

# Résumé des Conditions Générales de Vente

Les Conditions Générales de Vente vous donnent un aperçu de nos prestations sur Zalando.be. Nos offres s'adressent exclusivement aux consommateurs qui effectuent un achat à des fins privées. Nous vous offrons une expérience de shopping et de service personnalisée pour les articles Zalando, les articles partenaires Zalando et les articles Zalando Pre-owned. Les articles partenaires de Zalando sont signalés comme tels et proviennent de commerçants professionnels, tandis que les articles Zalando Pre-owned sont des articles d'occasion et sont également signalés de manière spécifique.

## 1. Concernant la conclusion du contrat :

en passant une commande sur le site Internet de Zalando, vous déclarez agir exclusivement à des fins privées. Votre partenaire contractuel est soit Zalando SE, soit le partenaire Zalando concerné, selon le type de produits que vous commandez. Le contrat prend effet lorsque vous cliquez sur le bouton d'achat et que vous recevez la confirmation de commande. Nous nous réservons le droit de refuser ou d'annuler les commandes générées par des programmes automatiques ou des services de tiers.

## 2. Concernant les prix, les frais d'expédition et les conditions de livraison :

Les prix indiqués au moment de la commande sont des prix finaux, incluant la TVA en vigueur. Les frais de livraison sont pris en charge par Zalando, sauf s'il s'agit de modes de livraison spécifiques indiqués lors de la commande, comme par exemple la livraison express. En outre, des frais de livraison peuvent être facturés pour les commandes inférieures au montant minimum. Vous serez informé(e) du montant avant de passer votre commande et recevrez de plus amples informations à ce sujet dans les CGV détaillées.

## 3. Concernant les différentes méthodes de paiement :

différentes options de paiement sont proposées, par exemple paiement anticipé, carte de crédit, facture ou Paypal. Les modes de paiement effectivement possibles au moment concret de la commande peuvent varier et vous serez informé(e) des modes de paiement concrètement proposés avant de passer votre commande.

## 4. Concernant l'utilisation des bons d'achat :

Les bons promotionnels émis dans le cadre de campagnes publicitaires ou les bons cadeaux achetés peuvent également être utilisés dans le cadre du processus de commande. Les conditions respectives du bon s'appliquent alors.

## 5. Concernant le droit de rétractation :

en tant que consommateur, vous disposez d'un droit de rétractation légal. Cela signifie que vous pouvez annuler ce contrat en ligne dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la marchandise sans donner de raison, en 1) nous informant (par ex. par e-mail ou par courrier) que vous ne souhaitez plus maintenir le contrat et 2) en

nous envoyant une lettre de rétractation Nous renvoyer votre commande ou à notre partenaire. Vous trouverez toutes les autres informations concernant la rétractation dans les CGV.

## **6. Concernant le droit de retour volontaire :**

nous vous proposons un droit de retour supplémentaire que nous vous accordons volontairement et indépendamment du droit de rétractation de 14 jours. Votre droit de rétraction légal n'en est pas affecté. Pour plus d'informations sur les conditions et la durée du droit de retour volontaire, veuillez consulter les conditions générales de vente.

## **7. Concernant les remboursements :**

Les éventuels remboursements se font automatiquement selon la manière dont vous avez payé à l'origine.

## **8. Concernant le service à la clientèle :**

Veuillez consulter nos [pages d'aide ou contacter notre service clientèle via ce lien](#) si vous avez des questions.

## **9. Concernant les réclamations potentielles :**

Nous avons mis en place une procédure de signalement et de plainte pour examiner les contenus potentiellement illicites. Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous disposez de plusieurs voies de recours

## **10. Autres :**

Les droits de garantie qui vous sont accordés par la loi s'appliquent. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les conditions générales. Vous avez également la possibilité de [télécharger et d'archiver les CGV.](#)

## **Procédure de signalement et de réclamation ; règlement des litiges à l'amiable**

Via notre site, nous vous offrons la possibilité de nous signaler les produits ou bien les contenus qui, selon vous, ne sont pas conformes avec les lois en vigueur ou avec nos conditions d'utilisation (signalement). Nous étudierons le contenu de ces signalements et nous vous informerons du résultat. Si jamais nous décidons de ne prendre aucune mesure à cet égard, vous avez la possibilité de faire examiner cette décision (réclamation). En outre, vous avez également la possibilité de régler des litiges à l'amiable, ou bien d'utiliser les voies de droit ordinaires.

En cas d'utilisation abusive de ce mécanisme, le traitement de vos signalements et réclamations sera suspendu temporairement ou définitivement. Il y a utilisation abusive si vous formulez fréquemment des signalements ou des réclamations manifestement sans motif. Pour évaluer la portée de ce type d'abus, et également pour décider si et combien de temps le traitement des signalements et des réclamations va être suspendu, nous prendrons en compte l'ensemble des faits et des circonstances correspondants dont nous avons connaissance. On examinera notamment le nombre absolu de signalements ou de réclamations manifestement sans motif, la proportion

relative de signalements et de réclamations sans motif par rapport au nombre total de signalements et de réclamations, le degré de gravité de ce comportement abusif, et, si possible, les objectifs suivis par les auteurs.

Avant de suspendre le traitement des signalements et des plaintes, nous enverrons un message de mise en garde. Dans ce message, nous vous informerons également de la durée de la suspension éventuelle.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Téléchargement et archivage des conditions générales sous forme de PDF

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

Nous aimerions vous présenter ci-après nos Conditions Générales de Vente sur lesquelles reposent toutes les prestations que nous fournissons sur fr.zalando.be. Nous vous proposons sur fr.zalando.be un shopping et un service personnalisés qui répondent à vos intérêts et à vos besoins spécifiques.

Vous devez accepter les présentes conditions générales avant de passer la commande ; elles font partie intégrante du contrat. Les présentes conditions générales s'appliquent au contrat entre vous et votre partie contractante comme indiqué sous l'article 1.1, même après le transfert à Zalando Payments GMBH comme indiqué sous l'article 1.3.

**Les offres figurant sur notre site web fr.zalando.be s'adressent exclusivement aux consommateurs concluant la vente dans un objectif qui ne peut être imputé à leur activité commerciale ou professionnelle.**

Sur fr.zalando.be, nous offrons des « articles Zalando » et des articles « Articles Zalando Partner », ainsi que « Articles de seconde-main de Zalando » (également appelés des articles 'pre-owned').

**Articles Zalando** sont tous les articles offerts sur fr.zalando.be, sauf les articles expressément indiqués comme Articles Zalando Partner.

**Articles Zalando Partner** sont tous les articles offerts sur fr.zalando.be qui sont expressément libellés comme Articles Zalando Partner. Tous les partenaires de Zalando sont des commerçants.

**Articles de seconde-main Zalando** sont tous les articles offerts sur fr.zalando.be, libellés comme „Pre-owned“.

## 1. CONCLUSION DU CONTRAT ET LIVRAISONS

**1.1** En passant une commande, vous déclarez agir exclusivement à des fins privées.

**1.2** Sur le site fr.zalando.be, les contrats sont exclusivement conclus en français et néerlandais. En cas de commandes d'articles Zalando et d'articles pre-owned, votre cocontractant est Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne. En commandant une marchandise d'un partenaire de Zalando, selon le produit que vous sélectionnez, soit vous concluez un contrat exclusivement avec le partenaire respectif de Zalando, soit avec à la

fois Zalando SE et son partenaire respectif ensemble (vente commune). Les informations sur la relation contractuelle respective sont affichées sur chaque page de détails du produit.

**1.3** 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.

**1.4** La facture, le bon de livraison et l'identité et les coordonnées bancaires du bénéficiaire du paiement sont joints au courriel de confirmation de la commande. Ce bénéficiaire pour le paiement des articles commandés est Zalando Payments GMBH (adresse + coordonnées + IBAN + BIC). Cette confirmation de commande avec pièces jointes forme la notification du transfert de l'action de paiement des articles commandés et de l'action de remboursement en cas d'exercice du droit de rétractation par votre partie contractante (Zalando SE ou Zalando Partner) à Zalando Payments GmbH.

Zalando Payments GmbH acquiert ainsi la capacité, en cas de non-paiement ou de non-paiement intégral de la somme due par vous, de procéder au recouvrement à l'amiable ou de recouvrement judiciaire à votre charge, en son propre nom et compte, conformément aux présentes conditions générales. Inversement, si vous exercez votre droit de rétractation, vous aurez droit au remboursement des articles commandés et payés par Zalando Payments GmbH.

**1.5** 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.

**1.6** 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.

**1.7** 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.

**1.8** Nous nous réservons le droit de ne pas accepter une commande ou d'annuler une commande si celle-ci a été passée en utilisant des logiciels, des robots, des collecteurs (web crawlers), des robots d'indexation (web spiders) ou un système automatisé ou un comportement scripté, quel qu'il soit, et en faisant appel à des services de tiers pour passer une commande en votre nom.

**1.9** Nous nous réservons le droit d'interdire aux clients qui procéderaient à des retours anormalement fréquents et de manière déraisonnable d'effectuer d'autres achats pendant une durée pouvant aller jusqu'à 12 mois. Ce sera notamment le cas si ces retours sont exagérés de manière répétée ou bien témoignent d'abus et ne correspondent pas à un comportement d'acheteur normal.

## **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 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.

**2.4** Pour les commandes d'un montant de € 25,00 ou plus, la livraison est gratuite. Les commandes inférieures à un montant de € 25,00 génèrent des frais de livraison à hauteur de € 3,90, ceux-ci incluant la TVA. Les frais sont liés aux coûts résultant de la taille de la commande, et, entre autres, de l'envoi, du traitement et d'autres services. Les coûts sont facturés et perçus par Zalando.

## **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 les 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** L'intégralité des paiements doit avoir été effectuée à la date due, soit 14 jours suivant la date à laquelle le dernier article faisant partie de la commande a été livré, comme cela est mentionné sur la facture et sur le bon de livraison. À la date due, le montant que vous détenez est payable. L'absence de paiement ou un paiement incomplet du montant de la facture à la date due entraînera l'envoi d'un premier rappel à la date due. Si ce premier rappel est envoyé par voie électronique (par ex. par mail), la période de rappel correspondante de 14 jours calendaires démarre à la date calendaire qui suit la date à laquelle ce rappel a été envoyé. Si ce rappel est envoyé par voie postale, la période de rappel correspondante de 14 jours calendaires démarre le troisième jour ouvré qui suit la date à laquelle ce rappel a été envoyé.

Si le paiement n'est pas effectué passée la date limite définie lors du premier rappel, un deuxième rappel sera envoyé, et ce dernier occasionnera des frais de recouvrement de 5 € qui s'ajouteront au montant dû.

Si le paiement n'est pas effectué en totalité passés 12 jours après la date d'envoi du deuxième rappel, cela déclenchera l'envoi d'un troisième rappel occasionnant 10 € de frais de recouvrement, ce qui portera à 15 € le montant total des frais de recouvrement venant s'ajouter au montant dû.

**3.4** Si, une fois que le troisième rappel a été envoyé, le paiement du montant dû n'a toujours pas été réalisé en totalité dans les 12 jours, Zalando pourra confier le recouvrement de la créance correspondante à une société de

recouvrement, et exiger le paiement du montant maximal, les frais de rappel mentionnés au point 3.3 étant déjà inclus dans ce montant maximal.

<b>Valeur principale</b>	<b>Frais de recouvrement maximaux (dont les frais de rappel) après passation à la société de recouvrement</b>
150 € et moins	20 €
150,01 € - 500 €	30 € + 10 % de valeur percevable au-dessus de 150,01 €
500,01 € - et plus	65 € + 5 % de valeur percevable au-dessus de 500,01 € Maximum absolu : 2000 €

En plus de ces frais maximaux, vous devrez également payer des intérêts de retard qui ne dépasseront pas les intérêts calculés à partir du taux directeur majoré de 8 points de pourcentage, en vertu de l'Article 5, deuxième paragraphe, de la Loi belge du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Le montant de ces intérêts sera calculé à partir du montant toujours dû.

**3.5** En cas de retard de paiement/remboursement ou d'exécution des obligations qui serait du fait de Zalando, le client est en droit, lui aussi, d'obtenir les mêmes compensations ; pour cela, il doit suivre la procédure décrite dans les articles 3.3. et 3.4.. Tout litige en lien avec le paiement ou la réalisation des livraisons est du ressort exclusif de la juridiction de la résidence du client.

**3.6** 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. Conditions d'utilisation des cartes cadeaux Zalando**

**5.1** Les cartes cadeaux Zalando sont émises par Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH est un établissement de monnaie électronique agréé en Allemagne. **Cependant, les cartes cadeaux Zalando ne sont pas de la monnaie électronique.**

Les cartes cadeaux Zalando ne sont pas de la monnaie électronique mais des valeurs stockées non réglementées. Cela signifie que les cartes cadeaux Zalando ne sont pas contrôlées par l'autorité de surveillance compétente et que la protection légale de l'argent électronique ne s'applique pas. En particulier, vous n'avez pas le droit de demander un remboursement en espèces.

**5.2** Les cartes cadeaux Zalando peuvent être échangées sur [fr.zalando.be](http://fr.zalando.be) et sur l'application Zalando pour l'achat de produits éligibles, proposés par Zalando SE ou d'autres vendeurs (Partenaires Zalando). Les biens et services éligibles sont les produits qui servent à l'apparence d'une personne (par ex., les vêtements, les chaussures). Détails disponibles sous ce lien : "[À quoi puis-je utiliser ma carte Cadeau?](#)". Une carte cadeau Zalando ne peut pas être utilisée pour acheter une autre carte cadeau Zalando.

**5.3** Les cartes cadeaux Zalando sont valables pour une période limitée de 5 ans à compter de la date d'achat. Le remboursement en espèces ou en cas de perte ou de détérioration n'est pas possible.

**5.4** Les cartes cadeaux Zalando sont limitées à une valeur maximale de € 200,- par carte cadeau Zalando et à une valeur maximale de € 200,- par carte cadeau Zalando par achat. Il est possible d'utiliser plusieurs cartes cadeaux Zalando par achat jusqu'à un montant maximum de € 200,-. Le montant restant sur vos cartes cadeaux Zalando peut être utilisé pour des achats ultérieurs, la valeur maximale des cartes cadeaux pouvant être utilisée par mois est limitée à € 5.000,-. La valeur maximale des cartes cadeaux qui peuvent être connectées à votre compte client par mois est limitée à € 5.000,-.

**5.5** La carte cadeau Zalando est généralement activée dans les 24 heures suivant l'achat.

**5.6** Les cartes cadeaux Zalando ne peuvent être utilisées qu'avant votre commande et non rétroactivement.

**5.7** Si vous annulez votre commande ou retournez des marchandises pour lesquelles vous avez échangé une carte cadeau Zalando, le montant payé sera remboursé sur votre carte cadeau Zalando et mis à disposition pour de futurs achats. Si vous retournez des marchandises qui ont été partiellement payées avec une carte cadeau Zalando, le prix d'achat de toute marchandise éligible conservée ayant pu être achetée avec la carte cadeau Zalando sera d'abord payé par le remboursement de la carte cadeau Zalando et tout montant de remboursement restant, le cas échéant, sera remboursé sur l'autre méthode de paiement appliquée.

## 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, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, Téléphone : 0800 79734, courriel: [retractation@zalando.be](mailto: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.

## **Limitation du droit de rétractation**

**6.3** ZALANDO scelle les produits qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne sont pas appropriés pour être renvoyés après l'ouverture ou la modification de l'emballage. De manière non exhaustive, cela concerne par exemple les produits cosmétiques et les sous-vêtements. En cas de fourniture de biens scellés, le droit de rétractation ne peut être invoqué à condition que le scellement original soit intact.

## **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, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, fax : +49 (0)30 2759 46 93, Téléphone : 0800 79734, e-mail: [retractation@zalando.be](mailto: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. Nous vous recommandons d'utiliser le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte 'Mon Zalando'. Si vous n'avez pas accès à une imprimante, ou si vous rencontrez des problèmes pour télécharger l'étiquette de retour ou accéder au code QR, vous pouvez contacter notre service client pour demander une étiquette de retour (vous trouverez les coordonnées ci-dessous). Le délai est respecté si vous renvoyez la marchandise avant l'expiration du délai de 14 jours..

**6.7** Ce délai est respecté si vous expédiez la marchandise avant l'expiration du délai. C'est uniquement si vous utilisez le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte 'Mon Zalando' pour une expédition depuis le pays dans lequel la livraison a été effectuée que nous prendrons en charge les frais de retour. Si vous n'utilisez pas le code QR ou l'étiquette de retour, vous devrez payer vous-même les frais de retour. 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, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel : [retractation@zalando.be](mailto: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

(\*\*) En remplissant ce formulaire, je prends note que je ne peux exercer mon droit de rétractation , en ce qui concerne les produits scellés, à condition que le scellement original soit intact. ZALANDO SE a le droit de refuser la rétractation si les produits sont renvoyés sans sceau ou avec un sceau brisé.

## **7. DROIT DE RÉTRACTATION LÉGAL LORS DE L'ACHAT D'UN ARTICLE PARTENAIRE ZALANDO ET D'UN ARTICLE DE SECONDE-MAIN ZALANDO**

**SI VOUS ACHETEZ UN ARTICLE PARTENAIRE ZALANDO OU UN ARTICLE ZALANDO PRE-OWNED, 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, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, Téléphone : 0800 79734, courriel: [retractation@zalando.be](mailto:retractation@zalando.be)) notifier ou notifier au Partenaire Zalando contractant (les informations de contact respectives sont également disponibles sur la page de détail de chaque produit en cliquant sur le nom du partenaire et en faisant dérouler les informations de révocation sur la fenêtre pop-up affichée sur la page, 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.

### **Limitation du droit de rétractation**

**7.3** ZALANDO scelle les produits qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne sont pas appropriés pour être renvoyés après l'ouverture ou la modification de l'emballage. De manière non exhaustive, cela concerne par exemple les produits cosmétiques et les sous-vêtements. En cas de fourniture de biens scellés, le droit de rétractation ne peut être invoqué à condition que le scellement original soit intact.

### **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 à Zalando ou au Partenaire Zalando ou 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 Zalando ou 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. Lorsqu'elle est jointe, nous vous recommandons d'utiliser l'étiquette de retour jointe à votre commande ; dans le cas contraire, nous vous recommandons d'utiliser le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte 'Mon Zalando'. Cette étiquette peut également être imprimée depuis votre compte 'Mon Zalando'.. Si vous n'avez pas accès à une imprimante ou si vous rencontrez des problèmes lors du téléchargement de l'étiquette de retour ou pour accéder au code QR, 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** C'est uniquement si vous utilisez l'étiquette de retour ou le code QR pour une expédition depuis le pays dans lequel la livraison a été effectuée que nous prendrons en charge les frais de retour. Si vous n'utilisez pas l'étiquette de retour ou le code QR, vous devrez payer vous-même les frais de retour. 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 évènements.

**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, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel: [retractation@zalando.be](mailto: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

(\*\*) En remplissant ce formulaire, je prends note que je ne peux exercer mon droit de rétractation, en ce qui concerne les produits scellés, à condition que le scellement original soit intact. ZALANDO SE a le droit de refuser la rétractation si les produits sont renvoyés sans sceau ou avec un sceau brisé.

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 30 JOURS

**8.1** Sans préjudice du droit de rétractation légal dont vous bénéficiez, nous vous accordons un droit de retour étendu à 30 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 30 jours à compter de la réception de la marchandise.

**8.2** Si vous retournez des articles Zalando ou des articles pre-owned Zalando, vous pouvez utiliser le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte 'Mon Zalando', ou vous pouvez imprimer l'étiquette vous-même depuis votre compte 'Mon Zalando'. Veuillez contacter notre service client si vous rencontrez des problèmes pour télécharger l'étiquette de retour ou si vous n'avez pas accès à une imprimante.

**8.3** Pour tout retour d'articles Partenaire Zalando, vous pouvez utiliser l'étiquette de retour qui est jointe à votre commande ou, si elle n'est pas incluse, le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte 'Mon Zalando'. Sinon, 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.** ZALANDO scelle les produits qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne sont pas appropriés pour être renvoyés après l'ouverture ou la modification de l'emballage. De manière non exhaustive, cela concerne par exemple les produits cosmétiques et les sous-vêtements.

En cas de fourniture de biens scellés, le droit de rétractation ne peut être invoqué à condition que le scellement original soit intact. De plus, le renvoi de telles produits scellés ne sera accepté à condition que les produits soient retournés dans leur emballage original. Dans le cas contraire, ZALANDO peut refuser le renvoi, soit déduire le coût de l'emballage de transport original du montant à rembourser.

**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 créditions votre compte client du montant correspondant.

## 10. SERVICE CLIENT

Veuillez consulter nos [pages d'aide ou contacter notre service client via ce lien](#).

## **11. RESPONSABILITÉ POUR DÉFAUTS ET INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES**

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

### **11.2 Responsabilités concernant commandes d'articles pre-owned Zalando:**

Veillez à ce que les articles pre-owned Zalando soient trouvés en état usagé. La responsabilité pour des défauts visibles d'articles pre-owned Zalando est limitée aux défauts qui se manifestent dans une période d'un an. Après un an, l'utilisateur ne peut se prévaloir que des dispositions légales concernant la responsabilité pour des défauts cachés.

**11.3 Conditions de qualité des articles pre-owned Zalando:** Puisque les articles pre-owned Zalando sont des articles d'occasion, des traces normales d'usure ne créent pas de défaut. Pour ces traces normales d'usure – typique pour des articles d'occasion – il n'y a pas de garantie.

**11.4** Vous avez la possibilité de consulter les présentes CGV sur le site [fr.zalando.be](http://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](#). 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.

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

**11.6** 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.

**11.7** 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.

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

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

## **12. Principes de fonctionnement de la hiérarchisation**

Nos systèmes de recommandation sont conçus pour vous aider à trouver les produits qui vous correspondent le mieux parmi les milliers d'articles disponibles sur notre plateforme. Son principe repose sur une combinaison d'algorithmes et de critères affinés en permanence afin de garantir que vous vivez une expérience d'achat optimisée.

### **12.1 Principaux paramètres qui influencent la hiérarchisation:**

- **Pertinence avec les mots-clés de recherche :** Notre système met en avant des produits qui correspondent aux mots-clés que vous avez saisis pour faire vos recherches, ou à votre comportement de navigation. Il s'agit, notamment, d'évaluer les titres, descriptions, images et catégories des produits afin que ceux-ci soient alignés avec vos saisies, filtres, catégories, tris.
- **Popularité :** Les produits fréquemment achetés, bien notés, ou souvent visualisés par d'autres clients peuvent être mis davantage en avant car ces indicateurs suggèrent que les clients en sont satisfaits et s'y intéressent.
- **Personnalisation :** Si vous vous êtes identifié e dans votre compte, il se peut que notre système utilise votre historique de navigation, votre historique d'achats et vos préférences (par ex. taille, style) afin de faire correspondre la hiérarchisation des produits avec vos centres d'intérêts.
- **Prix :** Alors que toutes les gammes de prix sont représentées, il se peut que le système souligne les produits qui s'alignent avec l'historique de vos préférences et/ou les promotions actuelles.
- **Promotions et contenu sponsorisé :** Il se peut que les produits concernés par des promotions spéciales ou qui sont sponsorisés par des vendeurs aient une meilleure visibilité. Les listes des produits sponsorisés sont clairement mises en avant comme tels afin de garantir une transparence maximale.
- **Disponibilité :** Afin que l'expérience d'achat que vous vivez soient améliorée davantage, les produits en stock et disponibles à l'achat immédiat ont la priorité.
- **Indicateurs de durabilité :** Les produits répondant à certains critères de durabilité, fabriqués par exemple dans des matériaux écologiques ou selon des méthodes de fabrication respectueuses de l'environnement, peuvent avoir la préférence si vous avez témoigné un intérêt vis-à-vis de ces caractéristiques.
- **Pays :** La version de la Boutique Zalando que vous visitez peut avoir une influence sur les produits qui vous sont proposés.

**12.2 La manière dont les paramètres interagissent:** L'importance relative de ces paramètres peut varier en fonction du contexte de recherche ou de votre session de navigation. Les paramètres les plus pertinents sont : le pays, les informations sur les articles, la sélection de filtres et le tri, par ex. les tailles préférées, la popularité des articles et les préférences, ainsi que les activités d'achat et de navigation. Ci-dessous, nous fournissons un aperçu de la manière dont fonctionne notre hiérarchisation, dont les paramètres principaux et leur interaction qui ont une influence sur l'ordre dans lequel les produits vous sont affichés :

- **Pertinence avec les recherches en premier :** Si vous formulez une demande de recherche spécifique, la pertinence avec cette demande aura davantage de poids, alors que d'autres paramètres, tels que la popularité ou la personnalisation, joueront un rôle secondaire.
- **Priorité de la personnalisation :** Lorsque vous naviguez sans avoir formulé de demande spécifique, vos interactions précédentes avec la plateforme auront une influence sur la hiérarchisation, en même temps que la popularité et la disponibilité des produits.
- **Influence des promotions :** Les contenus sponsorisés et les promotions sont intégrés à la hiérarchisation, dans une approche équilibrée, ce qui garantit que leur comportement ne prend pas le pas sur les résultats concrets pouvant s'inscrire dans vos centres d'intérêt.

**12.3 Transparence et contrôle de l'utilisateur:** Nous nous engageons à vous faire vivre une expérience d'achat transparente. À ces fins :

- **Mise en avant des contenus sponsorisés :** Les produits sponsorisés sont clairement indiqués au moyen d'une « étiquette » qui leur permet de se différencier des articles concrètement hiérarchisés.
- **Options de tri :** Vous pouvez prendre la main sur la hiérarchisation par défaut en utilisant des options de tri tels que « Prix croissant », « Recommandé par les clients », ou « Nouveautés en premier », afin d'adapter l'ordre dans lequel les produits sont affichés avec vos préférences.

- **Paramètres de personnalisation** : Vous avez la possibilité de gérer vos préférences de personnalisation, ou de choisir la navigation privée en adaptant les paramètres de votre compte.

**12.4 Surveillance et mises à jour algorithmiques**: Pour garantir une équité et une pertinence optimales, notre système de recommandation est surveillé et mis à jour régulièrement. Nous menons des tests rigoureux afin d'identifier les biais potentiels, et d'améliorer continuellement l'algorithme afin de l'aligner avec vos besoins et vos attentes.

**12.5 Gestion de vos préférences**: Les paramètres correspondant à un système de recommandation personnalisé sont accessibles via le symbole « info-i » sur le système de recommandation, par exemple, sur la page correspondante du catalogue. Le lien suivant vous fournira des informations détaillées sur les informations de profil que nous utilisons, et sur la possibilité d'exercer une influence sur l'utilisation de celles-ci dans les systèmes de recommandation, sur l'intégralité de la plateforme :

Lien vers les préférences de recommandation :

<https://fr.zalando.be/myaccount/recommendation-preferences/>.

#### **Zalando SE**

Valeska-Gert-Str. 5, D-10243 Berlin, Allemagne

Représentants légaux : Robert Gentz & David Schröder (tous deux co-présidents-directeurs généraux),

Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Présidente du conseil de surveillance : Kelly Bennett

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 : 01.01.2026