

## Riepilogo delle Condizioni Generali di Contrattazione

Le Condizioni Generali di Contrattazione forniscono una panoramica dei nostri servizi su Zalando.it. Le nostre offerte sono rivolte esclusivamente ai consumatori che effettuano l'acquisto per scopi privati. Vi offriamo un'esperienza di shopping e di servizio personalizzata per gli articoli Zalando, gli articoli dei partner Zalando e gli articoli Zalando Pre-owned. Gli articoli dei partner Zalando sono contrassegnati come tali e provengono da rivenditori commerciali, mentre gli articoli Zalando Pre-owned sono articoli di seconda mano e contrassegnati in modo speciale.

### **1. Stipula del contratto:**

effettuando un ordine sul sito web di Zalando, l'utente dichiara di agire esclusivamente per scopi privati. Il vostro partner contrattuale è Zalando SE o il rispettivo partner Zalando, a seconda del tipo di prodotti che ordinate. Il contratto entra in vigore facendo clic sul pulsante "Acquista" e alla ricezione della conferma dell'ordine. Ci riserviamo il diritto di rifiutare o annullare gli ordini generati da programmi o servizi automatici di terze parti.

### **2. Prezzi, spese di spedizione e condizioni di fornitura:**

i prezzi indicati al momento dell'ordine sono prezzi finali, IVA inclusa. Le spese di spedizione sono a carico di Zalando, a meno che non si tratti di metodi di spedizione specifici indicati nell'ordine, come ad esempio la spedizione espressa. Inoltre, possono originarsi delle spese di spedizione in caso di ordini inferiori al valore minimo dell'ordine previsto. Sarete informati sull'importo prima di effettuare l'ordine e riceverete ulteriori informazioni nelle CGC dettagliate.

### **3. Diversi metodi di pagamento:**

sono disponibili diverse opzioni di pagamento, ad esempio pagamento anticipato, carta di credito, tramite fattura o Paypal. Le modalità di pagamento effettivamente possibili al momento esatto dell'ordine possono variare e sarete informati sulle modalità di pagamento concretamente offerte prima di effettuare l'ordine.

### **4. Utilizzo dei buoni:**

anche i buoni promozionali emessi nell'ambito di campagne promozionali o i buoni regalo acquistati possono essere riscattati nell'ambito del processo di ordinazione. Si applicano le rispettive condizioni del buono.

### **5. Diritto di recesso:**

in qualità di consumatori, godete del diritto di recesso previsto per legge. Ciò significa che è possibile recedere dal presente contratto online entro 14 giorni dal ricevimento della merce senza indicarne i motivi, comunicandoci 1.) (ad esempio via e-mail o posta) che non desiderate più attenervi al contratto e 2.) restituendo il vostro ordine a noi o al nostro partner. Tutte le altre informazioni sul recesso sono disponibili nelle CGC.

### **6. Diritto di restituzione volontario:**

vi offriamo un ulteriore diritto di restituzione volontario, che vi concediamo volontariamente e indipendentemente dal diritto di recesso di 14 giorni. Ciò non pregiudica il vostro diritto di recesso stabilito dalla legge. Ulteriori informazioni sulle condizioni e sulla durata del diritto di restituzione volontario sono disponibili nelle CGC.

## **7. Rimborsi:**

gli eventuali rimborsi saranno effettuati automaticamente mediante lo stesso metodo di pagamento usato per l'acquisto.

## **8. Assistenza clienti:**

Per favore, consulta le [nostre pagine di aiuto o contatta il nostro servizio clienti tramite questo link](#) se hai domande.

## **9. Potenziali reclami:**

abbiamo istituito una procedura di segnalazione e reclamo per la verifica di contenuti potenzialmente illegittimi. Se non siete d'accordo con la nostra decisione, avete a disposizione diversi mezzi di ricorso.

## **10. Altro:**

si applicano i diritti di garanzia previsti dalla legge. Per ulteriori informazioni, consultare le CGC. Hai anche la possibilità di [scaricare e archiviare i termini e le condizioni generali](#).

## **Procedure di segnalazione e reclamo; risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Sul nostro sito offriamo la possibilità di segnalarci prodotti o altri contenuti che si ritenga non siano conformi alle leggi applicabili o alle nostre condizioni d'uso (segnalazione). Esamineremo queste segnalazioni e la informeremo del risultato. Se decidiamo di non intraprendere alcuna azione, avrà la possibilità di far riesaminare tale decisione (reclamo). Se decidiamo di non intraprendere alcuna azione, avrà la possibilità di far riesaminare tale decisione (reclamo).

In caso di utilizzo improprio di questo meccanismo, sospenderemo temporaneamente o permanentemente il trattamento l'elaborazione di segnalazioni e reclami. Un utilizzo improprio si verifica quando si presentano con frequenza segnalazioni o reclami manifestamente infondati. Nel valutare l'abusività e nel decidere se e per quanto tempo sospenderemo l'elaborazione di segnalazioni e reclami, terremo conto di tutti i fatti e le circostanze in nostro possesso. Ciò include il numero assoluto di segnalazioni o reclami manifestamente infondati, la percentuale relativa di segnalazioni e reclami infondati sul loro numero totale, la gravità del comportamento abusivo e, se possibile, le intenzioni perseguite dal notificante.

Prima di sospendere l'elaborazione di segnalazioni e reclami, emetteremo un avvertimento. In questo la informeremo anche sulla durata di un'eventuale sospensione.

## **Condizioni Generali di Vendita**

[Download e archiviazione dei Termini e Condizioni Generali in formato PDF](#)

**Condizioni Generali di Vendita (CGV) per gli acquisti effettuati online sul sito [www.zalando.it](http://www.zalando.it)**

Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlino, fax: +49 (0)30 2759 46 93 ("Zalando") invita gli utenti a prendere visione delle presenti Condizioni Generali di Vendita ("CGV") che regolano l'acquisto dei prodotti e la gestione degli ordini effettuati sul sito.

**Le offerte sul nostro sito Internet [www.zalando.it](http://www.zalando.it) si rivolgono esclusivamente ai consumatori che concludono l'acquisto per uno scopo che non può essere attribuito né a un'attività commerciale né professionale.**

Sul sito [www.zalando.it](http://www.zalando.it) sono offerti in vendita sia “Prodotti Zalando” che “Prodotti dei Partner di Zalando” e “Prodotti Zalando Pre-owned ” (ossia prodotti di seconda mano).

“Prodotto/i Zalando” indica tutti i prodotti offerti su [www.zalando.it](http://www.zalando.it), ad esclusione di quelli specificati come Pro dotti dei Partner di Zalando o Prodotti Zalando Pre-owned .

“Prodotti dei Partner di Zalando” indica i prodotti offerti su [www.zalando.it](http://www.zalando.it) specificamente indicati come prodot ti di un Partner. Tutti i partner di Zalando sono Business Traders.

“Prodotti Zalando Pre-owned ” indica i prodotti offerti su [www.zalando.it](http://www.zalando.it) specificamente indicati come prodotti di “seconda mano”.

## **1. Conclusione del contratto e consegna dei prodotti**

1.1 Effettuando un ordine, dichiari di agire esclusivamente per scopi privati.

1.2 Ogni ordine effettuato su [www.zalando.it](http://www.zalando.it) implica la conclusione di un contratto di compravendita in lingua italiana. Quando l’ordine ha ad oggetto un Prodotto Zalando e un Prodotto Zalando Pre-owned , si conclude un solo contratto tra l’acquirente e Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlino (“Zalando”). Quando viene ordinato un prodotto del partner di Zalando, a seconda del prodotto selezionato, viene stipulato un contratto con il rispettivo partner di Zalando oppure con Zalando SE e il rispettivo partner congiuntamente. Le informazioni sul rispettivo rapporto contrattuale è visualizzato su ogni pagina dei dettagli del prodotto.

1.3 Cliccando sul tasto “Acquista ora” il cliente effettua un ordine vincolante relativamente agli oggetti contenuti nel carrello virtuale. Una volta trasmesso l’ordine, Zalando invierà entro 1 ora al cliente una e-mail di conferma dell’ordine. Un contratto si considera concluso in modo vincolante al ricevimento di una nostra conferma d’ordine. Qualora il cliente non riceva alcuna conferma dell’ordine entro il termine indicato al presente art. 1.2., il relativo ordine dovrà intendersi rifiutato da Zalando e, dunque, privo di effetti.

Gli ordini in relazione ai quali il cliente ha optato per il pagamento anticipato saranno spediti non appena Zalando riceverà il pagamento complessivo del prezzo di acquisto e delle eventuali spese di spedizione. Zalando invita, per tanto, il cliente a provvedere al pagamento del prezzo non appena ricevuta la conferma dell’ordine e comunque entro i 7 giorni successivi.

1.4 L’acquirente dà il proprio consenso preventivo alla cessione a terzi, in particolare a Zalando Payments GmbH, dei crediti per il pagamento del prezzo di acquisto.

1.5 Laddove i prodotti oggetto dell’ordine non siano disponibili per cause indipendenti dalla condotta di Zalando, quest’ultima dovrà avvisare tempestivamente il cliente. In tal caso, non sussiste alcun obbligo di consegnare le merci ordinate, salvo se Zalando o il Partner si siano assunti il rischio della consegna dei prodotti facenti parte dell’ordine in questione. In ogni caso, qualora i prodotti ordinati non siano disponibili Zalando provvederà senza alcun ritardo al rimborso, in favore del cliente, di ogni somma eventualmente già pagata.

1.6 Zalando non si assume la responsabilità di dover ricercare e reperire da altre fonti i prodotti non disponibili. La presente disposizione si applica anche agli ordini relativi a beni fungibili (per i quali sono descritti solo il tipo e le caratteristiche dei prodotti). Zalando è obbligata solo alla consegna di quanto disponibile in magazzino e di quanto ordinato ai suoi fornitori. Il magazzino di Zalando

include anche i magazzini dei rispettivi Partner di Zalando dai quali provengono i prodotti ordinati dal cliente ed i Prodotti Zalando Pre-owned. Zalando effettua le consegne nel solo territorio italiano. Se il tempo di consegna è espresso in giorni lavorativi, si intendono come tali tutti quelli compresi tra il lunedì e il venerdì inclusi, con espressa esclusione di eventuali giorni festivi.

1.7 Ci riserviamo il diritto di non accettare o di cancellare un ordine, laddove questo sia stato inviato servendosi di un software, robot, crawler, spider o di un qualsiasi sistema automatizzato oppure mediante un comportamento basato su script e un qualsiasi utilizzo di servizi di terzi, al fine di inviare un ordine a nome dell'utente.

1.8 Ci riserviamo il diritto di escludere dagli acquisti per 12 mesi i clienti che hanno dimostrato un comportamento di reso vistosamente marcato e inconsueto. Ciò vale in particolare in caso di resi ripetutamente sproporzionati e a carattere abusivo, che non corrispondono al normale comportamento di acquisto.

## **2.Prezzi, spese di spedizione e consegna espressa**

2.1 Il cliente è tenuto al pagamento del prezzo pubblicato nella pagina del prodotto al momento dell'invio dell'ordine. Il prezzo indicato è definitivo e comprensivo dell'IVA.

2.2 Le spese di spedizione ammontano ad € 4,95 (IVA compresa) per tutti gli ordini di valore inferiore ad €28,90, come indicato nella pagina di dettaglio del prodotto e nel carrello in fase di inoltro dell'ordine. Tali costi di spedizione sono fatturati da Zalando. Nel caso in cui il Cliente restituisca i prodotti in conformità alla procedura prevista da questa condizioni e dalla normativa applicabile, i costi di spedizione saranno rimborsati.

2.3 Per ordini di valore superiore ad € 28,90, le spese di spedizione sono a carico di Zalando. Gli importi dipendono dall'entità dell'ordine, oltre a gestione, spedizione e altri servizi. I costi maturano e sono riscossi da Zalando. Le spese di spedizione sono sempre a carico del cliente qualora quest'ultimo opti per la consegna espressa.

2.4 La consegna espressa è disponibile solo per alcuni prodotti. Al momento dell'invio dell'ordine, il cliente visualizzerà, se disponibile, la possibilità di optare per la spedizione espressa ed i relativi costi aggiuntivi. Tale opzione prevede la consegna della merce entro 2 giorni lavorativi al massimo. Se la consegna non avviene entro tale termine, il cliente sarà rimborsato delle spese di spedizione sostenute.

## **3.Pagamento**

3.1 Zalando accetta diverse modalità di pagamento tra cui, a scopo indicativo:, con carta di credito, mediante bonifico bancario, Paypal e in contanti alla consegna. Zalando si riserva il diritto di rifiutare alcuni metodi di pagamento e di richiedere metodi di pagamento diversi per determinati ordini. Si noti che Zalando accetta solo pagamenti provenienti da conti bancari interni all'Unione Europea (UE) e che il cliente è responsabile per ogni costo associato alla transazione.

3.2 In caso di acquisto effettuato con la carta di credito, l'addebito avviene al momento della spedizione dell'ordine.

3.3 L'acquirente accetta di ricevere le fatture e gli accrediti esclusivamente in formato elettronico.

## **4.Uso dei buoni promozionali**

4.1 I buoni promozionali non possono essere acquistati, sono offerti da Zalando nell'ambito di campagne promozionali e possono essere utilizzati per un periodo di validità limitato.

4.2 I buoni promozionali possono essere utilizzati una sola volta in relazione ad un singolo ordine, entro il periodo di validità specificato. È possibile che per l'acquisto di alcuni prodotti sia esclusa la possibilità di utilizzare i buoni promozionali. I buoni promozionali non possono essere utilizzati per l'acquisto di buoni regalo. È possibile che l'uso di un buono promozionale sia soggetto ad un importo minimo di spesa.

4.3 Il valore dei prodotti acquistati deve essere pari o superiore al valore del buono promozionale. Qualora l'importo del buono promozionale non sia sufficiente per coprire il valore dei prodotti ordinati, la differenza può essere pagata tramite uno qualsiasi dei metodi di pagamento accettati di cui al precedente art.3. I buoni promozionali non sono rimborsabili in denaro e sul credito da essi rappresentato non maturano interessi. I buoni promozionali non saranno rimborsati qualora l'acquirente decida di restituire in parte o completamente i prodotti ordinati.

4.4 I buoni promozionali possono essere utilizzati solo se l'ordine viene finalizzato, non possono essere utilizzati retroattivamente e non possono essere trasferiti a terzi. Salvo diversa disposizione di Zalando, non è possibile cumulare diversi buoni promozionali per il medesimo ordine. 4.5 Se nel corso dell'ordine il cliente dovesse aver utilizzato un buono promozionale e se il valore complessivo dell'ordine - a causa del recesso del cliente - dovesse essere inferiore al valore del buono promozionale, Zalando si riserva sin d'ora il diritto di fatturare il prezzo originario della merce che resta nel possesso del cliente.

## 5. Uso dei buoni regalo

5.1. I Buoni regalo Zalando sono emessi da Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH è un istituto di moneta elettronica autorizzato in Germania. **Tuttavia, i Buoni regalo Zalando non sono da considerarsi moneta elettronica.**

I Buoni regalo Zalando non sono moneta elettronica, ma rappresentano un valore accumulato non regolamentato. Ciò significa che i Buoni regalo Zalando non sono supervisionati dall'autorità di vigilanza competente, né per essi si applica la tutela legale per la moneta elettronica. In particolare, non avete il diritto di richiedere un rimborso in contanti.

5.2. I Buoni regalo Zalando possono essere riscattati su [www.zalando.it](http://www.zalando.it) e sull'app Zalando per l'acquisto di prodotti idonei, offerti da Zalando SE o da altri rivenditori (Zalando Partners). I beni e servizi idonei sono prodotti che rientrano nell'ambito dell'aspetto di una persona (ad esempio abbigliamento, scarpe). I dettagli possono essere trovati al seguente link "[Per cosa posso usare la mia carta regalo?](#)". Un Buono regalo Zalando non può essere utilizzato per acquistare un altro Buono regalo Zalando.

5.3. I Buoni regalo Zalando sono validi per un periodo limitato di 5 anni dalla data di acquisto. Non sono possibili rimborsi in contanti o rimborsi in caso di perdita o danneggiamento.

5.4. I Buoni regalo Zalando sono limitati a un valore massimo di € 200,00 per Buono regalo Zalando e a un valore massimo di € 200,00 per acquisto. È possibile utilizzare più Buoni regalo Zalando per acquisto fino a un importo massimo di € 200,00. Qualsiasi importo residuo sui Buoni regalo Zalando può essere utilizzato per acquisti futuri. Il valore massimo dei Buoni regalo che possono essere utilizzati per mese di calendario è limitato a € 5.000,00. Il valore massimo dei Buoni regalo che possono essere collegati al proprio account cliente per mese di calendario è limitato a € 5.000,00.

5.5. Solitamente, i Buoni regalo Zalando vengono attivati entro 24 ore dall'acquisto.

5.6. I Buoni regalo Zalando possono essere utilizzati solo prima dell'ordine e non hanno effetto retroattivo.

5.7. Se annullate l'ordine o restituite la merce per la quale avete riscattato un Buono regalo Zalando, l'importo pagato verrà riaccreditato sul Buono regalo Zalando e reso disponibile per acquisti futuri. In caso di restituzione di merci che sono state parzialmente pagate con un Buono regalo Zalando, il prezzo di acquisto per qualsiasi merce idonea ad essere acquistata tramite il Buono regalo Zalando sarà corrisposto prima riscattando il Buono regalo Zalando e qualsiasi importo residuo rimborsato; se applicabile, un eventuale importo residuo sarà rimborsato sull'altro metodo di pagamento utilizzato.

## **6. Diritto di recesso per i Prodotti Zalando**

Il cliente ha il diritto di recedere da ogni ordine che riguardi i Prodotti Zalando, senza fornire alcuna motivazione e con qualsiasi dichiarazione, purché esplicita, recapitata a Zalando. Il diritto di recesso è tuttavia escluso relativamente a Prodotti Zalando sigillati che non si prestino ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e che siano stati aperti dopo la consegna, quali, a mero titolo esemplificativo, prodotti cosmetici per la cura e la bellezza del corpo. Inoltre, sono esclusi dal diritto di recesso i prodotti customizzati/personalizzati su richiesta del cliente.

Se il cliente intende restituire i prodotti acquistati, può utilizzare il codice QR o l'etichetta per il reso accessibile dalla sua pagina personale sul sito di Zalando. Se il cliente non ha accesso ad una stampante, se riscontra problemi nel download del codice QR o dell'etichetta per il reso, può contattare il Servizio Clienti (si vedano i dettagli di contatto indicati in fondo alla pagina). Si prega di utilizzare sempre il codice QR o l'etichetta per il reso fornita da Zalando al fine di evitare inutili costi aggiuntivi.

6.1 Informazioni riguardo al diritto di recesso (ex art. 49, comma 1, lett. (h) del d.lgs. n. 206/2005 "Codice del Consumo")

Il cliente ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni a partire dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore e designato dal cliente stesso, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene ordinato. In caso di contratto relativo a molteplici beni ordinati dal cliente in un solo ordine e consegnati separatamente, il termine di 14 giorni decorre dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore da quest'ultimo designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.

Per esercitare il diritto di recesso, è necessario informare Zalando (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlino, fax: +49 (0)30 2759 46 93; telefono: 02 30 30 00 67; e-mail: [revoca@zalando.it](mailto:revoca@zalando.it)) della decisione di recedere dal presente contratto tramite una qualsiasi esplicita dichiarazione in tal senso (ad esempio, con una lettera inviata per posta, fax o e-mail). A tal fine è possibile, ma non è obbligatorio, utilizzare il modulo standard di recesso scaricabile qui o utilizzare il testo standard indicato al punto 6.3. Laddove il cliente decida di non utilizzare il modulo standard di recesso allegato, dovrà presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

È altresì possibile compilare e inviare telematicamente il modulo standard di recesso ovvero una qualsiasi altra esplicita dichiarazione in tal senso tramite il sito web di Zalando. In tal caso, Zalando trasmetterà senza indugio una conferma di ricevimento del recesso su un supporto durevole (ad esempio via e-mail). Il termine fissato per il recesso si intende rispettato se il cliente trasmette la propria dichiarazione prima della scadenza del termine di 14 giorni a partire dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore e designato dal cliente stesso, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene ordinato. In caso di contratto relativo a molteplici beni ordinati dal cliente in un solo

ordine e consegnati separatamente, il termine di 14 giorni decorre dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore da quest'ultimo designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.

## 6.2 Effetti del recesso

A seguito del recesso dal presente contratto, Zalando rimborserà tutti i pagamenti effettuati dall'acquirente, compresi i costi di consegna (ad eccezione di eventuali costi supplementari derivanti dalla scelta di un tipo di consegna diverso da quello standard offerto da Zalando), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui Zalando viene informato dal cliente della decisione di esercitare il diritto di recesso. Tali rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso strumento di pagamento utilizzato dal cliente in fase di acquisto, salvo non si sia stabilito altrimenti.

Laddove l'acquirente abbia scelto, quale metodo di pagamento in fase di acquisto, il pagamento in contanti alla consegna, dovrà indicare, nell'ambito del modulo online di recesso, il conto corrente su cui intende ricevere l'accredito del prezzo. In caso di mancata indicazione delle coordinate bancarie o in caso di indicazione di coordinate bancarie errate, Zalando accrediterà automaticamente l'importo del prezzo sull'account del cliente che potrà utilizzarlo per successivi acquisti o chiederne la successiva restituzione comunicando a Zalando la proprie coordinate bancarie rispondendo alla mail che Zalando invierà per comunicare l'avvenuto accredito sull'account.

In ogni caso, il cliente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso. Il rimborso potrà essere sospeso fino al ricevimento, da parte di Zalando, dei prodotti oggetto del reso ovvero fino alla dimostrazione da parte del cliente dell'avvenuta spedizione di tali beni, se antecedente.

Il cliente è tenuto a restituire o a consegnare i prodotti senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ha comunicato la sua volontà di recedere dal contratto di compravendita.

### I Prodotti dovranno essere restituiti

- correttamente imballati nella loro confezione originale, non rovinati, danneggiati o sporcati e muniti di tutti gli eventuali accessori, istruzioni per l'utilizzo e documentazione. In caso di smarrimento della confezione originale, il Cliente dovrà, a propria cura e spese, provvedere alla sostituzione della stessa al fine di poter procedere alla restituzione dei Prodotti Zalando;

- muniti del documento di trasporto, in modo da permettere a Zalando di identificare il cliente (numero dell'Ordine, nome, cognome e indirizzo);

- senza manifesti segni di uso, se non quelli compatibili con l'effettuazione di una normale prova dell'articolo (non dovranno recare traccia di un utilizzo prolungato o comunque eccedente il tempo necessario ad una prova e non dovranno essere in stato tale da non permetterne la rivendita).

Ove il prodotto restituito non sia conforme a quanto prescritto dal precedente paragrafo, ovvero operi l'eccezione al diritto di recesso indicata al paragrafo 6 in relazione ai prodotti sigillati, il recesso non avrà efficacia.

I costi della restituzione dei beni sono a carico di Zalando purché il cliente utilizzi i documenti per il reso (codice QR o etichetta) accessibili dalla pagina personale sul sito di Zalando e spedisca la merce dal Paese nel quale è avvenuta la consegna. In caso contrario, i costi della restituzione saranno a carico del cliente. Il cliente è responsabile per ogni diminuzione del valore della merce risultante da una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei prodotti stessi.

## 6.3 Modulo standard di recesso

Il cliente che intende recedere dal contratto utilizzando il modulo standard di recesso scaricabile qui è pregato di compilarlo e spedirlo a:

Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlino, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: [revoca@zalando.it](mailto:revoca@zalando.it)

Ferma restando la possibilità per il cliente di esercitare il diritto di recesso comunicando a Zalando qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto, alternativamente all'utilizzo del modulo standard sopra indicato il cliente può utilizzare il seguente testo standard:

Con la presente io/noi (\*) notifico il recesso dal mio/nostro (\*) contratto concluso per l'acquisto dei seguenti beni/servizi (\*)

- ordinato il (\*) / ricevuto il (\*)

- nome dell'acquirente(i)

- indirizzo dell'acquirente(i)

- data

- [da inserire in caso di pagamento avvenuto in contanti alla consegna] codice IBAN su cui effettuare l'accredito:

(\*) Cancellare la dicitura inutile

Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlino, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: [revoca@zalando.it](mailto:revoca@zalando.it)

## **7. Diritto di recesso per i Prodotti dei Partner di Zalando e per i Prodotti Zalando Pre-owned**

L'acquirente ha il diritto di recedere da ogni ordine che riguardi i Prodotti dei Partner di Zalando e i Prodotti Zalando Pre-owned. Il diritto di recesso è tuttavia escluso relativamente a Prodotti dei Partner Zalando sigillati che non si prestino ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e che siano stati aperti dopo la consegna, quali, a mero titolo esemplificativo, prodotti cosmetici per la cura e la bellezza del corpo. Inoltre, sono esclusi dal diritto di recesso i prodotti customizzati/personalizzati su richiesta del cliente.

Se il cliente decide di restituire i prodotti acquistati, può utilizzare il codice QR o l'etichetta per il reso ricevuta insieme all'ordine o accessibile dalla sua pagina personale sul sito di Zalando. Se il cliente necessita di una nuova etichetta per il reso o ha problemi con il codice QR, può contattare il Servizio Clienti (si vedano i dettagli di contatto indicati in fondo alla pagina) . Si prega di utilizzare sempre il codice QR e l'etichetta per il reso accessibile dalla pagina personale o fornita da Zalando per il reso al fine di evitare inutili costi aggiuntivi.

### **7.1 Informazioni riguardo al diritto di recesso (ex art. 49, comma 1, lett. (h) del Codice del Consumo)**

Il cliente ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni. Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni a partire dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore e designato dal cliente stesso, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene ordinato. In caso di contratto relativo a molteplici beni ordinati dal cliente in un solo ordine e consegnati separatamente, il termine di 14 giorni decorre dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore da quest'ultimo designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene

Per esercitare il diritto di recesso, è necessario informare Zalando (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlino, fax: +49 (0)30 2759 46 93 ; telefono: 02 30 30 00 67; e-mail: [revoca@zalando.it](mailto:revoca@zalando.it)) della decisione di recedere dal presente contratto tramite una esplicita dichiarazione in tal senso (ad esempio, con una lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). I relativi dati di contatto sono

reperibili sulla pagina del prodotto cliccando sul nome del partner e scorrendo in basso fino alle informazioni sulla revoca nella finestra pop-up visualizzata nella pagina. A tal fine è possibile, ma non è obbligatorio, utilizzare il modulo standard di recesso scaricabile qui o utilizzare il testo standard indicato al punto 7.3. Laddove il cliente decida di non utilizzare il modulo standard di recesso, potrà presentare una qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto.

Il termine fissato per il recesso si intende rispettato se il cliente trasmette la propria dichiarazione prima della scadenza del termine di 14 giorni a partire dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore e designato dal cliente stesso, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene ordinato. In caso di contratto relativo a molteplici beni ordinati dal cliente in un solo ordine e consegnati separatamente, il termine di 14 giorni decorre dal giorno in cui il cliente o un terzo, diverso dal vettore da quest'ultimo designato, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene.

## 7.2 Effetti del recesso

A seguito del recesso dal presente contratto, Zalando rimborserà tutti i pagamenti effettuati dall'acquirente, compresi i costi di consegna (ad eccezione di eventuali costi supplementari derivanti dalla scelta di un tipo di consegna diverso da quello standard offerto da Zalando), senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui Zalando viene informato dal cliente della decisione di esercitare il diritto di recesso. Tali rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso strumento di pagamento da usato dal cliente in fase di acquisto, salvo non si sia stabilito altrimenti. In ogni caso, il cliente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

Laddove l'acquirente abbia scelto, quale metodo di pagamento in fase di acquisto, il pagamento in contanti alla consegna, dovrà indicare, nell'ambito del modulo online di recesso, il conto corrente su cui intende ricevere l'accredito del prezzo. In caso di mancata indicazione delle coordinate bancarie o in caso di indicazione di coordinate bancarie errate, Zalando accrediterà automaticamente l'importo del prezzo sull'account del cliente che potrà utilizzarlo per successivi acquisti o chiederne la successiva restituzione comunicando a Zalando le proprie coordinate bancarie rispondendo alla mail che Zalando invierà per comunicare l'avvenuto accredito sull'account.

Il rimborso potrà essere sospeso fino al ricevimento, da parte di Zalando, dei prodotti ovvero fino alla dimostrazione da parte del cliente dell'avvenuta spedizione dei beni, se antecedente.

Il cliente è tenuto a restituire o a consegnare i prodotti senza indebito ritardo e in ogni caso entro 14 giorni dal giorno in cui ha comunicato la sua volontà di recedere dal contratto di compravendita.

### I Prodotti dovranno essere restituiti

- correttamente imballati nella loro confezione originale, non rovinati, danneggiati o sporcati e muniti di tutti gli eventuali accessori, istruzioni per l'utilizzo e documentazione. In caso di smarrimento della confezione originale, il Cliente dovrà, a propria cura e spese, provvedere alla sostituzione della stessa al fine di poter procedere alla restituzione dei Prodotti Zalando;

- muniti del documento di trasporto, in modo da permettere a Zalando di identificare il cliente (numero dell'Ordine, nome, cognome e indirizzo);

- senza manifesti segni di uso, se non quelli compatibili con l'effettuazione di una normale prova dell'articolo (non dovranno recare traccia di un utilizzo prolungato o comunque eccedente il tempo necessario ad una prova e non dovranno essere in stato tale da non permetterne la rivendita).

I costi della restituzione dei beni sono a carico di Zalando purché il cliente utilizzi i documenti per il reso (codice QR o etichetta) accessibili dalla pagina personale sul sito di Zalando e spedisca la merce dal Paese nel quale è avvenuta la consegna. In caso contrario, i costi della restituzione saranno a carico del cliente. Il cliente è responsabile per ogni diminuzione del valore della merce risultante da

una manipolazione dei beni diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento dei prodotti stessi.

### 7.3 Modulo standard di recesso

Il cliente che intende recedere dal contratto utilizzando il modulo standard di recesso scaricabile qui è pregato di compilarlo e il presente modulo e di spedirlo a: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlino, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: [revoca@zalando.it](mailto:revoca@zalando.it). Ferma restando la possibilità per il cliente di esercitare il diritto di recesso comunicando a Zalando qualsiasi altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere dal contratto, alternativamente all'utilizzo del modulo standard sopra indicato il cliente può utilizzare il seguente testo standard:

Con la presente io/noi (\*) notifico il recesso dal mio/nostro (\*) contratto concluso per l'acquisto dei seguenti beni/servizi (\*)

- ordinato il (\*) / ricevuto il (\*)

- nome dell'acquirente(i)

- indirizzo dell'acquirente(i)

- data

- [da inserire in caso di pagamento avvenuto in contanti alla consegna] codice IBAN su cui effettuare l'accredito:

(\*) Cancellare la dicitura inutile e spedire tale comunicazione a:

Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlino, fax: +49 (0)30 2759 46 93, e-mail: [revoca@zalando.it](mailto:revoca@zalando.it)

## 8. Possibilità di effettuare il reso fino a 30 giorni dal ricevimento dei prodotti

8.1 Senza pregiudizio alcuno per il diritto di recesso previsto dalla legge, Zalando offre la possibilità di effettuare il reso dei prodotti acquistati fino a 30 giorni dal ricevimento degli stessi. Tale possibilità permette al cliente, spirato il termine di 14 giorni previsto per il recesso (si veda il precedente punto "Informazioni riguardo al diritto di recesso"), di sciogliere il contratto restituendo i prodotti ordinati a Zalando entro 30 giorni a far data dal ricevimento dei prodotti stessi.

8.2 Per la restituzione dei prodotti Zalando e dei Prodotti Zalando Pre-owned, il cliente può utilizzare il codice QR o l'etichetta per il reso accessibile dalla sua pagina personale sul sito web di Zalando o contenuta nell'ordine. Il cliente può contattare il Servizio Clienti in caso di problemi con l'accesso al codice QR o con il download dell'etichetta per il reso o in caso non abbia accesso ad una stampante.

8.3 Il termine si intende rispettato se il cliente provvede alla spedizione dei beni prima della scadenza del termine di 30 giorni. Tuttavia, la possibilità di reso prolungato è utilizzabile solo se il cliente ha testato/provato i prodotti nello stesso modo e con la stessa cura che avrebbe utilizzato in un negozio fisico restando inteso che tale possibilità è dunque esclusa per i prodotti che non si prestino ad essere restituiti per motivi igienici o connessi alla protezione della salute e che siano stati aperti dopo la consegna, quali, a mero titolo esemplificativo, prodotti cosmetici per la cura e la bellezza del corpo; inoltre, i prodotti dovranno essere riconsegnati nelle condizioni originarie, intatti, privi di danni e nella confezione originaria. In caso di smarrimento della confezione originaria, il Cliente dovrà provvedere alla relativa sostituzione a proprie cure e spese.

Ad ogni modo, nel termine breve dei 14 giorni dal ricevimento dei prodotti si applicano le disposizioni del d.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) in tema di recesso. La possibilità di restituire i prodotti non limita in alcun modo la garanzia legale che spetta al cliente senza alcuna riserva. La possibilità di restituire i prodotti non si applica agli ordini effettuati tramite una carta regalo.

## 9. Rimborsi

Le fatture verranno emesse esclusivamente in formato elettronico.

9.1 I rimborsi sono accreditati direttamente sul conto o sullo strumento di pagamento utilizzato in sede di acquisto. Per i pagamenti effettuati tramite bonifico bancario, il rimborso sarà effettuato sul conto utilizzato per il pagamento. Per i pagamenti effettuati tramite Paypal o carta di credito, il rimborso sarà effettuato sul conto Paypal o sulla carta di credito. Per i pagamenti effettuati a mezzo contanti alla consegna, il rimborso sarà effettuato, alternativamente, sul conto corrente che il cliente indicherà compilando il modulo di recesso standard ovvero nella comunicazione che invierà a Zalando per comunicare il recesso. Resta inteso che, nel caso in cui il cliente non indichi un conto corrente per l'accredito in fase di esercizio del diritto di recesso oppure indichi un conto corrente errato, Zalando procederà automaticamente all'accredito sull'account del cliente affinché utilizzi tale importo per successivi acquisti o chiedi la successiva restituzione comunicando a Zalando le proprie coordinate bancarie rispondendo alla mail con cui Zalando gli comunicherà l'avvenuto accredito dell'importo sull'account. Se per l'ordine è stata utilizzata un buono regalo, Zalando riaccrediterà la relativa somma sull'account del cliente.

## 10. Servizio Clienti

Per qualsiasi domanda consulta la [nostra pagina di aiuto o contattaci](#).

## 11. Garanzia per vizi e difformità dei prodotti e informazioni supplementari

11.1 Agli acquisti effettuati su Zalando si applicano le norme del Codice del Consumo in tema di garanzia per vizi e difformità dei prodotti. Al cliente saranno perciò riconosciuti i diritti di cui all'art. 130 del Codice del Consumo e tali diritti devono essere esercitati nei termini di cui all'art. 132 del medesimo Codice del Consumo.

11.2 **Garanzia per i Prodotti Zalando Pre-owned:** ordinando i Prodotti Zalando Pre-owned, il cliente acquista prodotti usati di seconda mano in relazione ai quali la garanzia per vizi e difformità è limitata ad un anno dalla consegna del bene ai sensi dell'art. 134 del Codice del Consumo.

11.3 **Condizioni e qualità dei Prodotti Zalando Pre-owned:** poiché i Prodotti Zalando Pre-owned sono beni di seconda mano, i normali segni di usura connessi alla qualifica di prodotti usati non costituiscono un vizio o una difformità. Pertanto, per tali segni di usura evidenziati nella descrizione del prodotti non è previsto alcun diritto di garanzia.

11.4 Le presenti CGV possono essere consultate sul sito [www.zalando.it/zalando-terms](http://www.zalando.it/zalando-terms) e possono essere salvate utilizzando il relativo comando del browser (solitamente, File -> Salva con nome). È inoltre possibile **salvarle ed archivarle in formato PDF**. Per poter aprire il file PDF è necessario aver installato sul proprio computer Adobe Reader, che può essere scaricato gratuitamente dal sito [www.adobe.it](http://www.adobe.it), ovvero altro software analogo.

11.5 È possibile archiviare i dettagli dell'ordine e scaricare le CGV utilizzando il relativo comando del browser per salvare il riepilogo dell'ordine che appare nell'ultima schermata del procedimento di acquisto, ovvero attendendo di ricevere l'automatico messaggio di conferma dell'ordine che Zalando spedisce via mail a seguito del completamento dell'ordine. Tale messaggio di conferma include i

dettagli dell'ordine e le CGV di Zalando, e può agevolmente essere stampato o salvato tramite le funzioni messe a disposizione dai programmi di posta elettronica.

**11.6 Come funziona la nostra classifica:** I nostri sistemi di suggerimento sono progettati per aiutarti a trovare i prodotti più rilevanti tra le migliaia disponibili sulla nostra piattaforma. Si basano su una combinazione di algoritmi e criteri che vengono continuamente perfezionati per garantire un'esperienza di acquisto ottimizzata.

#### 11.6.1 Parametri chiave che influiscono sulle classifiche

- **Rilevanza per la query di ricerca:** il nostro sistema dà la priorità ai prodotti che corrispondono ai termini di ricerca o al comportamento di navigazione. Ciò comprende la valutazione dei titoli dei prodotti, delle descrizioni, delle immagini dei prodotti e delle categorie a scopo di allineamento con la tua immissione, i tuoi filtri, le tue categorie, l'ordinamento applicato.
- **Popolarità:** i prodotti che vengono acquistati frequentemente, valutati positivamente o visualizzati spesso da altri clienti possono posizionarsi più in alto, poiché questi indicatori suggeriscono la soddisfazione e l'interesse del cliente.
- **Personalizzazione:** se hai effettuato l'accesso al tuo account, il nostro sistema potrebbe utilizzare la tua cronologia di navigazione, la cronologia degli acquisti e le preferenze (ad es. taglia, stile) per adattare la classifica ai tuoi interessi.
- **Prezzo:** sebbene tutte le fasce di prezzo siano rappresentate, il sistema potrebbe evidenziare prodotti in linea con le tue preferenze storiche e/o le promozioni in corso.
- **Promozioni e contenuti sponsorizzati:** ai prodotti che fanno parte di promozioni speciali o sono sponsorizzati dai venditori può essere data maggiore visibilità. Gli annunci sponsorizzati sono chiaramente contrassegnati come tali per garantire la trasparenza.
- **Disponibilità:** i prodotti in magazzino e disponibili per l'acquisto immediato hanno la priorità, al fine di migliorare la tua esperienza di acquisto.
- **Indicatori di sostenibilità:** può essere data la priorità ai prodotti che soddisfano determinati criteri di sostenibilità, come materiali o metodi di produzione ecologici, se hai mostrato interesse per tali caratteristiche.
- **Paese:** la versione dello shop Zalando che stai visitando potrebbe influire sui prodotti disponibili.

**11.6.2 Come interagiscono i parametri:** L'importanza relativa di questi parametri può variare in base al contesto della ricerca o della sessione di navigazione. I parametri più rilevanti sono il paese, le informazioni sull'articolo, la selezione dei filtri e l'ordinamento, ad esempio le taglie preferite e la popolarità degli articoli, nonché le preferenze, gli acquisti e le attività di navigazione. Di seguito, ti forniamo una panoramica di come funziona la nostra classifica, inclusi i parametri chiave e la loro interazione che influenza l'ordine in cui i prodotti vengono visualizzati:

- **Priorità alla rilevanza della ricerca:** se esegui una query di ricerca specifica, la rilevanza per tale query verrà ponderata maggiormente, mentre altri parametri come la popolarità o la personalizzazione svolgeranno un ruolo secondario.

- **Priorità alla personalizzazione:** quando navighi senza una query specifica, le tue precedenti interazioni con la piattaforma influenzeranno la classifica, insieme alla popolarità e alla disponibilità del prodotto.
- **Influenza alla promozione:** i contenuti e le promozioni sponsorizzati sono integrati nella classifica con un approccio equilibrato, garantendo che non scavalchino i risultati organici che corrispondono ai tuoi interessi.

**11.6.3 Trasparenza e controllo utente:** Ci impegniamo a offrirti un'esperienza di acquisto trasparente. Ecco perché trovi:

- **Contrassegno dei contenuti sponsorizzati:** i prodotti sponsorizzati sono chiaramente contrassegnati con un'etichetta per differenziarli dagli articoli classificati in modo organico.
- **Opzioni di ordinamento:** puoi ignorare la classifica predefinita utilizzando opzioni di ordinamento come "Prezzo crescente", "Recensioni clienti" o "Ultimi arrivi" per adattare l'ordine dei prodotti alle tue preferenze.
- **Le tue impostazioni:** puoi gestire le tue preferenze di personalizzazione o scegliere di navigare in modo anonimo, modificando le impostazioni del tuo account.

**11.6.4 Monitoraggio algoritmico e aggiornamenti:** Per garantire equità e pertinenza, il nostro sistema di suggerimento viene monitorato e aggiornato regolarmente. Conduciamo test rigorosi per identificare potenziali pregiudizi e migliorare continuamente l'algoritmo affinché soddisfi le tue esigenze ed aspettative.

**11.6.5 Gestione delle tue preferenze:** È possibile accedere ai corrispondenti parametri per un singolo sistema di suggerimento tramite il simbolo "info-i" sul sistema di suggerimento stesso, ad esempio nella pagina del catalogo. Al seguente link potrai leggere ulteriori informazioni sulle informazioni del profilo che utilizziamo e sulla possibilità di influenzare il loro utilizzo da parte dei sistemi di suggerimento su tutta la piattaforma:

Link alle preferenze di raccomandazione:

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

## 12. Legge applicabile

12.1 Le presenti CGV e i contratti di compravendita sono disciplinati dal diritto italiano (e in particolare dal Codice del Consumo – che agli artt. da 46 a 67 disciplina i contratti a distanza - e dal Decreto Legislativo 70 del 09/04/2003 in materia di commercio elettronico) e alla luce di questo devono essere interpretate.

12.2 Per qualsiasi controversia che possa sorgere in connessione alle CGV e/o ai contratti di compravendita i clienti potranno attivare una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conforme ai requisiti di cui agli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo. Nell'ipotesi in cui il Cliente attivi la suddetta procedura Zalando garantisce la propria partecipazione ad un tentativo di composizione amichevole che l'utente potrà promuovere davanti a RisolviOnline, un servizio indipendente e istituzionale fornito dalla Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Milano.

12.3 Le offerte messe a disposizione su [www.zalando.it](http://www.zalando.it) possono essere utilizzate da persone di almeno 18 anni di età.

I nostri migliori saluti,

Zalando SE

Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlin

Legali rappresentanti: Robert Gentz e David Schröder (entrambi copresidenti), Dr. Astrid Arndt, Anna Dimitrova, David Schneider

Presidente del Consiglio di Amministrazione: Kelly Bennett

Società registrata presso l'ufficio giudiziario di Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B P.IVA: DE 260543043

Ultimo aggiornamento: 11.05.2026

Scarica il modulo standard per l'esercizio del diritto di recesso