

Resumen de los Términos y condiciones generales

Los Términos y condiciones generales le brindan un resumen de los servicios en Zalando.es. Nuestras ofertas están dirigidas exclusivamente a consumidores que compran con fines privados. Le ofrecemos una experiencia de compra y servicio personalizada para artículos de Zalando, artículos de los socios de Zalando y artículos de segunda mano de Zalando. Los artículos de los socios de Zalando están marcados como tal y provienen de distribuidores comerciales, mientras que los artículos de segunda mano de Zalando son artículos usados y también están especialmente marcados.

1. Conclusión del contrato:

al realizar un pedido en el sitio web de Zalando declara que actúa exclusivamente con fines privados. Su socio contractual es Zalando SE o el respectivo socio de Zalando, dependiendo del tipo de productos que compre. El contrato entra en vigor al hacer clic en el botón de compra y recibir la confirmación del pedido. Nos reservamos el derecho de rechazar o cancelar cualquier pedido generado por programas automatizados o servicios de terceros.

2. Precios, gastos de envío y condiciones de entrega:

los precios indicados en el momento de realizar el pedido son precios finales que incluyen el IVA aplicable. Los gastos de envío corren a cargo de Zalando, a menos que se indiquen métodos de envío específicos en el pedido, como el envío exprés. Además, pueden aplicarse gastos de envío para pedidos con un importe inferior al valor mínimo. Se le informará del importe antes de realizar el pedido y puede consultar más información en los Términos y condiciones generales detallados.

3. Métodos de pago:

se ofrecen distintas opciones de pago, como pago anticipado, tarjeta de crédito, factura o PayPal. Los métodos de pago disponibles en el momento específico del pedido pueden variar y se le informará al respecto durante el proceso de pedido.

4. Vales:

los vales promocionales que se emitan como parte de campañas publicitarias o los vales regalo que se compren también se podrán canjear durante el proceso de pedido. Se aplican las respectivas condiciones del vale.

5. Derecho de revocación:

como consumidor, usted tiene por ley un derecho de revocación. Esto significa que puede revocar este contrato en línea dentro de los 14 días posteriores a la recepción de los productos sin dar los motivos: 1.) informándonos (p. ej., por correo electrónico o postal) de que ya no desea cumplir con el contrato y 2.) devolviéndonos su pedido a nosotros o a nuestro socio. Puede consultar toda la información adicional sobre la revocación en los Términos y condiciones generales.

6. Derecho de devolución voluntaria:

le ofrecemos un derecho de devolución adicional, que le otorgamos de forma voluntaria e independiente del derecho de revocación de 14 días. Su derecho legal de revocación no se verá afectado. Puede consultar más información sobre las condiciones y la duración del derecho de devolución voluntaria en los Términos y condiciones generales.

7. Reembolsos:

cualquier reembolso se realizará automáticamente a través de la forma de pago original.

8. Atención al cliente:

por favor, consulta [nuestras páginas de ayuda o contacta con nuestro servicio de atención al cliente a través de este enlace](#) si tienes alguna pregunta.

9. Quejas:

hemos establecido un procedimiento de informes y quejas para revisar contenidos potencialmente ilegales. Si no está de acuerdo con nuestra decisión, dispone de varios recursos legales.

10. Otros:

se aplican sus derechos de garantía legales. Puede consultar más información en los Términos y condiciones generales. También tienes la opción de [descargar y archivar los términos y condiciones generales](#).

Procedimientos de presentación de informes y quejas; Resolución extrajudicial de conflictos

En nuestro sitio web le ofrecemos la oportunidad de informarnos sobre los productos y/o contenidos que considere que no cumplen con las leyes aplicables o con nuestros Términos de uso (informe). Revisaremos estos informes y le notificaremos el resultado. Si decidimos no tomar medidas, tendrá la oportunidad de solicitar que se revise esta decisión (queja). También puede optar por la resolución extrajudicial de conflictos y por la vía judicial ordinaria.

Si abusa de este procedimiento, suspenderemos la tramitación de informes y quejas. Se considerará abuso si presenta con frecuencia informes o quejas que carezcan de fundamento. A la hora de evaluar el abuso y decidir si suspendemos la tramitación de informes y quejas y, en caso afirmativo, por cuánto tiempo, tendremos en cuenta todos los hechos y circunstancias de que los dispongamos. Esto incluye la cantidad de informes/quejas sin fundamento, la proporción de informes/quejas sin fundamento respecto al número total, la gravedad del comportamiento abusivo y, si se puede determinar, las intenciones de la persona que presenta los informes/quejas.

Antes de suspender el procesamiento de informes y quejas emitiremos una advertencia. En ella también le informaremos sobre la duración de una posible suspensión.

Términos y Condiciones Generales de los pedidos realizados en línea en www.zalando.es

Descargar y archivar los Términos y Condiciones Generales en formato PDF

A continuación, nos gustaría presentarle nuestros Términos y condiciones generales, los cuales se aplican a la prestación de todos los servicios en Zalando.es.

Las ofertas en nuestro sitio web www.zalando.es están dirigidas exclusivamente a consumidores cuyas compras no tengan un propósito comercial ni profesional.

En www.zalando.es le ofrecemos una experiencia de compras personalizada y servicios a la medida de sus intereses y necesidades. En www.zalando.es vendemos artículos de Zalando y de los socios de Zalando y artículos de Zalando Pre-owned.

Los **productos de Zalando** incluyen todos los productos que ofrecemos en 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 e identificamos como productos de partners. Todos los socios de Zalando son comerciantes profesionales.

Los **productos de Zalando Pre-owned** son los ofrecidos en www.zalando.es y se identifican como productos de "segunda mano".

1. Formalización del contrato y entrega de productos

1.1 Al realizar un pedido, declaras que actúas exclusivamente con fines privados.

1.2 Para los pedidos online realizados en www.zalando.es, únicamente celebramos contratos en español. Cuando realizas un pedido de productos de Zalando y de Zalando Pre-owned tu contrato se celebra con Zalando SE, con dirección en Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlín.

Cuando realiza un pedido a un socio comercial de Zalando, dependiendo del producto que seleccione, bien formaliza un contrato únicamente con el Socio comercial pertinente de Zalando o bien lo formaliza con ambos, con Zalando SE y con el Socio comercial de Zalando conjuntamente (vendedor conjunto).

La información acerca de la relación contractual correspondiente se indica en la página con los detalles del producto.

1.3 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.

1.4 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.

1.5 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.

1.6 Usted consiente que los derechos de crédito del vendedor respecto del pago de los productos solicitados se pueden ceder a terceros, en particular a Zalando Payments GmbH.

1.7 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.

Ciertos productos (por ejemplo, perfumes, aerosoles u otros artículos clasificados como mercancías peligrosas según las normativas de transporte) no pueden enviarse a destinos insulares debido a restricciones de seguridad y transporte. Si un pedido incluye este tipo de productos y la dirección de envío se encuentra en una isla, nos reservamos el derecho de cancelar el/los artículo(s) afectado(s). En ese caso, le informaremos de inmediato y reembolsaremos cualquier pago realizado por los productos cancelados.

1.8 Nos reservamos el derecho de no aceptar un pedido, o de cancelarlo, si se realiza mediante el uso de software, robots, rastreadores, arañas web o cualquier sistema automatizado o comportamiento programado, así como cualquier uso de servicios de terceros utilizados para realizar un pedido en su nombre.

1.9 Nos reservamos el derecho de excluir de futuras compras, por un período de hasta 12 meses, a clientes que tengan un comportamiento de devolución llamativamente alto e inusual. Se aplicará, en particular, en casos de devoluciones repetidas, desproporcionadas o abusivas que no correspondan al comportamiento normal de un comprador.

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 25,90 €. Para todos los pedidos con un valor inferior a 25,90 €, deberás pagar 3,95 €, 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. La tarifa comprende los costes resultantes del tamaño del pedido, incluyendo el envío, la manipulación y otros servicios. Los costes devengados son cobrados 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 se 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 se 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.

3.4 Dependiendo del lugar desde el que se envía el producto, se pueden aplicar gastos de envío de larga distancia de 3,95 €, IVA incluido. En caso de que se apliquen para el producto seleccionado, te informaremos antes de hacer el pedido. Los gastos de envío de larga distancia son aplicados y cobrados directamente por Zalando. Si decides devolver un producto por el que se han cobrado estos gastos de envío, los mismos serán reembolsados si devuelves el pedido completo. Tus derechos legales no se verán afectados.

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 cobrarle el precio original del producto que deseas quedarte.

5. Tarjetas regalo y cómo canjearlas

5.1. Las tarjetas regalo de Zalando las emite Zalando Payments GmbH, una institución de dinero electrónico autorizada en Alemania. **Sin embargo, las tarjetas regalo de Zalando no son dinero electrónico.**

Las tarjetas regalo de Zalando no son dinero electrónico sino un valor almacenado no regulado. Esto significa que no están supervisadas por ninguna autoridad supervisora competente ni están sujetas a la protección legal para el dinero electrónico. En particular, no tiene derecho a solicitar un reembolso en efectivo.

5.2. Las tarjetas regalo de Zalando se pueden canjear en www.zalando.es y en la aplicación de Zalando para la compra de productos elegibles, ofrecidos por Zalando SE u otros vendedores (Zalando Partners). Los bienes y servicios elegibles son productos que influyen en la apariencia de una persona (por ejemplo, ropa, zapatos). **Los detalles se pueden encontrar en este enlace: "[Para qué puedo usar mi tarjeta de regalo?](#)"...** Una tarjeta regalo de Zalando no se puede utilizar para comprar otra tarjeta regalo de Zalando.

- 5.3.** Las tarjetas regalo de Zalando son válidas por un período limitado de 5 años a partir de la fecha de compra. No es posible canjearlas por dinero en efectivo ni obtener un reembolso en caso de pérdida o daño.
- 5.4.** Las tarjetas regalo de Zalando están limitadas a un valor máximo de 200 € por tarjeta y de 200 € por compra. Se pueden utilizar varias tarjetas regalo de Zalando en una misma compra, hasta un importe máximo de 200 €. Cualquier importe restante que quede en sus tarjetas regalo de Zalando se puede utilizar para futuras compras. En un mes natural se puede canjear un máximo de 5000 € en tarjetas regalo. El valor máximo en tarjetas regalo que se puede vincular a su cuenta de cliente por mes natural está limitado a 5000 €.
- 5.5.** Las tarjetas regalo de Zalando normalmente se activan dentro de las 24 horas posteriores a la compra.
- 5.6.** Las tarjetas regalo de Zalando solo se pueden utilizar antes de realizar el pedido y no de forma retroactiva.
- 5.7.** Si cancela su pedido o devuelve productos para los que canjeó una tarjeta regalo de Zalando, el importe pagado se reembolsará a su tarjeta regalo de Zalando y estará disponible para futuras compras. Si devuelve productos que se pagaron parcialmente con una tarjeta regalo de Zalando, el precio de compra se devolverá primero a la tarjeta regalo de Zalando y, si procede, cualquier importe restante se reembolsará al otro método de pago utilizado.

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 un código QR o una etiqueta para devoluciones, que puedes imprimir en la página de tu cuenta de cliente. Si no dispones de impresora, tienes problemas para solicitar el código QR o tienes problemas para descargar la etiqueta, puedes ponerte en contacto con Atención al Cliente (véase información de contacto más adelante). Para ayudarnos a evitar costes innecesarios te rogamos que utilices siempre el código QR o 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 Valeska-Gert-Str. 5, 10243, Berlín, o en el fax: +49 (0)30 2759 46 93, teléfono: 917696959 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 el código QR o 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 Valeska-Gert-Str. 5, 10243, Berlín, o al fax: +49 (0)30 2759 46 93, a al correo electrónico: 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

El derecho de desistimiento se extingue anticipadamente en contratos de suministro **(i)** de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene, cuando hayan sido desprecintados tras la entrega **y (ii) de bienes confeccionados conforme a sus especificaciones y/o claramente personalizados**

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

Cuando compres productos de partners de Zalando y de Zalando Pre-owned, dispones de un derecho legal de desistimiento:

Lo primero que debes saber es que si decides devolver un producto, puedes utilizar un código QR o una etiqueta para devoluciones que puedes imprimir en la página de tu cuenta de cliente. Si no dispones de impresora, tienes problemas para solicitar el código QR o tienes problemas para descargar la etiqueta, puedes ponerte en contacto con Atención al Cliente (véase información de contacto más adelante). Para ayudarnos a evitar costes innecesarios, te rogamos que utilice siempre el código QR o 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 Valeska-Gert-Str. 5, 10243, Berlín, o en el fax: +49 (0)30 2759 46 93, teléfono: 917696959 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). La información de contacto pertinente también la puede encontrar en cada página con los detalles del producto, haciendo clic en el nombre del Socio comercial y desplazándose hacia abajo hasta la información de cancelación que aparece en la ventana emergente de la página. 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 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. Podrás encontrar un enlace identificativo del colaborador de Zalando o de Zalando Pre-owned 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 el código QR o 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 Valeska-Gert-Str. 5, 10243, Berlín, o al fax: +49 (0)30 2759 46 93, o al correo electrónico: 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

El derecho de desistimiento se extingue anticipadamente en contratos de suministro (i) de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene, cuando hayan sido desprecintados tras la entrega y (ii) de bienes confeccionados conforme a sus especificaciones y/o claramente personalizados.

8. Opción de devolución hasta 30 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 30 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 devolviéndonos los productos en un plazo de 30 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 de Zalando o de Zalando Pre-owned, puedes utilizar un código QR o una etiqueta para devoluciones, que puedes imprimir en la página de tu cuenta de cliente. Si tienes problemas para solicitar el código QR o 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 de partners de Zalando, puedes utilizar un código QR o una etiqueta para devoluciones, que puedes imprimir en la página de tu cuenta de cliente. 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 30 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

Por favor, consulta [nuestras páginas de ayuda o contacta con nuestro servicio de atención al cliente a través de este enlace](#).

11. Responsabilidad legal por defectos e información adicional

11.1 Responsabilidad cuando se compran productos de moda de segunda mano de

Zalando Pre-owned: Por favor, ten en cuenta que los artículos de Zalando Pre-owned son productos usados. El período de responsabilidad por defectos de los productos de Zalando Pre-owned es de un año. Por lo tanto, las reclamaciones serán sólo válidas para los defectos que se produzcan dentro del año siguiente a la entrega de los productos de Zalando Pre-owned.

11.2 Condiciones de calidad de los productos de Zalando Pre-owned: Dado que los productos de Zalando Pre-owned son de segunda mano, puede tener marcas de uso, que no constituyen un defecto. Para tales marcas de uso o propiedades de los bienes, que ya eran evidentes en la descripción del artículo, no existen derechos de garantía.

11.3 Solo las personas mayores de 18 años pueden usar las ofertas disponibles en www.zalando.es.

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

11.5 Puedes también [descargar y archivar este documento como un PDF](#) 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.

11.6 Cómo funciona nuestro ranking

Nuestros sistemas de recomendación están diseñados para ayudarte a encontrar los productos más relevantes entre los miles disponibles en nuestra plataforma. Se basan en una combinación de algoritmos y criterios que se perfeccionan continuamente para garantizar una experiencia de compra optimizada.

11.6.1 Parámetros clave que influyen en los rankings

- **Relevancia para la consulta de búsqueda:** nuestro sistema prioriza los productos que coinciden con sus términos de búsqueda o su comportamiento de navegación. Esto incluye evaluar los títulos, descripciones, imágenes y categorías de los productos para que coincidan con la información que ha introducido, sus filtros, sus categorías y su clasificación.
- **Popularidad:** los productos más vendidos, con una valoración alta o que los clientes ven con frecuencia pueden tener una clasificación más alta, ya que estos indicadores sugieren la satisfacción y el interés del cliente.
- **Personalización:** si ha iniciado sesión en su cuenta, nuestro sistema puede usar su historial de navegación y de compras, así como sus preferencias (p. ej., talla, estilo) para adaptar el ranking a sus intereses.
- **Precio:** aunque se representan todos los rangos de precios, el sistema puede destacar los productos que coincidan con sus preferencias históricas y/o promociones actuales.
- **Promociones y contenido patrocinado:** los productos que forman parte de promociones especiales o están patrocinados por vendedores pueden tener mayor visibilidad. Para garantizar la transparencia, los productos patrocinados se etiquetan claramente como tales.
- **Disponibilidad:** para mejorar su experiencia de compra, se priorizan los productos en stock y con disponibilidad inmediata.
- **Indicadores de sostenibilidad:** los productos que cumplen ciertos criterios de sostenibilidad, como materiales o métodos de producción ecológicos, pueden tener preferencia si usted ha mostrado interés en estos atributos.

- **País:** la versión de la tienda Zalando que está visitando puede influir en los productos que están disponibles.

11.6.2 Cómo interactúan los parámetros

La importancia relativa de estos parámetros puede variar según el contexto de su búsqueda o sesión de navegación. Los parámetros más relevantes son el país, la información del artículo, la selección de filtros y la clasificación, p. ej., tallas preferidas, así como la popularidad de los artículos, sus preferencias, sus compras y comportamiento de navegación. A continuación, ofrecemos un resumen de cómo funciona nuestro ranking, incluidos los parámetros clave y las interacciones que influyen en el orden en el que se le muestran los productos:

- **Relevancia de búsqueda en primer lugar:** si realiza una consulta de búsqueda específica, la relevancia para esa consulta tendrá la mayor ponderación, mientras que otros parámetros, como la popularidad o la personalización, desempeñarán un papel secundario.
- **Prioridad de la personalización:** cuando navega sin una consulta específica, sus interacciones anteriores con la plataforma influirán en el ranking, junto con la popularidad y la disponibilidad del producto.
- **Influencia promocional:** el contenido patrocinado y las promociones se integran en el ranking con un enfoque equilibrado que garantiza que no eclipsen los resultados orgánicos que coincidan con sus intereses.

11.6.3 Transparencia y control del usuario

Nos comprometemos a brindarle una experiencia de compra transparente. Para ello, hacemos lo siguiente:

- **Etiquetado de contenido patrocinado:** los productos patrocinados están claramente marcados con una etiqueta para diferenciarlos de los artículos presentes en el ranking de manera orgánica.
- **Opciones de clasificación:** puede anular el ranking predeterminado utilizando opciones de clasificación como "Precio: de menor a mayor", "Valoraciones de clientes" o "Novedades primero" para adaptar el orden de los productos a sus preferencias.
- **Configuración de personalización:** puede gestionar sus preferencias de personalización o elegir navegar de forma anónima modificando la configuración de su cuenta.

11.6.4 Supervisión y actualizaciones algorítmicas

Para garantizar la imparcialidad y la relevancia, nuestro sistema de recomendación se supervisa y actualiza periódicamente. Realizamos pruebas rigurosas para identificar posibles sesgos y mejoramos continuamente el algoritmo para que se adapte a sus necesidades y expectativas.

11.6.5 Gestión de sus preferencias

Puede acceder a los parámetros respectivos para un sistema de recomendación individual a través del símbolo “info-i” en el sistema de recomendación, p. ej., en la página del catálogo. El siguiente enlace le proporcionará más detalles sobre la información de perfil que utilizamos y sobre la posibilidad de influir en su uso para los sistemas de recomendación en toda la plataforma:

Enlace a las preferencias de recomendación:

<https://www.zalando.es/myaccount/recommendation-preferences/>.

Saludos cordiales, Zalando SE Valeska-Gert-Str. 5 10243 Berlín

Junta Ejecutiva: Robert Gentz & David Schröder (ambos copresidentes de la Junta Directiva), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider Presidente del Consejo de Administración: Kelly Bennett

Inscrita en el Juzgado (*Amtsgericht*) de Charlottenburg Berlín, HRB 158855 B

CIF: DE 260543043

En cumplimiento del RD 27/2021 sobre Aparatos Eléctricos y Electrónicos, Reg. en RII-RAEE con No.: 7670

Última actualización: 11.05.2026