (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por tu parte de una modalidad de envío diferente a la modalidad menos costosa de envío ordinario que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, dentro de los 14 días a partir de la fecha en la que hayamos sido informados de tu decisión de desistir del presente contrato. El reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago que hayas empleado para la transacción inicial, salvo que se haya acordado expresamente lo contrario. No te cobraremos ningún gasto como consecuencia del reembolso. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los productos, según qué condición se cumpla primero.

Los productos deberán ser devueltos o entregados a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la fecha en que nos comuniqués tu decisión de desistimiento del contrato.

Se considerará cumplido el plazo si efectúas la devolución de los productos antes de que haya concluido el plazo de 14 días. Asumiremos el coste de la devolución siempre que uses la etiqueta para devoluciones que le facilitamos para el envío desde el país en que se le realizó la entrega; en caso contrario deberás pagar los gastos de envío de la devolución. Sólo estás obligado a cubrir la depreciación en el valor de los productos si la depreciación es consecuencia de una manipulación inadecuada de la mercancía al examinar su estado, sus propiedades y funcionamiento.

### **Formulario de desistimiento**

(Si deseas desistir del contrato, puede cumplimentar y enviarnos el presente formulario) - A la atención de Zalando SE, con dirección postal en Tamara-Danz-Str. 1, 10243, Berlín, o al fax: +49 (0)30 2759 46 93, a al correo electrónico: [revocacion@zalando.es](mailto:revocacion@zalando.es) )

Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de compraventa del siguiente producto (\*): — pedido el (\*)/recibido el (\*) — nombre del consumidor o consumidores — Dirección del consumidor o de los consumidores — Fecha — Firma (si se presenta en papel)

(\*) Elimina lo que no corresponda

#### **Fin de la comunicación**

## **7. Derecho legal de desistimiento con respecto a los productos de partners de Zalando**

Cuando compres productos de partners de Zalando, dispones de un derecho legal de desistimiento: Lo primero que debes saber es que si decides devolver un producto, puedes utilizar la etiqueta para devoluciones que acompaña al pedido, o puedes imprimirla en la página de tu cuenta de cliente. Si no dispones de impresora, tienes problemas para descargar la etiqueta o necesitas una nueva, puedes ponerte en contacto con Atención al Cliente para solicitar una (véase información de contacto más adelante). Para ayudarnos a evitar costes innecesarios, te rogamos que utilice siempre la etiqueta para devoluciones cuando devuelva productos.

#### **Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento:**

Tienes el derecho a desistir del presente contrato sin necesidad de justificación alguna en un plazo de 14 días. El plazo de desistimiento expirará a los 14 días del día que tú o un tercero que tú indiques, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de esos productos.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberás notificárnoslo (a Zalando SE, con dirección postal en Tamara-Danz-Str. 1, 10243, Berlín, o en el fax: +49 (0)30 2759 46 93, o en el correo electrónico: [revocacion@zalando.es](mailto:revocacion@zalando.es)) la decisión de desistir del contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrás utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte del derecho de desistimiento sea enviada antes de que venza el plazo de desistimiento.

#### **Consecuencias del desistimiento**

En caso de desistimiento por tu parte, procederemos a reembolsarte los pagos que hayas efectuado, incluidos los gastos de envío (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por tu parte de una modalidad de envío diferente a la modalidad menos costosa de envío ordinario que ofrecemos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, dentro de los 14 días a partir de la fecha en la que hayamos sido informados de tu decisión de desistir del presente contrato. El reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago que hayas empleado para la transacción inicial, salvo que se haya acordado expresamente lo contrario. No te cobraremos ningún gasto como consecuencia del reembolso. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los productos, según qué condición se cumpla primero.

Los productos deberán ser devueltos o entregados a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la fecha en que nos comuniqués tu decisión de desistimiento del contrato. Podrás encontrar un enlace identificativo del colaborador de Zalando con su información de contacto en la página web de cada producto. También puedes encontrar su información de contacto en el archivo PDF titulado "Información relativa al derecho de desistimiento" adjunto a la confirmación de pedido que enviamos.

Se considerará cumplido el plazo si efectúas la devolución de los productos antes de que haya concluido el plazo de 14 días. Asumiremos el coste de la devolución siempre que uses la etiqueta para devoluciones que le facilitamos para el envío desde el país en que se le realizó la entrega; en caso contrario deberás pagar los gastos de envío de la devolución. Sólo estás obligado a cubrir la depreciación en el valor de los productos si la depreciación es consecuencia de una manipulación inadecuada de la mercancía al examinar su estado, sus propiedades y funcionamiento.

#### **Formulario de desistimiento**

(Si deseas desistir del contrato, puedes cumplimentar y enviarnos el presente formulario) - A la atención de Zalando SE, en la dirección postal Tamara-Danz-Str. 1, 10243, Berlín, o al fax: +49 (0)30 2759 46 93, o al correo electrónico: [revocacion@zalando.es](mailto:revocacion@zalando.es) (o el colaborador correspondiente de Zalando). Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de compraventa del siguiente producto (\*): — pedido el (\*)/recibido el (\*) — nombre del consumidor o consumidores — Dirección del consumidor o de los consumidores — Fecha — Firma (si se presenta en papel)(\*) Elimina lo que no corresponda

#### **Fin de la comunicación**

## **8. Opción de devolución hasta 100 días después de la recepción**

**8.1** Sin perjuicio del derecho legal de desistimiento, te ofrecemos la opción de devolver los productos en un plazo de 100 días desde que los recibas. Esta opción de devolución te permite, incluso después que haya expirado el plazo de desistimiento de 14 días (véase el apartado anterior: “Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento”), cancelar el contrato devolviendo los productos, bien a nosotros, o bien a nuestro colaborador de Zalando si se trata de productos de un colaborador de Zalando, en un plazo de 100 días desde que el día en que los recibas (este plazo se inicia cuando recibes el producto).

**8.2** Si vas a devolver un producto, puedes utilizar la etiqueta para devoluciones que acompaña al pedido, o puedes imprimirla en la página de tu cuenta de cliente. Si tienes problemas para descargar la etiqueta o no dispones de impresora, puedes ponerte en contacto con Atención al Cliente

**8.3** Si vas a devolver un producto, puedes utilizar la etiqueta para devoluciones que acompaña a. pedido. Existe un enlace con la información de contacto del colaborador correspondiente de Zalando en la página web de cada producto. También encontrarás su información de contacto en el archivo PDF titulado “Información relativa al derecho de desistimiento” que se adjunta en cada confirmación de pedido que te enviamos.

**8.4** Se considerará cumplido el plazo si efectúas la devolución de los productos antes de que haya concluido el plazo de 100 días. Sin embargo, el derecho del ejercicio de esta opción de devolución está supeditado a que el producto haya sido probado/usado solo como lo hubiera hecho en una tienda, y a que el producto se devuelva en su estado original, intacto y sin daños, y en su envoltorio original. Las disposiciones legales que rigen este derecho serán de aplicación exclusivamente hasta que expire el plazo de ejercicio de este derecho legal de desistimiento. La opción de devolución de productos no limita sus derechos de garantía legal, a los que continuará teniendo derecho sin reservas. La opción de devolución de productos no resulta de aplicación para tarjetas regalo.

## **9. Reembolsos**

El reembolso se efectuará a la cuenta utilizada para el pago. Para pagos a cuenta o pagos por adelantado mediante transferencia, el reembolso será enviado a la cuenta desde la que se realizó el pago. Si pagas mediante PayPal/tarjeta de crédito, el reembolso será realizado a la cuenta asociada a tu cuenta PayPal/tarjeta

de crédito. Si utilizaste un vale regalo para la compra, te ingresaremos el importe correspondiente en tu cuenta de vales regalo.

## 10. Atención al cliente

Para cualquier pregunta, consulta nuestra [sección de Ayuda](#) o [contacta](#) con nosotros.

Asimismo, te informamos de que la Comisión Europea dispone de una plataforma online para solucionar controversias legales, y que se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Podrás presentar reclamaciones a través de la plataforma online mencionada para solucionar controversias legales.

## 11. Responsabilidad legal por defectos e información adicional

**11.1** Solo las personas mayores de 18 años pueden usar las ofertas disponibles en [www.zalando.es](http://www.zalando.es).

**11.2** Cada cliente tiene derecho a mantener una única cuenta de cliente en Zalando al mismo tiempo. Nos reservamos el derecho de eliminar registros múltiples.

**11.3** También puedes archivar de forma sencilla tu información de pedido descargando los T y C y utilizando los comandos adecuados en el navegador para guardar el resumen de pedido que aparece en la última página del proceso de pedido de la tienda en línea, o bien esperando a recibir la confirmación de pedido automática que también enviamos a tu dirección de correo electrónico una vez completado su pedido. El correo electrónico con la confirmación de pedido incluye tu información de pedido y nuestros T y C y se puede imprimir o guardar fácilmente con tu correo electrónico.

**Saludos cordiales, Zalando SE** Tamara-Danz-Str. 1 10243 Berlín

Junta Ejecutiva: Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter Presidente del Consejo de Administración: Lothar Lanz Inscrita en el Juzgado (*Amtsgericht*) de Charlottenburg Berlín, HRB 158855 B Número de IVA: DE 260543043

Última actualización: 21.01.2019