

## **Récapitulatif de nos conditions générales**

Les conditions générales vous donnent un aperçu de nos prestations sur zalando.lu. 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 de seconde main. Les articles partenaires de Zalando sont signalés comme tels et proviennent de commerçants professionnels, tandis que les articles Zalando de seconde main sont des articles d'occasion et sont également signalés de manière spécifique.

### **1. 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. Prix, frais d'expédition et 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 conditions générales détaillées.

### **3. 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. Utilisations 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 dans ce cas.

### **5. 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 renvoyant votre commande à nous ou à notre partenaire. Vous trouverez toutes les autres informations concernant la rétractation dans les conditions générales.

### **6. 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 rétractation 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.

## **7. Remboursements :**

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

## **8. Service clients :**

Veuillez consulter nos pages d'aide ou nous [contacter si vous avez des questions.](#)

## **9. 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. Divers :**

Les droits de garantie légaux auxquels vous avez droit 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 conditions générales [ici](#).

### **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 décidions 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). Le terme « utilisation abusive » s'applique si 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 réclamations, nous enverrons un message de mise en garde. Dans ce message, nous vous informerons également de la durée de la suspension éventuelle.

## Conditions Générales (CG) pour les commandes réalisées sur le site [zalando.lu](https://www.zalando.lu)

### [PDF](#)

Nous aimerions vous présenter ci-après nos conditions générales qui régissent le traitement et le règlement de vos achats.

Les offres figurant sur notre site web [www.zalando.lu](https://www.zalando.lu) s'adressent exclusivement aux consommateurs concluant l'achat dans un objectif qui ne peut être imputé à leur activité commerciale ou professionnelle.

Le site web [www.zalando.lu](https://www.zalando.lu) offre en vente des « articles Zalando », des « articles partenaires Zalando » et des « articles de seconde main Zalando » (également appelés « pre-owned »).

Les articles Zalando sont l'ensemble des articles proposés à la vente sur [www.zalando.lu](https://www.zalando.lu), à l'exception des articles pour lesquels nous avons précisé qu'il s'agit d'articles partenaire Zalando. Les articles partenaire Zalando sont les articles pour lesquels le nom d'un partenaire est indiqué sur le site [zalando.lu](https://www.zalando.lu). Tous les partenaires de Zalando sont des Commerçants. Les articles de seconde-main de Zalando correspondent aux articles que nous proposons à la vente sur [zalando.lu](https://www.zalando.lu) lesquels sont identifiés comme étant « de seconde-main ».

### 1. Conclusion du contrat et livraison des articles

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

1.2 Pour les commandes passées en ligne sur [zalando.lu](https://www.zalando.lu), nous concluons des contrats en langue allemande, française ou anglaise uniquement. Vous pouvez choisir votre langue préférée en utilisant le sélecteur de langue dans l'en-tête du site web ou en allant dans Mon compte dans l'application mobile.

1.3 Lorsque vous commandez des articles Zalando ou des articles de seconde-main Zalando, votre cocontractant est Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin. En commandant un article partenaire 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.

1.4 En cliquant sur « Acheter maintenant », vous passez une commande ferme pour les articles de votre panier. Une fois que vous avez passé votre commande, nous vous envoyons immédiatement un courriel de confirmation de votre commande. Un contrat contraignant est formé lorsque vous recevez la confirmation de commande de notre part. Veuillez noter que la livraison des produits commandés est effectuée contre paiement d'avance (réservation) dès réception du paiement de l'intégralité du prix d'achat et des frais d'expédition éventuels. Par conséquent, nous vous prions de procéder au paiement du prix de vente sans tarder et au plus tard dans un délai de sept (7) jours suivant réception de notre confirmation de commande.

1.5 Vous consentez à la cession à des tiers des créances du vendeur relatives au paiement du prix d'achat, en particulier à Zalando Payments GmbH.

1.6 Veuillez noter qu'à titre exceptionnel, nous ne sommes pas tenus de livrer votre commande 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 (transaction d'achat correspondante (*kongruentes Deckungsgeschäft*)). Pour que cette exception s'applique, la dispense de livrer nécessite

en outre que l'indisponibilité de la marchandise ne nous soit pas imputable et que nous vous ayons informés de l'indisponibilité de la marchandise dans les meilleurs délais. En outre, nous ne devons pas avoir expressément accepté de supporter le risque d'approvisionnement en ce qui concerne la marchandise commandée. En cas d'indisponibilité de la marchandise, nous vous rembourserons tout paiement effectué par vous dans les plus brefs délais.

1.7 Nous n'assumons pas le risque de devoir nous procurer la marchandise commandée ailleurs (risque d'approvisionnement). Ceci s'applique également aux commandes de produits génériques (lorsque seuls le type et les caractéristiques des produits sont décrits). Nous ne sommes tenus d'effectuer des livraisons qu'à partir de notre stock disponible et du stock que nous avons commandé auprès de nos fournisseurs. Notre stock comprend le stock du partenaire Zalando concerné lorsque la marchandise du partenaire Zalando est commandée. Nous livrons en Allemagne. Lorsque les délais sont exprimés en jours ouvrables, nous entendons par jours ouvrables tous les jours compris entre le lundi et le vendredi inclus, à l'exception des jours fériés.

1.8 Nous vous informons du délai de livraison sur la page détaillée de chaque produit et avant que vous ne passiez commande.

1.9 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.

1.10 Nous nous réservons le droit d'annuler la commande si le prix est manifestement erroné. Le prix doit être considéré comme erroné s'il existe une disproportion manifeste entre le prix annoncé et le prix normal du produit. Un prix doit toujours être considéré comme erroné si la différence entre le prix normal du bien et le prix annoncé est supérieure à 90 %.

1.11. 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 et livraison express**

2.1 Les prix indiqués dans l'offre à la date de la commande sont d'application. Les prix indiqués sont les prix définitifs, (totaux), en d'autres termes, ils incluent la taxe allemande sur la valeur ajoutée au taux légal applicable. La marchandise demeure notre propriété ou, le cas échéant, la propriété du partenaire Zalando concerné jusqu'au paiement intégral du prix de vente.

2.2 Nous prenons en charge les frais d'expédition, sauf pour les livraisons express ou en cas d'indication contraire (voir également les autres dispositions de la clause 2.3).

2.3 Pour les commandes d'un montant égal ou supérieur à 34,90 €, la livraison est gratuite. Pour les commandes d'un montant inférieur à 34,90 €, les frais de livraison s'élèvent à 4,50 € 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.

2.4 La livraison express est disponible pour certaines commandes. Lors de votre commande, vous verrez si cette option est disponible pour votre commande particulière ainsi que les coûts de cette

option. La marchandise est livrée au plus tard dans les deux jours ouvrables. Si la marchandise n'arrive pas dans ce délai, les frais de livraison vous seront bien entendu remboursés.

### **3. Paiement**

3.1 Nous acceptons généralement les modes de paiement suivants : paiement anticipé, carte de crédit, paiement sur facture et paiement par Paypal. Nous nous réservons cependant le droit de ne pas proposer certains modes de paiement ou d'en proposer d'autres. Veuillez noter que nous acceptons uniquement les paiements à partir de comptes bancaires tenus dans l'Union Européenne (UE). Les frais liés aux transactions monétaires 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 Si vous achetez sur facture, vous serez informé de la date d'échéance du prix d'achat avant de valider votre commande.

3.4 Vous acceptez de recevoir les factures et les crédits uniquement sous forme électronique.

3.5. En cas de retard de paiement, des frais de retard pourront être exigés. Leur montant est calculé conformément à la législation en vigueur. Le montant de ces frais dépend du taux d'intérêt légal en vigueur.

### **4. Les bons de réduction et leur remboursement**

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

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

4.4 Les bons de réduction ne peuvent être utilisés qu'avant la fin du processus de commande. Il n'est pas possible d'appliquer les bons rétroactivement. Les bons de réduction ne peuvent pas être transférés à des tiers. 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 et que, suite à une révocation de votre part, la valeur totale de votre commande est inférieure ou égale à la valeur du bon promotionnel, nous nous réservons le droit de vous facturer le prix d'origine de la marchandise que vous conservez.

### **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 [zalando.lu](https://www.zalando.lu) 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). Les détails sont disponibles [ici](#). 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 €. Tout 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 de produits Zalando**

Lors de l'achat d'articles Zalando vous bénéficiez d'un droit de rétractation légal. La première chose à savoir est que si vous décidez de retourner de la marchandise, vous pouvez utiliser le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte client ou jointe à votre commande. Si vous n'avez pas accès à une imprimante ou si vous rencontrez des problèmes pour accéder au code QR ou à l'étiquette de retour, vous pouvez contacter notre Service Client (coordonnées ci-dessous). Merci de nous aider à éviter des frais inutiles en utilisant toujours le code QR ou l'étiquette de retour lors du renvoi de la marchandise.

### **Informations relatives au droit de rétractation :**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Téléphone : 800 26090, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel : retraction@zalando.lu) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration claire (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-après, mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre le formulaire de rétractation ou une autre déclaration de rétractation claire sous forme électronique, par le biais de notre formulaire de contact sur notre site Internet. Si vous soumettez votre déclaration de révocation en ligne, nous vous enverrons un accusé de réception dans les plus brefs délais (par exemple, par courrier électronique). Vous êtes réputé avoir respecté le délai de révocation si vous envoyez votre avis de révocation avant l'expiration de ce délai.

### **Effets de la rétractation**

Si vous vous rétractez du contrat, nous vous rembourserons tous vos paiements, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins coûteux proposé par nous), sans délai et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle nous avons reçu votre notification de rétractation. Les remboursements seront effectués en utilisant le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il en a été expressément convenu autrement avec vous. Nous ne vous facturerons pas de frais pour le remboursement. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les biens ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni la preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Vous êtes tenu de nous renvoyer ou de nous remettre tous les biens sans retard excessif, mais au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle vous nous avez informés de votre rétractation. L'obligation susmentionnée est réputée satisfaite si vous renvoyez les biens avant l'expiration du délai de 14 jours. Nous prenons en charge les frais de retour, à condition que vous utilisiez le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte client pour un envoi depuis le pays où la livraison vous a été faite; autrement, les frais de retour seront à votre charge. Vous n'êtes tenu de couvrir la dépréciation de la valeur de la marchandise que si cette dépréciation est imputable à une manipulation inappropriée de la marchandise lors de l'examen de son état, de ses propriétés et de son fonctionnement.

### **Formulaire de rétractation**

(Si vous souhaitez résilier le contrat, veuillez compléter ce formulaire et nous le renvoyer)

Attn: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: retraction@zalando.lu

Je/nous (\*) notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat conclu par moi/nous (\*) pour l'achat des biens suivants (\*)/ :

- commandés le (\*)/reçus le (\*)
- nom du/des client(s)
- adresse du/des client(s)

- date

(\*) Rayer les mentions inutiles

Le droit de résiliation expire prématurément pour les contrats portant (i) sur des marchandises scellées qui ont été descellées après la livraison et qui ne peuvent être renvoyées pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé et (ii) sur des marchandises confectionnées selon vos spécifications et/ou nettement personnalisées.

#### **Fin de l'avis**

### **7. Droit de rétractation légal lors de l'achat d'un article partenaire Zalando ou d'un article de seconde-main Zalando**

Vous bénéficiez d'un droit de rétractation légal lors de l'achat d'articles partenaire Zalando ou d'articles de seconde main Zalando: La première chose à savoir est que si vous décidez de retourner de la marchandise, vous pouvez utiliser le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte client ou jointe à votre commande. Si vous rencontrez des problèmes pour accéder au code QR ou à l'étiquette de retour, ou si vous en avez besoin d'une nouvelle, vous pouvez contacter notre Service Client (coordonnées ci-dessous). Merci de nous aider à éviter des frais inutiles en utilisant toujours le code QR ou l'étiquette de retour lors du renvoi de la marchandise.

#### **Informations relatives au droit de rétractation:**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de 14 jours sans donner de motif. Le délai de rétractation est de 14 jours à compter du jour où vous, ou un tiers désigné par vous (mais qui n'est pas le transporteur), avez pris possession du dernier article de votre achat. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, téléphone : 800 26090, télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courrier électronique: [retractation@zalando.lu](mailto:retractation@zalando.lu)) ou notifier au Partenaire Zalando concerné, votre décision de rétractation du contrat en nous envoyant une déclaration sans équivoque (par exemple une lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Les informations de contact respectives peuvent également être trouvées sur la page détaillée de chaque produit en cliquant sur le nom du partenaire et en défilant vers le bas jusqu'aux informations de révocation dans la fenêtre contextuelle affichée sur la page. Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint, mais ce n'est pas obligatoire. Vous êtes réputé avoir respecté le délai de révocation si vous envoyez votre avis de révocation avant l'expiration de ce délai.

#### **Effets de la rétractation**

Si vous vous rétractez du contrat, nous vous rembourserons tous vos paiements, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins coûteux proposé par nous), sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle nous ou notre Partenaire Zalando avons reçu votre notification de rétractation. Les remboursements seront effectués en utilisant le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il en a été expressément convenu autrement avec vous. Nous ne vous facturerons pas de frais pour le

remboursement. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que Zalando Pre-owned ou notre Partenaire Zalando ait reçu les biens ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni la preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou restituer la marchandise, au Partenaire Zalando pertinent ou à Zalando Pre-owned, sans délai et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où vous nous aurez communiqué votre déclaration de rétractation. Un lien vers la page contenant des informations sur l'identité du Partenaire Zalando ou Zalando Pre-owned et leurs coordonnées figure sur chaque page produit concernée. Vous trouverez également ces coordonnées dans le document au format PDF intitulé « Informations sur le droit de rétractation » que nous joignons à nos confirmations de commande.

L'obligation susmentionnée est réputée satisfaite si vous renvoyez les biens avant l'expiration du délai de 14 jours. Nous prenons en charge les frais de retour, à condition que vous utilisiez le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte pour un envoi depuis le pays où la livraison vous a été faite ; autrement, les frais de retour seront à votre charge. Vous n'êtes tenu de couvrir la dépréciation de la valeur de la marchandise que si cette dépréciation est imputable à une manipulation inappropriée de la marchandise lors de l'examen de son état, de ses propriétés et de son fonctionnement.

### **Formulaire de rétractation**

(Si vous souhaitez résilier le contrat, veuillez compléter ce formulaire et nous le renvoyer)  
Attn: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, télécopie: +49 (0)30 2759 46 93, courrier électronique: [retractation@zalando.lu](mailto:retractation@zalando.lu)

Je/nous (\*) notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat conclu par moi/nous (\*) pour l'achat des biens suivants (\*)/ :

- commandés le (\*)/reçus le (\*)
  - nom du/des client(s)
  - adresse du/des client(s)
  - date
- (\*) Rayer les mentions inutiles

Le droit de résiliation expire prématurément pour les contrats portant (i) sur des marchandises scellées qui ont été descellées après la livraison et qui ne peuvent être renvoyées pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé et (ii) sur des marchandises confectionnées selon vos spécifications et/ou nettement personnalisées.

### **Fin de l'avis**

## **8. Option de retourner les articles jusqu'à 30 jours après réception**

8.1 Sans préjudice du droit de rétractation légal dont vous bénéficiez, nous vous accordons un droit de retour étendu à trente (30) jours à compter de la réception de la marchandise. Au titre de ce droit de retour, vous pouvez annuler le contrat en nous renvoyant la marchandise, ou à notre partenaire Zalando s'il s'agit d'un article partenaire Zalando, dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la marchandise (ce délai commence à courir à compter de la réception de la marchandise).

8.2 Si vous retournez de la marchandise Zalando ou de la marchandise Zalando Pre-owned, vous pouvez utiliser le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte client ou jointe à votre commande. Veuillez contacter le Service Client si vous rencontrez des problèmes pour accéder au code QR ou à l'étiquette de retour, ou si vous n'avez pas accès à une imprimante.

8.3 Si vous retournez de la marchandise d'un partenaire Zalando, vous pouvez utiliser le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte client ou jointe à votre commande. Autrement, un lien vers les coordonnées du partenaire Zalando concerné figure sur la page de chaque produit. Vous trouverez également ces coordonnées dans le fichier PDF intitulé « Informations sur le droit de rétractation » joint à la confirmation de commande que nous vous envoyons.

8.4 Votre marchandise sera considérée comme retournée dans les 30 jours si vous l'envoyez dans ce délai. L'exercice de ce droit de rétractation est toutefois subordonné à la condition que vous ayez porté/essayé la marchandise comme vous l'auriez fait dans un magasin, et que la marchandise soit retournée dans son intégralité, dans son état d'origine, intacte et non endommagée, et dans son emballage d'origine. Jusqu'à l'expiration du délai d'exercice du droit de rétractation légal, les dispositions légales régissant ce droit s'appliquent exclusivement. La possibilité de retourner la marchandise ne limite pas les droits de garantie légaux, auxquels vous avez droit sans réserve. La possibilité de retourner la marchandise ne s'applique pas aux chèques-cadeaux.

8.5 Le droit de retour volontaire de 30 jours n'existe pas pour les contrats portant (i) sur des marchandises scellées qui ont été descellées après la livraison et qui ne peuvent être retournées pour des raisons d'hygiène et (ii) sur des marchandises confectionnées selon vos spécifications et/ou nettement personnalisées.

8.6 Jusqu'à l'expiration du droit de rétractation légal, les conditions énumérées aux points 6 et 7 s'appliquent exclusivement. Les droits de garantie légaux ne sont pas affectés par le droit de retour volontaire de 30 jours. Le droit de retour volontaire de 30 jours ne s'applique pas à l'achat de chèques-cadeaux.

## **9. Remboursements**

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

## **10. Service clients**

Pour toute question, veuillez [contacter notre équipe d'assistance à la clientèle.](#)

## **11. Responsabilité statutaire en cas de défaut et informations complémentaires**

11.1 Les dispositions légales en vigueur régissent notre responsabilité en cas de défaut.

11.2 **Responsabilité en cas de commande d'articles de seconde main Zalando** : veuillez noter que lorsque vous commandez des articles de seconde main Zalando, il s'agit d'articles d'occasion. Le délai de responsabilité pour les défauts de la marchandise d'occasion Zalando est d'un an. Les

réclamations ne sont donc valables que pour les défauts survenus dans l'année qui suit la livraison des articles de seconde main Zalando.

**11.3 Conditions de qualité des articles de seconde main Zalando :** étant donné que les produits Zalando-Pre-owned sont des produits d'occasion, les signes habituels d'utilisation, auxquels on peut s'attendre en raison de la qualité d'usage des produits, ne constituent pas un défaut. Pour de tels signes d'utilisation ou propriétés habituels de la marchandise, qui étaient déjà évidents d'après la description de l'article, il n'y a pas de droit à la garantie.

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

11.5 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.

11.6 Vous avez la possibilité de consulter les présentes CG sur le site [zalando.lu](http://zalando.lu). Vous pouvez également imprimer ou enregistrer ce document à l'aide de la fonction habituelle de votre navigateur Internet (généralement « fichier » « Enregistrer sous »). Vous pouvez également télécharger et archiver ce document au format PDF. En cliquant [ici](#). Pour ouvrir le fichier PDF, vous aurez besoin d'Adobe Reader, que vous pouvez télécharger gratuitement à l'adresse [www.adobe.com/fr](http://www.adobe.com/fr), ou d'un lecteur de PDF similaire.

11.7 Vous pouvez en outre archiver les conditions contractuelles de votre commande en téléchargeant les CG 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 détails de votre commande et nos conditions générales de et peut être facilement imprimée ou sauvegardée avec votre programme de messagerie électronique.

11.8 La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) est en cours de suppression. Nous ne sommes ni tenus ni disposés à participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme d'arbitrage des consommateurs.

11.9 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 affinis en permanence afin de garantir que vous vivez une expérience d'achat optimisée.

#### **11.9.1 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.

**11.9.2 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.

**11.9.3 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.

**11.9.4 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.

**11.9.5 Gestion de vos préférences:** Les paramètres correspondant à un système de recommandation personnalisé sont accessibles vis 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://zalando.lu/myaccount/recommendation-preferences/>.

Meilleures salutations,

Zalando SE

Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlin

Conseil de gérance : Robert Gentz et David Schneider (tous deux co-présidents du Conseil), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schröder

Présidente du conseil de surveillance : Kelly Bennett

Immatriculée auprès du registre du commerce et des sociétés de Berlin (*Amtsgericht Charlottenburg*), sous le numéro HRB 158855 B

Numéro d'enregistrement DEEE : 72754189

Dernière mise à jour : 18.05.2026