

# Résumé des Conditions Générales de Vente

Les Conditions Générales de Vente vous donnent un aperçu de nos prestations sur Zalando.ch. 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 :

Veillez consulter nos [pages d'aide ou contacter notre service client 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 conditions générales](#).

## 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 GÉNÉRALES DE VENTE

[Téléchargement et archivage des conditions générales en PDF](#)

Conditions générales de vente (CGV) pour les commandes effectuées sur [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch)

Ci-après, nous souhaitons vous présenter nos conditions générales de vente, qui servent de base pour le traitement et la réalisation de vos achats. Sur <https://www.zalando.ch>, nous vous offrons l'achat d'articles Zalando et d'articles de partenaires Zalando.

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

Les **articles Zalando** sont tous les articles que nous vous offrons sur [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch), tant que nous ne vous signalons pas qu'il s'agit d'articles de partenaires Zalando.

Les **articles de partenaires Zalando** sont des articles que nous vous offrons sur [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch) et que nous caractérisons comme articles de partenaires par une mention. Tous les partenaires de Zalando sont des commerçants.

## **1. CONCLUSION DU CONTRAT ET LIVRAISONS DE MARCHANDISES**

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

**1.2** Les contrats conclus sur [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch) sont exclusivement conclus en allemand, en français, en anglais et en italien. Lors de la commande d'articles Zalando, votre cocontractant est Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, et lors de la commande d'articles de partenaires Zalando, votre cocontractant est Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin. 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** En cliquant sur le bouton «Acheter maintenant», vous passez une commande ferme des articles se trouvant dans votre panier d'achats. Nous vous confirmons la réception de votre commande par e-mail immédiatement après l'envoi de la marchandise. Avec la réception de la confirmation de commande, un contrat prend effet. Notez que lorsque vous choisissez le paiement anticipé par virement bancaire (réservation) la livraison de la marchandise commandée a lieu aussitôt que nous recevons le paiement du prix d'achat total ainsi que les éventuels frais d'expédition. Nous vous prions dès lors de bien vouloir virer le prix d'achat immédiatement après la réception de la confirmation de commande, au plus tard toutefois dans un délai de sept jours.

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

**1.5** Veuillez noter que nous ne sommes exceptionnellement pas tenus de livrer la marchandise commandée lorsque nous l'avons commandée en bonne et due forme de notre côté mais n'avons pas reçu la livraison correctement ou dans les délais. Nous ne sommes pas tenus de livrer la marchandise si nous ne sommes pas responsables du manque de disponibilité de la marchandise et que nous vous avons informés immédiatement. En cas d'indisponibilité de la marchandise commandée, nous vous remboursons immédiatement les paiements déjà effectués.

**1.6** Nous n'assumons pas le risque de devoir acheter une marchandise commandée (risque d'approvisionnement). Cela s'applique également lors de la commande de marchandises qui ne sont décrites que selon leur nature et leurs caractéristiques (marchandises génériques). Nous ne sommes tenus de livrer que les marchandises de notre stock et celles que nous avons commandées chez nos fournisseurs. Lors de la commande d'articles de partenaires Zalando, notre stock comprend celui desdits partenaires. Nous vous livrons

vos commandes sur le territoire suisse. Si le délai est formulé en jours ouvrables, nous entendons par là tous les jours du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux.

**1.7** Nous nous réservons le droit de ne pas accepter 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) 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.

**1.8** 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 D'EXPÉDITION ET ENVOIS EXPRESS**

**2.1** Les prix indiqués dans l'offre au moment de la commande s'appliquent. Les prix indiqués sont définitifs. Cela signifie qu'ils contiennent la taxe sur la valeur ajoutée légale en vigueur.

**2.2** Nous prenons en charge pour vous les frais d'expédition, excepté en cas de Next Day Evening Delivery ou en cas d'indication contraire (voir également les autres dispositions de la présente clause 2.3).

**2.3** Pour les commandes d'un montant de CHF 39.90 ou plus, la livraison est gratuite. Les commandes inférieures à un montant de CHF 39.90 génèrent des frais de livraison à hauteur de CHF 5.95, ceux-ci incluant la TVA. Les frais sont liés aux coûts résultant de la taille de la commande, et, entre autres, de la gestion de l'envoi et d'autres services. Les coûts sont facturés et perçus par Zalando.

**2.4** Pour certaines commandes, nous offrons l'option Next Day Evening Delivery. Vous pouvez voir dans le processus de commande si cette option est offerte pour votre commande, et le cas échéant les frais relatifs. Si le délai de livraison indiqué est dépassé, les frais d'expédition vous sont naturellement remboursés.

**2.5** Pour l'envoi de marchandises particulièrement volumineuses, lourdes ou précieuses, des taxes d'expédition différentes peuvent s'appliquer, que nous mentionnons pendant la vente spécifiquement pour chaque produit sur la page de détails de produit et sur la page de commande.

**2.6** Selon le lieu de stockage de votre article, des frais de livraison longue distance de CHF 5.95, TVA comprise, peuvent s'appliquer, qui seront prélevés par Zalando et vous seront facturés. Si des frais de livraison longue distance s'appliquent à l'article sélectionné, nous vous en informerons avant la passation de votre commande. Si vous décidez de retourner un article pour lequel des frais de livraison longue distance ont été facturés, nous vous rembourserons les frais de livraison longue distance si vous retournez la totalité de votre commande. Vos droits découlant de la loi restent réservés.

## **3. PAIEMENT**

**3.1** En principe, nous offrons les modes de paiement suivants: paiement anticipé par virement bancaire, carte de crédit, paiement par facture et PayPal. Pour chaque commande, nous nous réservons cependant le droit de ne pas offrir certains types de paiement et de renvoyer à d'autres modes de paiement. Veuillez prendre en considération que nous n'acceptons des paiements que de comptes en Suisse et au sein de l'Union européenne (UE). Vous supportez les éventuels frais d'une transaction en espèces.

**3.2** En cas d'achat au moyen d'une carte de crédit, le compte de celle-ci est débité lorsque nous envoyons la commande.

**3.3** En cas d'achat sur facture, le prix d'achat devient exigible le jour de la réception de la livraison par le client. Si le paiement n'est pas effectué dans un délai de 30 jours après l'échéance, le client est réputé en demeure. Dans ce cas, Zalando SE se réserve le droit de facturer au client des frais de rappel en plus du montant de la facture. Alors que le premier rappel ne donne lieu à aucun frais, les frais de rappel s'élèvent à CHF 15.00 pour le deuxième rappel et à CHF 25.00 pour le troisième rappel. Le montant de la facture restant dû (y compris les intérêts de retard et les frais de rappel) peut être cédé ou vendu à une société de recouvrement externe ou à un organisme similaire à des fins de recouvrement. En plus du règlement du montant de la facture, le client est également tenu de rembourser tous les frais découlant du retard de paiement (notamment les intérêts de retard, les frais de rappel, les frais de recouvrement et les frais d'avocat). Les frais de recouvrement sont basés sur les recommandations de l'association Inkasso Suisse. À cet égard, les sociétés de recouvrement mandatées sont invitées à veiller à ce que les frais de recouvrement ne dépassent pas le montant de la créance principale exigée. Dans ces cas, le montant de la créance principale est considéré comme le montant maximal des frais de recouvrement. Pour les prestations de recouvrement fournies par une société de recouvrement, vous devez, en cas de retard de paiement et à compter de la date de mandatement de la société de recouvrement, l'indemnité suivante en CHF, selon le montant de la créance principale concernée:

<b>Créance principale (jusqu'à)</b>	<b>Frais max. de recouvrement / Dommage de retard (CHF)</b>
Jusqu'à CHF 100	Max. CHF 100.00
Jusqu'à CHF 125	Max. CHF 110.00
Jusqu'à CHF 150	Max. CHF 120.00
Jusqu'à CHF 175	Max. CHF 130.00
Jusqu'à CHF 200	Max. CHF 140.00
Jusqu'à CHF 250	Max. CHF 149.15
Jusqu'à CHF 300	Max. CHF 158.35
Jusqu'à CHF 350	Max. CHF 167.50
Jusqu'à CHF 400	Max. CHF 176.65

Jusqu'à CHF 450	Max. CHF 185.85
Jusqu'à CHF 500	Max. CHF 195.00
Jusqu'à CHF 600	Max. CHF 208.00
Jusqu'à CHF 700	Max. CHF 221.00
Jusqu'à CHF 800	Max. CHF 234.00
Jusqu'à CHF 900	Max. CHF 247.00
Jusqu'à CHF 1'000	Max. CHF 260.00

Le tableau complet peut être consulté auprès de l'association Inkasso Suisse. Le montant du dommage de retard entre les montants de créance indiqués par Inkasso Suisse dans le tableau des dommages de retard est réparti de manière linéaire et uniforme et ne doit pas être dépassé. Les frais de recouvrement correspondant à ces indications figurant dans le tableau des dommages de retard d'Inkasso Suisse sont réputés acceptés par le client, indépendamment de la preuve d'un dommage.

**3.4** Vous acceptez de recevoir les factures, les avoirs et les mises en demeure sous forme électronique ou sur papier.

## **4. CODES PROMOTIONNELS ET LEUR UTILISATION**

**4.1** Les codes promotionnels sont des bons qui ne peuvent pas être achetés, mais que nous émettons dans le cadre de campagnes promotionnelles avec une durée de validité limitée.

**4.2** Les codes promotionnels ne peuvent être utilisés que durant la période indiquée, et seulement une fois par commande. Certains produits de marques peuvent être exclus de la promotion. Les codes promotionnels ne peuvent pas être utilisés pour l'achat de chèques cadeau. Veuillez noter que les codes promotionnels peuvent être liés à une valeur de commande minimale.

**4.3** La valeur de la marchandise doit correspondre au minimum au montant du code promotionnel. Si la valeur de la marchandise est supérieure, la différence peut être compensée avec l'un des moyens de paiement offerts. Le montant d'un code promotionnel n'est pas versé en espèces et ne rapporte pas d'intérêts. Le code promotionnel n'est pas restitué lorsque la marchandise est totalement ou partiellement retournée.

**4.4** Les codes promotionnels ne peuvent être utilisés qu'avant la conclusion de la commande. Une imputation ultérieure n'est pas possible. Le code promotionnel ne peut pas être transféré à des tiers. Il n'est pas possible de combiner plusieurs codes promotionnels entre eux, à moins que nous n'ayons convenu autre chose.

**4.5** Si vous avez utilisé un code promotionnel lors de votre achat, nous nous réservons le droit de vous facturer le prix original de la marchandise que vous gardez si – en raison de votre annulation – la valeur totale de votre commande tombe en dessous du montant du code promotionnel.

## 5. CARTES CADEAUX ET UTILISATION DE CELLES-CI

**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.ch](https://fr.zalando.ch) 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 peuvent être trouvés 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 CHF 200,- par carte cadeau Zalando et à une valeur maximale de CHF 200,- par carte cadeau Zalando par achat. Il est possible d'utiliser plusieurs cartes cadeaux Zalando par achat jusqu'à un montant maximum de CHF 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 RESTITUTION DES ARTICLES ZALANDO

Pour tous les achats d'articles Zalando sous [www.zalando.ch](https://www.zalando.ch), Zalando accorde un droit de restitution de 30 jours au total à compter de la réception de la marchandise. En vertu de celui-ci, vous pouvez résilier le contrat en nous retournant la marchandise dans un délai de 30 jours à compter de sa réception (le délai commence à courir le jour suivant la réception de la marchandise). L'expédition dans le délai suffit pour que celui-ci soit respecté. La condition pour l'exercice du droit de restitution est toutefois que vous n'ayez porté la marchandise que pour l'essayage, comme dans un magasin, et que vous la renvoyiez entière et intacte. Par ailleurs, nous vous prions de nous retourner la marchandise dans son emballage d'origine, accompagnée d'éventuelles instructions et, le cas échéant, du scellé intact et non endommagé (par exemple pour les produits cosmétiques). Si ces conditions ne sont pas remplies, le retour de la marchandise peut être refusé. Cela vaut en particulier pour les produits cosmétiques et autres marchandises qui, pour des raisons d'hygiène, ne sont repris que s'ils n'ont pas été utilisés et que leur scellé est intact. De plus, les marchandises confectionnées selon vos spécifications et/ou nettement personnalisées ne peuvent pas être retournées. Pour le renvoi gratuit, il y a lieu d'utiliser le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte client sur [www.zalando.ch](https://www.zalando.ch). Si vous rencontrez des

problèmes pour accéder au code QR ou à l'étiquette de retour ou si vous ne disposez pas d'une imprimante, veuillez vous adresser à notre service clientèle. Le droit de restitution n'existe pas pour l'achat de chèques-cadeaux si ceux-ci sont déjà crédités sur le compte utilisateur, ni pour les contrats de livraison de marchandises qui, en raison de leur nature, ne sont pas aptes à être renvoyés (par ex. produits cosmétiques ouverts pour des raisons d'hygiène et marchandises nettement personnalisées).

Veuillez envoyer les marchandises à:

Zalando SE  
CH-8509 Frauenfeld

## **7. DROIT DE RESTITUTION DES ARTICLES DE PARTENAIRES ZALANDO**

**7.1** Pour tous les achats d'articles de partenaires Zalando sur [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch), Zalando et le partenaire Zalando concerné vous accordent un droit de restitution de 30 jours au total à compter de la réception de la marchandise. En vertu de celui-ci, vous pouvez résilier le contrat en retournant la marchandise au partenaire Zalando concerné dans un délai de 30 jours à compter de sa réception (le délai commence à courir le jour suivant la réception de la marchandise). L'expédition dans le délai suffit pour que celui-ci soit respecté. La condition pour l'exercice du droit de restitution est toutefois que vous n'ayez porté la marchandise que pour l'essayage, comme dans un magasin, et que vous la renvoyiez entière et intacte. Par ailleurs, nous vous prions de retourner la marchandise dans son emballage d'origine, accompagnée d'éventuelles instructions et, le cas échéant, du scellé intact et non endommagé (par exemple pour les produits cosmétiques). Si ces conditions ne sont pas remplies, le retour de la marchandise peut être refusé. Cela vaut en particulier pour les produits cosmétiques et autres marchandises qui, pour des raisons d'hygiène, ne sont repris que s'ils n'ont pas été utilisés et que leur scellé est intact. De plus, les marchandises confectionnées selon vos spécifications et/ou nettement personnalisées ne peuvent pas être retournées. Le droit de restitution n'existe pas pour l'achat de chèques-cadeaux si ceux-ci sont déjà crédités sur le compte utilisateur, ni pour les contrats de livraison de marchandises qui, en raison de leur nature, ne sont pas aptes à être renvoyés (par ex. produits cosmétiques ouverts pour des raisons d'hygiène et marchandises nettement personnalisées)

**7.2** Si vous souhaitez faire usage du droit de retour volontaire, veuillez renvoyer la marchandise au partenaire Zalando concerné. La manière la plus simple de procéder consiste à utiliser le code QR ou l'étiquette de retour accessible depuis votre compte client ou joint à l'envoi. 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 de plus les informations de contact dans les conditions de résiliation que nous vous faisons parvenir sous forme de document PDF annexé à la confirmation de commande.

## **8. REMBOURSEMENTS**

En cas de paiement par facture ou par paiement anticipé, nous vous rembourserons sur le compte que vous aurez indiqué pour le remboursement. Si vous avez payé avec PayPal ou par carte de crédit, le remboursement a lieu sur le compte lié à PayPal ou à votre carte de crédit. Si vous avez utilisé pour votre achat un chèque cadeau, nous créditerons le montant correspondant sur votre compte de chèques cadeau.

## **9. CUSTOMER CARE**

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

## **10. RESPONSABILITÉ LÉGALE POUR LES DÉFAUTS ET AUTRES INFORMATIONS**

**10.1** La garantie légale pour les produits défectueux s'applique. Zalando se réserve expressément le droit, en cas de défauts signalés et constatés de l'objet acheté, de livrer à l'acheteur un objet de remplacement exempt de défauts.

**10.2** Vous pouvez consulter les présentes CGV sur [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch). En outre, vous pouvez imprimer ou enregistrer ce document en utilisant la fonction habituelle de votre navigateur Internet (= d'ordinaire «Fichier» -> «Enregistrer sous»). Vous pouvez également **télécharger ce document sous forme de fichier PDF et l'archiver**. Pour ouvrir le fichier PDF, il vous faut le programme gratuit Adobe Reader (sur [www.adobe.ch](http://www.adobe.ch)) ou un programme similaire compatible avec le format PDF.

**10.3** Vous pouvez également vous contenter d'archiver les CGV ainsi que les données de votre commande, soit en téléchargeant les CGV et en enregistrant les données résumées dans la boutique en ligne à la dernière page de la procédure de commande à l'aide des fonctions de votre navigateur, soit en attendant la confirmation automatique de la commande, que nous vous faisons parvenir en plus après la conclusion de votre commande à l'adresse électronique que vous nous avez indiquée. Cet e-mail de confirmation de commande contient une fois de plus les données de votre commande et nos CGV, et peut facilement être imprimé ou enregistré avec votre programme d'e-mail.

**10.4** Si des dispositions isolées du contrat, y compris les présentes réglementations, sont ou deviennent totalement ou partiellement nulles, ou si le contrat présente une lacune imprévue, l'efficacité des autres dispositions ou de parties de ces dispositions n'en est pas affectée. Les dispositions inefficaces ou manquantes sont remplacées par les réglementations légales correspondantes.

**10.5** Seules les personnes âgées de dix-huit (18) ans minimum peuvent recourir aux offres disponibles sur [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch).

#### **10.6** 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.

##### **10.6.1** 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.

#### 10.6.2 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.

#### 10.6.3 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.

#### 10.6.4 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.

#### 10.6.5 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://fr.zalando.ch/myaccount/recommendation-preferences/>

## 11. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

**11.1** Tous les actes juridiques ou autres rapports juridiques avec nous sont régis par le droit suisse. La Convention de Vienne (CVIM) ainsi que les éventuels autres accords interétatiques ne s'appliquent pas. Pour les contrats passés dans un but ne pouvant pas être inclus dans l'activité professionnelle ou commerciale de l'ayant

droit (contrat avec des consommateurs), cette élection de droit ne vaut que dans la mesure où la protection accordée n'est pas supprimée par des dispositions impératives du droit de l'Etat dans lequel le consommateur réside habituellement.

**11.2** Pour les consommateurs, le tribunal compétent est celui de leur domicile suisse. Dans le cadre des relations d'affaires avec les commerçants, le tribunal compétent convenu pour tous les litiges portant sur les présentes conditions générales et les contrats individuels, y compris les actions en paiement d'effets et de chèques, est notre siège social. Dans ces cas, nous nous réservons également le droit d'agir au siège ou au domicile du client.

## **BIEN À VOUS, ZALANDO SE**

### **Zalando SE**

Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlin

Comité de direction : Robert Gentz & David Schröder (tous deux co-PDG), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Président du conseil de surveillance : Kelly Bennett

Inscrit au Tribunal de district de Charlottenburg Berlin,

ID de l'impôt sur le chiffre d'affaires: DE 260543043

Umsatzsteuer-ID: DE 260543043

Statut: 26.06.2026