

# Résumé des Conditions Générales de Vente

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

## 1. Concernant la conclusion du contrat :

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

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

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

## 3. Concernant les différentes méthodes de paiement :

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

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

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

## 5. Concernant le droit de rétractation :

en tant que consommateur, vous disposez d'un droit de rétractation légal. Cela signifie que vous pouvez annuler ce contrat en ligne dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la marchandise sans donner de raison, en 1) nous informant (par ex. par e-mail ou par courrier) que vous ne souhaitez plus maintenir le contrat et 2) en nous envoyant une lettre de rétractation Nous renvoyer votre commande ou à notre partenaire. Vous trouverez toutes les autres informations concernant la rétractation dans les CGV.

## 6. Concernant le droit de retour volontaire :

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

## 7. Concernant les remboursements :

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

## 8. Concernant le service à la clientèle :

Veuillez consulter [nos pages d'aide ou contacter notre service 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 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. 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 (CGV) pour les commandes réalisées sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr)

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

Nous aimerions vous présenter ci-après nos Conditions Générales de Vente qui ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Zalando traite les commandes réalisées sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr).

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

Sur [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr), nous vendons des articles Zalando, des articles de partenaires de Zalando ainsi que des articles de seconde-main.

Les articles Zalando sont l'ensemble des articles proposés à la vente sur [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr), 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 [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr). 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 [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr), lesquels sont identifiés comme étant des articles de seconde-main.

## **1. CHAMP D'APPLICATION**

**1.1** Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les commandes passées par des consommateurs sur site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr).

**1.2** Vous reconnaissez avoir pris connaissance, préalablement à l'envoi de votre commande, des présentes Conditions Générales de Vente et avoir eu communication de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation d'une manière lisible et compréhensible. La validation de votre commande vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

## **2. CONCLUSION DU CONTRAT ET LIVRAISON DES ARTICLES**

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

**2.2** Sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr), les contrats sont exclusivement conclus en langue française.

**2.3** Dans la situation où vous commandez des articles Zalando ou des articles de seconde-main de Zalando, votre cocontractant est Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne. En commandant une marchandise d'un partenaire de Zalando, selon le produit que vous sélectionnez, soit vous concluez un contrat exclusivement avec le partenaire respectif de Zalando, soit avec à la fois Zalando SE et son partenaire respectif ensemble (vente commune). Les informations sur la relation contractuelle respective sont affichées sur chaque page de détails du produit.

**2.4** Les caractéristiques essentielles et le prix de nos produits sont indiqués sur les pages contenant la description détaillée des produits de la boutique en ligne. Le bouton « confirmer la commande » vous permet de confirmer votre commande qui devient alors définitive, et un contrat de vente est ainsi conclu. Nous allons vous confirmer la réception de votre commande par courriel. Veuillez noter que la livraison des produits commandés est effectuée contre paiement d'avance (réservation) dans le cas du paiement par virement bancaire. 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.

**2.5** Nous nous réservons la possibilité de céder la créance correspondant à votre achat à des tiers, en particulier à Zalando Payments GmbH. Dans un tel cas, vous acceptez d'effectuer directement le paiement à ce tiers sur simple information de notre part et de collaborer avec ce tiers pour le recouvrement du prix de vente.

**2.6** Nous livrons la marchandise dans le délai indiqué dans le récapitulatif de votre commande. Dans le cadre d'une livraison express, les délais de livraison sont différents (cf. point 3.3). Le délai de livraison court à compter de la

réception de votre paiement. Si nous sommes empêchés d'effectuer la livraison par un événement de force majeure ou un cas fortuit, le délai de livraison est prolongé en fonction de la durée de l'empêchement.

**2.7** Nous attirons votre attention sur le fait que nous sommes dispensés de livrer la marchandise commandée si nous avons nous même passé commande la marchandise en bonne et due forme mais n'avons pas été approvisionnés en temps utile par nos fournisseurs. La dispense de livrer nécessite en outre que l'indisponibilité de la marchandise ne nous soit pas imputable, que nous n'ayons pas expressément accepté de supporter le risque d'approvisionnement et que nous vous ayons informés de l'indisponibilité de la marchandise dans les meilleurs délais. Lorsque les conditions précitées sont remplies, la commande est annulée et nous vous rembourserons les sommes que vous aurez déjà versées.

**2.8** Notre obligation de livrer se limite aux marchandises que nous avons en stock ou dont nous avons passé commande auprès de nos fournisseurs. En cas de livraison d'articles Partenaire Zalando, il convient de prendre en considération, outre notre propre stock, le stock de marchandises du Partenaire Zalando. Nous livrons exclusivement en France Métropolitaine, en Corse et à Monaco.

**2.9** 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.

**2.10** 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.

### **3. PRIX, FRAIS DE LIVRAISON ET LIVRAISON EXPRESS**

**3.1** Les produits sont facturés sur la base des prix indiqués dans l'offre au moment de la commande. Les prix indiqués sont les prix définitifs, toutes taxes comprises au taux légal en vigueur. La marchandise demeure notre propriété jusqu'au paiement intégral du prix de vente. En cas de vente d'articles Partenaire Zalando la marchandise demeure la propriété du Partenaire Zalando jusqu'au paiement intégral du prix de vente. Toutefois, le transfert de risques a lieu une fois que l'article vous a été remis physiquement ou au tiers que vous avez désigné.

**3.2** Les prix des produits affichés sur [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) s'entendent hors frais de livraison. En effet, en fonction du montant de votre commande ou de la méthode de livraison que vous avez sélectionnée, les frais de livraison peuvent vous être facturés (cf. 3.3 et 3.4).

**3.3** Zalando offre les frais de livraison à compter de trente-quatre (34,00€) d'achat, hors frais de livraison express. Les commandes inférieures à un montant de trente-quatre (34,00€) génèrent des frais de livraison à hauteur de quatre euros quatre-vingt-quinze centimes (4,95€), 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. Ces frais supplémentaires seront précisés lors du processus de paiement et s'ajouteront au montant total à payer.

**3.4** Toutefois, selon le lieu où sera expédié l'article que vous avez commandé, des frais de livraison longue-distance d'un montant de **4,95€**, tenant compte de la T.V.A., sont susceptibles de s'appliquer. Nous vous informerons avant que votre commande ne soit finalisée si des frais de livraison longue-distance s'appliquent à l'article que vous avez sélectionné. Les frais de livraison-longue distance sont prélevés et perçus par Zalando. Si vous décidez de retourner un article pour lequel des frais de livraison longue-distance vous ont été facturés, nous vous

rembourserons ces frais de livraison longue-distance uniquement dans la situation où la totalité de la commande concernée est retournée. Les présentes stipulations s'appliqueront dans la limite de la législation applicable.

**3.5** Une fois la livraison effectuée, vous êtes tenu de vérifier immédiatement si celle-ci est complète et si la marchandise est endommagée. D'éventuelles réclamations doivent être adressées sans délais à la société de transport. Vous devez également vous assurer que les biens livrés correspondent à votre commande. En cas de non-conformité des biens à la commande, vous devez en informer notre service client par téléphone, chat ou via notre formulaire de contact accessibles depuis notre rubrique d'Aide & Contact : [www.zalando.fr/faq](http://www.zalando.fr/faq).

## 4. PAIEMENT

**4.1** Nous acceptons les modes de paiement suivants : virement bancaire, carte de crédit, et système de paiement sécurisé PayPal. En fonction de chaque commande, nous nous réservons cependant le droit de ne pas proposer certains modes de paiement ou d'en proposer d'autres. Nous acceptons uniquement les paiements à partir de comptes bancaires tenus dans l'Union Européenne (UE). Tous frais liés à votre paiement sont à votre charge.

**4.2** En cas d'achat par carte de crédit, votre compte est débité le jour de l'expédition de votre commande.

**4.3** Vous acceptez de recevoir les factures et les factures d'avoir seulement sous forme électronique.

**4.4** Avec notre offre *Try First, Pay Later*, nous proposons les modes de paiement différé suivants :

Le débit de votre carte de crédit s'effectue **soit après l'annonce d'un retour de marchandises, soit après l'arrivée des marchandises retournées, sinon dix-huit (18) jours après la commande.**

Nous accordons une prorogation d'échéance de **quatorze (14) jours** à compter de l'**expédition** des marchandises. Dans ce cas, vous serez informé(e) par courriel de l'échéance concrète. Dans ce courriel, vous trouverez également un lien vous permettant de choisir le mode de paiement que vous souhaitez (art. 4.1).

Pour chaque commande, nous nous réservons le droit de ne pas proposer *Try First, Pay Later* ou de le limiter à l'un des modes de paiement mentionnés.

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

**5.1** Les cartes cadeaux sont uniquement distribués gratuitement dans le cadre d'actions promotionnelles. Ils ont une date limite de validité, ne peuvent pas être achetés et ne sont pas transmissibles.

**5.2** Les cartes cadeaux 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 cartes cadeaux. Il n'est pas possible d'utiliser des cartes cadeaux pour acheter d'autres cartes cadeaux. Un montant minimum d'achat peut être précisé pour chaque carte cadeau.

**5.3** Pour pouvoir utiliser une carte cadeau, la valeur de la commande doit être au moins égale au montant de la réduction. La différence entre le montant de la carte cadeau et le prix de votre commande peut être réglée par tout moyen de paiement proposé. L'avoir matérialisé par la carte cadeau 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 carte cadeau de réduction ne vous sera pas remboursée.

**5.4** Pour appliquer une carte cadeau à une commande, vous devez saisir la carte cadeau de réduction avant l'envoi de la commande. L'application de cartes cadeaux à des commandes déjà envoyées est exclue. Sauf indication contraire, il n'est pas possible de combiner plusieurs cartes cadeaux.

**5.5** Si vous avez utilisé une carte cadeau lors de votre achat, nous nous réservons le droit de vous facturer le prix non réduit de la marchandise lorsque, en raison d'une rétractation partielle, le montant total de la commande résiduelle est inférieur ou égal à la valeur de la carte cadeau.

## 6. CONDITIONS D'UTILISATION DES CARTES CADEAUX ZALANDO

**6.1** 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.

**6.2** Les cartes cadeaux Zalando peuvent être échangées sur [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) 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). Voici les détails disponibles sous ce lien : « [Que puis-je faire avec ma carte cadeau ?](#) ». Une carte cadeau Zalando ne peut pas être utilisée pour acheter une autre carte cadeau Zalando.

**6.3** 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.

**6.4** Les cartes cadeaux Zalando sont limitées à une valeur maximale de € 150,- par carte cadeau Zalando et à une valeur maximale de € 150,- par carte cadeau Zalando par achat. Il est possible d'utiliser plusieurs cartes cadeaux Zalando par achat jusqu'à un montant maximum de € 150,-. 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,-.

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

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

**6.7** 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.

## 7. DROIT DE RETRACTATION LEGAL LORS DE L'ACHAT D'UN ARTICLE ZALANDO

Lors de l'achat d'articles Zalando vous bénéficiez d'un droit de rétractation légal.

Veuillez noter que pour tout retour de marchandise, vous pouvez utiliser l'étiquette de retour qui est jointe à votre commande ou que vous pourrez éditer à partir de votre compte client. Si vous ne disposez pas d'une imprimante, ou avez des difficultés à télécharger l'étiquette de retour ou avez besoin d'une nouvelle étiquette, vous pouvez vous adresser à notre service client, dont les coordonnées figurent ci-après. Afin d'éviter des frais inutiles, nous vous prions de ne pas renvoyer la marchandise sans l'étiquette de retour.

### 7.1 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 bien ou du dernier bien en cas de livraison partielle.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, Téléphone : 01 82 88 49 63, courriel: [retractation@zalando.fr](mailto:retractation@zalando.fr)) 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).

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 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 faites usage de votre droit de rétractation, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de votre déclaration correspondante (p. ex. par courriel).

Pour respecter le délai de rétractation :

- (i) vous devez nous envoyer votre déclaration de rétractation avant l'expiration dudit délai ;
- (ii) les produits ne doivent pas avoir été utilisés, ouverts ou endommagés ;
- (iii) les produits doivent être retournés intacts et non utilisés dans leur emballage d'origine. Le cas échéant, l'emballage devra conserver le scellé d'origine.

## **7.2 Exception à l'application du droit de rétractation**

**Conformément à l'article L. 221-28 alinéa 5 du code de la consommation, le droit de rétractation légal est exclu dans le cas d'articles scellés qui ont été ouverts après leur livraison et qui ne peuvent être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène.**

## **7.3 Effets de la rétractation**

En cas de rétractation valable, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais de livraison Express) sans délai et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où nous avons eu connaissance de votre déclaration de rétractation. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé, sauf si nous convenons expressément d'un moyen de paiement différent. Le remboursement est sans frais pour vous. Nous nous réservons le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

Vous devrez nous renvoyer ou nous restituer la marchandise 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. Ce délai est respecté si vous expédiez la marchandise avant l'expiration du délai. Nous prenons en charge les frais de retour si vous utilisez l'étiquette de retour mise à votre disposition pour un retour au sein du territoire français. Dans tous les autres cas, les frais de retour sont à votre charge.

Vous devez prendre en charge la perte de la valeur de la marchandise retournée si cette perte de valeur est due à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires pour s'assurer de la nature, des caractéristiques et du fonctionnement correct de la marchandise.

## **7.4 Modèle de formulaire de rétractation**

(Si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le retourner) A Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel : [retraction@zalando.fr](mailto:retraction@zalando.fr)

Je/nous (\*) notifie/notifions par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/ ci-dessous

— Commandé le (\*)/reçu le (\*)

— Nom du/des consommateur(s)

— Adresse du/des consommateur(s)

(\*) Rayez la mention inutile

Je certifie avoir été informé(e) (i) de mon droit de résilier le contrat portant sur la vente du bien identifié ci-dessus dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception dudit bien par moi-même ou par un tiers que j'ai désigné, autre que le transporteur, (ii) que si le bien concerné est réexpédié sur le territoire français à l'aide de l'étiquette de retour, Zalando prend en charge les frais de retour, à défaut, les frais de retour seront à ma charge, (iii) que le bien doit être retourné intact, non utilisé et dans son emballage d'origine et (iv) de l'impossibilité d'exercer mon droit de rétractation sur un bien scellé qui ne peut être retourné pour des raisons de protection de la santé ou de l'hygiène dès lors qu'il a été ouvert après la réception.

Date:

Signature(s) du(des) consommateur(s):

#### **Fin des informations sur le droit de rétractation**

## **8. DROIT DE RETRACTATION LEGAL 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 provenant du Zalando.fr..

Veillez noter que pour tout retour de marchandise de Partenaire Zalando ou de marchandise de seconde-main de Zalando, vous pouvez utiliser l'étiquette de retour qui est jointe avec votre commande ou que vous pourrez éditer à partir de votre compte client. Si vous ne disposez pas d'une imprimante, ou avez des difficultés à télécharger l'étiquette de retour ou avez besoin d'une nouvelle étiquette, vous pouvez vous adresser à notre service client, dont les coordonnées figurent ci-après. Afin d'éviter des frais inutiles, nous vous prions de ne pas renvoyer la marchandise concernée sans l'étiquette de retour.

### **8.1 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, prenez physiquement possession de l'article concerné ou du dernier article réceptionné en cas de livraison partielle.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du contrat de vente conclu :

- lorsque l'article commandé est un article de seconde-main, à nous (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, Téléphone : 01 82 88 49 63, courriel: [retractation@zalando.fr](mailto:retractation@zalando.fr)) ;
- lorsque l'article commandé est un article Partenaire Zalando, à nous (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, Téléphone : 01 82 88 49 63, courriel: [retractation@zalando.fr](mailto:retractation@zalando.fr)) ou au Partenaire Zalando concerné.

Cette notification devra être réalisée au moyen d'une déclaration claire (p. ex. lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Pour ce faire, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-après, mais ce n'est pas obligatoire. Pour respecter le délai de rétractation :



- (i) vous devez nous envoyer votre déclaration de rétractation avant l'expiration dudit délai ;
- (ii) les produits ne doivent pas avoir été utilisés, ouverts ou endommagés ;
- (iii) les produits doivent être retournés intacts et non utilisés dans leur emballage d'origine. Le cas échéant, l'emballage devra conserver le scellé d'origine.

## 8.2 Exception à l'application du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 alinéa 5 du code de la consommation, le droit de rétractation légal est exclu dans le cas d'articles scellés qui ont été ouverts après leur livraison et qui ne peuvent être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène.

## 8.3 Effets de la rétractation

En cas de rétractation valable, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que la livraison standard) sans délai et, au plus tard, dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où nous avons eu connaissance de votre déclaration de rétractation. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé, sauf si nous convenons expressément d'un moyen de paiement différent. Le remboursement est sans frais pour vous. Nous nous réservons le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que nous ou le Partenaire Zalando ayons/ait reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces événements. Vous devrez renvoyer ou restituer la marchandise, à nous ou au Partenaire Zalando, 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 concerné et ses coordonnées figure sur chaque page produit concernée. Vous trouverez également ces coordonnées dans les informations sur le droit de rétractation que nous joignons sous forme de document au format PDF à nos confirmations de commande.

Ce délai est respecté si vous expédiez la marchandise avant l'expiration du délai. Nous prenons en charge les frais de retour si vous utilisez l'étiquette de retour mise à votre disposition pour un retour au sein du territoire français. Dans tous les autres cas, les frais de retour sont à votre charge.

Vous devez prendre en charge la perte de la valeur de la marchandise retournée si cette perte de valeur est due à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires pour s'assurer de la nature, des caractéristiques et du fonctionnement correct de la marchandise.

## 8.4 Modèle de formulaire de rétractation

(Si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le retourner) A Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, Téléphone : 01 82 88 49 63, courriel : [retractation@zalando.fr](mailto:retractation@zalando.fr) (ou le partenaire respectif).

Je/nous (\*) notifie/notifions par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/ ci-dessous

— Commandé le (\*)/reçu le (\*)

— Nom du/des consommateur(s)

— Adresse du/des consommateur(s)

(\*) Rayez la mention inutile

Je certifie avoir été informé(e) (i) de mon droit de résilier le contrat portant sur la vente du bien identifié ci-dessus dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception dudit bien par moi-même ou par un tiers que j'ai désigné, autre que le transporteur, (ii) que si le bien concerné est réexpédié sur le territoire français à l'aide de l'étiquette de retour, Zalando prend en charge les frais de retour, à défaut, les frais de retour seront à ma charge, (iii) que le bien doit être retourné intact, non utilisé et dans son emballage d'origine et (iv) de l'impossibilité d'exercer mon droit de rétractation sur un bien scellé qui ne peut être retourné pour des raisons de protection de la santé ou de l'hygiène dès lors qu'il a été ouvert après la réception.

Date:

Signature(s) du(des) consommateur(s):

**Fin des informations sur le droit de rétractation**

## 9. DROIT DE RETOUR DE 30 JOURS

**9.1** 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 votre commande même après expiration du délai de rétractation légal de quatorze (14) jours (cf. les informations ci-dessus concernant l'exercice du droit de rétractation légal). Le droit de retour est exercé, s'agissant des articles Zalando ou des articles de seconde-main Zalando en nous retournant la marchandise, ou, s'agissant d'un article Partenaire Zalando, en retournant celui-ci au Partenaire Zalando, dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la marchandise. Les dispositions légales en matière de rétractation s'appliquent uniquement jusqu'à l'expiration du délai de rétractation légal. Le droit de retour n'affecte pas vos droits en matière de garantie légale et de conformité dont vous bénéficiez sans restriction. Le droit de retour est exclu en cas d'achat de chèques cadeaux.

**9.2** Le droit de retour de trente (30) jours n'aura pas vocation à s'appliquer pour les produits scellés qui ont été ouverts après leur livraison ou pour lesquels le scellé a été endommagé.

**9.3** Le délai de retour est respecté si vous expédiez la marchandise dans ledit délai. Ce droit de retour ne vous est conféré qu'à la condition que vous ayez essayé la marchandise uniquement pour en vérifier la taille, comme vous le feriez dans un magasin. L'article retourné doit être intact, en parfait état de revente et dans son emballage d'origine. Tout article endommagé ou dont l'emballage d'origine est endommagé ne sera pas remboursé, ni échangé.

**9.4** Pour tout retour d'articles Zalando ou d'articles de seconde-main Zalando vous pouvez utiliser l'étiquette de retour qui est jointe à votre commande ou que pourrez éditer à partir de votre compte client. Si vous ne disposez pas d'une imprimante, ou avez des difficultés à télécharger l'étiquette de retour ou avez besoin d'une nouvelle étiquette, vous pouvez vous adresser à notre service client.

**9.5** Pour tout retour d'articles Partenaire Zalando, vous pouvez utiliser l'étiquette de retour qui est jointe à votre commande. Un lien vers la page contenant des informations sur l'identité du Partenaire Zalando concerné et ses coordonnées figure sur chaque page produit concernée. Vous trouverez également ces coordonnées dans les informations sur le droit de rétractation que nous joignons sous forme de document au format PDF à nos confirmations de commande.

**9.6** Vous serez redevable du remplacement de l'emballage d'origine dans le cas où ce dernier aurait été perdu. Dans cette situation, vous pourrez choisir d'accepter un remboursement partiel en raison de la baisse de valeur de l'article retourné sans emballage d'origine, dont nous vous communiquerons le montant, ou de récupérer les

produits à vos frais. Dans ce dernier cas, si vous refusez cette livraison, nous nous réservons le droit de conserver l'article et le montant spécifié pour le remboursement partiel en raison de la baisse de valeur de l'article retourné.

## 10. REMBOURSEMENT

Tout remboursement éventuel 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 le compte bancaire lié à ce moyen de paiement. En cas de paiement par chèque cadeau, nous créditions votre compte client du montant correspondant.

## 11. MODERATION DES AVIS

Conformément aux dispositions de l'article 6, I, 7° de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, Zalando n'est pas soumise à une obligation générale de surveillance des commentaires postés sur la plateforme Zalando.

Néanmoins, Zalando réalise une modération des avis publiés sur la plateforme Zalando afin de s'assurer de leur licéité et de leur probité.

Pour ce faire, Zalando procède à la modération desdits avis (i) avant leur publication ; (ii) puis, s'ils ont fait l'objet d'une publication, lorsqu'ils ont été signalés par un utilisateur.

Dans ce cadre, Zalando se réserve le droit de ne pas publier des avis et/ou de les supprimer à tout moment si ces commentaires (i) portent atteinte aux dispositions légales et réglementaires applicables, et notamment, constituent un contenu manifestement illicite (p. ex. injurieux, dénigrant, violent, raciste, contrefaisant) ; (ii) ne concernent pas une expérience d'achat sur la plateforme Zalando ; (iii) portent atteinte à la vie privée d'une personne ; (iv) ne sont pas compréhensibles ; (v) incitent à acheter des produits auprès d'un site Internet concurrent ; (vi) ont été insérés via un procédé automatique ; (vii) concernent une réclamation qui a été traitée par le service client Zalando ; (viii) sont susceptibles d'engager d'une quelconque manière la responsabilité de Zalando ; (ix) font référence à un autre site Internet et/ou contiennent un lien hypertexte renvoyant vers un autre site Internet ; ou (x) sont considérés par Zalando comme étant inappropriés.

## 12. SERVICE CLIENT

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

## 13. GARANTIES LEGALES

Les ventes passées à travers le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) sont soumises aux conditions de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-4 et suivants du code de la consommation ainsi qu'à la garantie légale des vices cachés consacrée aux articles 1641 et suivants du Code civil. Vous pouvez exercer ces garanties en adressant votre demande à Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne ou à l'adresse e-mail ou au numéro de fax indiqué(e) à l'article 11 ainsi que, lorsque l'article objet de l'une desdites garanties est un article Partenaire Zalando, au partenaire Zalando concerné.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, nous vous rappelons que vous:

- (i) disposez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance de l'article que vous avez commandé pour agir à notre rencontre ou à l'encontre du partenaire Zalando lorsque l'article concerné est un article Partenaire Zalando ;
- (ii) pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement de l'article que vous avez commandé, sous réserve des conditions de coût mentionnées à l'article L. 217-9 du code de la consommation. Dans l'hypothèse où la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, vous pouvez rendre le bien et vous faire restituer le prix ou garder le bien et vous faire rendre une partie du prix ;
- (iii) être dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de l'article Partenaire Zalando, durant les deux (2) années suivant la délivrance dudit article. Ce délai est fixé à une (1) année pour les marchandises de second-main de Zalando car ce sont des articles de seconde main.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale qui vous est éventuellement consentie par nous ou le partenaire Zalando concerné.

S'agissant de merchandise de seconde-main de Zalando, Zalando souhaite vous rappeler qu'ils correspondent à des articles d'occasion. Dès lors, les signes habituels d'utilisation qui peuvent être raisonnablement attendus d'un article de seconde-main ne sauraient constituer un défaut de conformité. Ainsi, pour les marques d'utilisation dont il est fait état dans la description de l'article concerné, la garantie légale de conformité ne peut être mise en œuvre.

En outre, vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les vices cachés conformément aux dispositions de l'article 1641 du code civil. Dans cette situation, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à 1644 du code civil.

#### **Article L. 217-4 du code de la consommation**

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

#### **Article L. 217-5 du code de la consommation**

Le bien est conforme au contrat : 1/ S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant: - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2/ Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

#### **Article L. 217-12 du code de la consommation**

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du bien.

#### **Article L. 217-16 du code de la consommation**

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

#### **Article 1641 du code civil**

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1648 alinéa 1<sup>er</sup> du code civil**

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

## 14. AUTRES INFORMATIONS

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

**14.2** 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.

**14.3** Vous avez la possibilité de consulter les présentes CGV sur le site <https://www.zalando.fr/zalando-terms>. Vous pouvez également imprimer ou enregistrer ce document à l'aide de la fonction habituelle de votre navigateur Internet (généralement « fichier » à « Enregistrer sous »). Vous pouvez également **télécharger et archiver ce document au format PDF**. Le logiciel Adobe Reader (disponible gratuitement à l'adresse [www.adobe.fr](http://www.adobe.fr)) ou un autre programme compatible avec le format PDF est requis pour la lecture du fichier PDF.

**14.4** Vous pouvez en outre archiver les CGV ainsi que les conditions contractuelles de votre commande en téléchargeant les CGV et en enregistrant, soit le récapitulatif de votre commande dans la boutique en ligne à l'aide de votre navigateur, soit l'e-mail de confirmation de commande qui vous est adressé automatiquement après votre achat à l'adresse e-mail que vous nous aurez indiquée. Cette confirmation de commande contient les références de votre commande ainsi qu'un lien pour consulter les présentes CGV. La confirmation de commande peut être sauvegardée ou imprimée à l'aide de la fonction correspondante de votre messagerie.

**14.5 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.

### 14.5.1 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.

**14.5.2 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.

**14.5.3 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.

**14.5.4 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.

**14.5.5 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://www.zalando.fr/myaccount/recommendation-preferences/>

## 15. REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation « *Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.* ». Sont visés les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel.

En cas de difficultés, nous vous invitons à contacter préalablement notre service après-vente (cf. point 11). Si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez recourir aux services d'un médiateur dans un délai d'un (1) an à compter de la réception de votre demande par le service après-vente, en vue du règlement extrajudiciaire du litige. A cet effet, vous pouvez vous adresser aux services de médiation suivant:

a) Médiateur du e-commerce de la FEVAD à l'adresse :

[www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/](http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/)

### Zalando SE

Valeska-Gert-Straße 5, D-10243 Berlin, Allemagne

Représentants légaux : Robert Gentz & David Schröder (tous deux co-présidents-directeurs généraux), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Président du conseil de surveillance: Kelly Bennett

Capital social : EUR 246.297.493

Immatriculée au Registre du Commerce du Amtsgericht (Tribunal d'Instance) de Charlottenburg Berlin, sous le numéro HRB 158855 B

N° DE TVA intracommunautaire : DE 260543043

IDU de la filière des emballages ménagers: FR230691\_01VNNH, des déchets d'équipements électriques et électroniques: FR029853\_05SX0W, des batteries: FR028775\_06WFAG et des textiles: FR218558\_11RUKU

Version: 01.01.2026

Afin de rendre son catalogue encore plus attractif, d'apporter un assortiment plus vaste et une meilleure disponibilité des produits à ses clients, Zalando a lancé le programme partenaire : la « place de marché » Zalando.

## 1. Spécificités du programme partenaire

### 1.1. Descriptif du service « programme partenaire »

Le programme partenaire est une plateforme intégrée au site Internet [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr) qui permet à des vendeurs professionnels partenaires (i) de proposer à la vente à des consommateurs des produits neufs, à prix ferme, (ii) d'encaisser le prix de vente des produits vendus ainsi que (iii) d'assurer le service après-vente desdits articles.

En sus, le vendeur professionnel partenaire peut également opter pour des services de logistique et de marketing. Dans le cadre du programme partenaire, Zalando intervient en qualité de co-vendeur des produits du vendeur professionnel partenaire.

Pour bénéficier du programme partenaire, le vendeur professionnel partenaire doit verser une rémunération à Zalando.

## 1.2. Modalités de paiement et mode de gestion de la transaction financière

Le consommateur doit régler le prix d'achat d'un produit provenant d'un vendeur professionnel partenaire directement auprès de Zalando. Pour ce faire, le consommateur doit choisir le mode de paiement de son choix disponible sur le site Internet [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr), à savoir : virement bancaire, carte de crédit, et système de paiement sécurisé PayPal.

Pour certaines offres, Zalando propose des modes de paiement différés qui sont dénommées offre Try First ou Pay Later. Ces dernières sont plus précisément définies au sein des conditions générales de vente Zalando disponibles à l'adresse URL : <https://www.zalando.fr/zalando-cgv/>.

## 1.3. Garanties

Les ventes passées à travers le programme partenaire sont soumises aux conditions de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-1 et suivants du code de la consommation ainsi qu'à la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Les consommateurs peuvent exercer ces garanties en adressant leur demande à Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne ou à l'adresse e-mail suivante [service@zalando.fr](mailto:service@zalando.fr).

## 1.4. Droit de rétractation

Le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation légal lors de l'achat d'articles Partenaire Zalando.

Pour tout retour de marchandise, le consommateur peut utiliser l'étiquette de retour qui est jointe à sa commande ou qu'il pourrait éditer à partir de son compte client. Si le consommateur ne dispose pas d'une imprimante, ou a des difficultés à télécharger l'étiquette de retour ou a besoin d'une nouvelle étiquette, il peut s'adresser au service client Zalando, dont les coordonnées figurent ci-après. Afin d'éviter des frais inutiles, il convient de ne pas renvoyer la marchandise sans l'étiquette de retour.

### a. Information sur le droit de rétractation

Le consommateur a le droit de se rétracter du contrat qu'il conclut avec le partenaire sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le consommateur concerné, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par ce dernier, prend physiquement possession du bien ou du dernier bien en cas de livraison partielle.

Pour exercer le droit de rétractation, le consommateur doit notifier sa décision de rétractation dudit contrat, à Zalando (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel: [retractation@zalando.fr](mailto:retractation@zalando.fr)) ou au Partenaire Zalando concerné, au moyen d'une déclaration claire (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Pour ce faire, le consommateur peut utiliser le formulaire de rétractation ci-après, mais ce n'est pas obligatoire. Pour respecter le délai de rétractation:

- (i) le consommateur doit envoyer à Zalando sa déclaration de rétractation avant l'expiration dudit délai;
- (ii) les produits ne doivent pas avoir été utilisés, ouverts ou endommagés;
- (iii) les produits doivent être retournés intacts et non utilisés dans leur emballage d'origine. Le cas échéant, l'emballage devra conserver le scellé d'origine.

### b. Exception à l'application du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 alinéa 5 du code de la consommation, le droit de rétractation légal est exclu dans le cas d'articles scellés qui ont été ouverts après leur livraison et qui ne peuvent être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène.

### c. Effets de la rétractation

En cas de rétractation valable, Zalando rembourse au consommateur concerné tous les paiements reçus de sa part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le consommateur a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que la livraison standard) sans délai et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où Zalando a eu connaissance de sa déclaration de rétractation. Zalando procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur concerné, sauf s'ils conviennent expressément d'un moyen de paiement différent. Le remboursement est sans frais pour le consommateur. Zalando se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ou le Partenaire Zalando ait reçu le bien ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

Le consommateur devra renvoyer ou restituer la marchandise, à Zalando ou au Partenaire Zalando, sans délai et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter du jour où le consommateur aura communiqué à Zalando sa déclaration de rétractation.



Un lien vers la page contenant des informations sur l'identité du Partenaire Zalando concerné et ses coordonnées figure sur chaque page produit concernée. Le consommateur trouvera également ces coordonnées dans les informations sur le droit de rétractation que Zalando joindra sous forme de document au format PDF à ses confirmations de commande.

Ce délai est respecté si le consommateur expédie la marchandise avant l'expiration du délai. Zalando prend en charge les frais de retour si le consommateur utilise l'étiquette de retour mise à sa disposition pour un retour au sein du territoire français. Dans tous les autres cas, les frais de retour sont à la charge du consommateur concerné. Le consommateur doit prendre en charge la perte de la valeur de la marchandise retournée si cette perte de valeur est due à des manipulations autres que celles qui sont nécessaires pour s'assurer de la nature, des caractéristiques et du fonctionnement correct de la marchandise.

#### d. Modèle de formulaire de rétractation

(Si le consommateur souhaite se rétracter du présent contrat, il convient de remplir ce formulaire et le retourner à Zalando) Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel : [retractation@zalando.fr](mailto:retractation@zalando.fr) (ou le partenaire respectif).

Je/nous (\*) notifie/notifions par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/ ci-dessous

— Commandé le (\*)/reçu le (\*)

— Nom du/des consommateur(s)

— Adresse du/des consommateur(s)

(\*) Rayez la mention inutile

Je certifie avoir été informé(e) (i) de mon droit de résilier le contrat portant sur la vente du bien identifié ci-dessus dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception dudit bien par moi-même ou par un tiers que j'ai désigné, autre que le transporteur, (ii) que si le bien concerné est réexpédié sur le territoire français à l'aide de l'étiquette de retour, Zalando prend en charge les frais de retour, à défaut, les frais de retour seront à ma charge, (iii) que le bien doit être retourné intact, non utilisé et dans son emballage d'origine et (iv) de l'impossibilité d'exercer mon droit de rétractation sur un bien scellé qui ne peut être retourné pour des raisons de protection de la santé ou de l'hygiène dès lors qu'il a été ouvert après la réception.

Date:

Signature(s) du(des) consommateur(s):

#### 1.5. Conditions particulières de vente des produits partenaires

Les conditions de vente des produits partenaire pour les consommateurs, sont régies par les conditions générales de vente accessibles sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr).

Les articles Partenaire Zalando sont les articles pour lesquels le nom d'un partenaire est indiqué sur le site [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr).

En cas de commande d'articles Partenaire Zalando, vos cocontractants sont Zalando SE ainsi que le Partenaire Zalando, dont les coordonnées sont indiquées sur la page détaillée du produit choisi.

En cas de vente d'articles Partenaire Zalando la marchandise demeure la propriété du Partenaire Zalando jusqu'au paiement intégral du prix de vente.

#### 1.6. Modalités de règlement des litiges

En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation « *Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.* ». Sont visés les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel.

En cas de difficultés, Zalando invite le consommateur concerné à contacter préalablement le service après-vente Zalando. Si le problème du consommateur n'est pas résolu, il peut recourir aux services d'un médiateur dans un délai d'un an à compter de la réception de sa demande par le service après-vente, en vue du règlement extrajudiciaire du litige. A cet effet, le consommateur peut s'adresser aux services de médiation suivant:

a) Médiateur du e-commerce de la FEVAD à l'adresse :

[www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/](http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/)

## **2. Conditions de référencement, déréfèrement et classement des vendeurs professionnels partenaires et de leurs offres**

### **2.1. Conditions de référencement**

Afin de pouvoir accéder au programme partenaire, les vendeurs professionnels partenaires doivent avoir conclu avec Zalando un contrat de services qui précise les conditions à respecter pour vendre des produits via [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr). En contrepartie de la mise à disposition de la « place de marché » Zalando, Zalando perçoit une rémunération de la part des vendeurs professionnels partenaires.

Pour désigner les vendeurs professionnels autorisés à accéder au programme partenaire, Zalando prend notamment en compte les critères non cumulatifs suivants :

- la localisation géographique des vendeurs professionnels partenaires (Europe),
- la complémentarité des produits partenaire avec le catalogue de produits Zalando,
- la nature des produits proposés à la vente (exclusivement neufs)
- la disponibilité des produits (en stock chez les vendeurs professionnels partenaires).

Surtout, pour avoir accès au programme partenaire, les vendeurs professionnels partenaires doivent être capables de procurer une bonne expérience d'achat aux consommateurs notamment en (i) livrant correctement et dans le respect des délais annoncés, (ii) répondant aux questions relatives à leur produit dans les délais impartis, et (iii) respectant les lois, normes et règlements applicables.

### **2.2. Conditions de déréfèrement**

Les comptes vendeurs partenaires peuvent être désactivés et leurs offres retirées du programme partenaire soit pour convenance (a), soit pour cause de manquements du partenaire (b).

#### **a. Pour convenance**

Les vendeurs professionnels partenaires peuvent unilatéralement décider de fermer leur compte partenaire ou de supprimer une ou plusieurs offres disponibles sur la « place de marché » Zalando.

#### **b. Pour manquements du vendeur professionnel partenaire**

En cas de non-respect par le vendeur professionnel partenaire à des dispositions légales ou des stipulations contractuelles auxquelles il est soumis, Zalando se réserve le droit de supprimer tout ou partie de ses offres disponibles sur la « place de marché » Zalando et/ou son compte partenaire.

### **2.3. Classement des offres**

Par défaut, les produits proposés sur le site Internet [www.zalando.fr](http://www.zalando.fr), qu'ils soient vendus par Zalando ou par un vendeur professionnel partenaire, sont classés en fonction de la catégorie de personnes à laquelle ils s'adressent (p. ex. Femme, Homme, Enfant).

Ensuite, dans une même catégorie, les produits sont classés par types de produits (p. ex. Nouveautés, Vêtements, Chaussures).

Enfin dans la catégorie de personnes puis le type de produits sélectionnés par le consommateur, les articles proposés sur le site Internet Zalando sont classés par défaut selon un algorithme se basant sur les meilleures ventes ou le taux de disponibilité des produits.

Toutefois, il est possible pour le consommateur de modifier ce classement par défaut en sélectionnant un critère de tri différent selon :

- les nouveautés (du plus récent au plus ancien),
- les prix croissant (du – cher au + cher)
- les prix décroissant (du + cher au – cher)
- les promotions réalisées.

Sur une même page « produit », un seul vendeur peut offrir ses produits. Le vendeur est sélectionné selon sa qualité (producteur ou distributeur) et pendant les périodes de rabais, le vendeur offrant le prix le plus bas est sélectionné.

L'utilisation du programme partenaire fait l'objet d'une rémunération fixée dans un contrat de services conclu entre Zalando et le partenaire. Cette rémunération n'a aucune incidence sur le classement des offres des vendeurs.

Enfin, il est également possible que certaines offres apparaissent avec la mention « sponsorisé » car elles font l'objet d'une rémunération par le vendeur professionnel partenaire qui influe sur leur classement.