

Riepilogo delle Condizioni Generali di Contrattazione

Le Condizioni Generali di Contrattazione forniscono una panoramica dei nostri servizi su Zalando.ch. 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:

Si prega di consultare le [nostre pagine di aiuto o di contattare il nostro servizio clienti tramite questo link](#) in caso di 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 CONTRATTO

Condizioni generali di contratto (CGC) per gli acquisti effettuati su www.zalando.ch

Scaricare e archiviare i Termini e Condizioni Generali in formato PDF

Di seguito desideriamo presentarvi le nostre condizioni generali di contratto che disciplinano l'elaborazione e l'esecuzione dei vostri acquisti. Sul sito <https://www.zalando.ch> vi offriamo l'acquisto di prodotti Zalando e prodotti dei partner di Zalando.

Le offerte sul nostro sito Internet www.zalando.ch si rivolgono esclusivamente ai consumatori che concludono l'acquisto per uno scopo che non può essere attribuito né a un'attività commerciale né professionale.

I prodotti Zalando sono tutti i prodotti offerti su www.zalando.ch, a esclusione di quelli specificati come prodotti dei partner di Zalando.

I prodotti dei partner di Zalando sono i prodotti offerti su www.zalando.ch specificamente indicati come prodotti di un partner. Tutti i partner di Zalando sono operatori commerciali.

1. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E CONSEGNA DEI PRODOTTI

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

1.2 Su www.zalando.ch i contratti vengono conclusi esclusivamente in lingua tedesca, francese, inglese e italiano. In caso di acquisto di prodotti Zalando il vostro partner contrattuale è Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin. 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 sono indicate su ogni pagina con i dettagli dei prodotti.

1.3 Cliccando sul tasto "acquista ora" effettuate un ordine vincolante relativamente agli oggetti contenuti nel carrello virtuale. Una volta trasmesso l'ordine, vi inviamo subito un'e-mail con la conferma dell'ordine. Il contratto s'intende concluso quando il cliente riceve la conferma dell'ordine. Gli ordini in relazione ai quali il cliente ha optato per il pagamento anticipato (prenotazione) saranno spediti non appena sarà ricevuto il pagamento complessivo del prezzo di acquisto e delle eventuali spese di spedizione. Vi invitiamo pertanto a provvedere al pagamento del prezzo non appena ricevuta la conferma dell'ordine e comunque entro i 7 giorni successivi.

1.4 Acconsentite alla cessione dei crediti del venditore per il pagamento del prezzo di acquisto a terzi, in particolare a Zalando Payments GmbH.

1.5 Laddove i prodotti oggetto dell'ordine non siano corretti o consegnati per tempo, non sussiste per noi alcun obbligo di consegna della merce ordinata. Il presupposto è che non siamo responsabili della mancata disponibilità della merce e che vi abbiamo informato tempestivamente riguardo alla situazione. In ogni caso, qualora i prodotti ordinati non fossero disponibili provvederemo senza alcun ritardo al rimborso di ogni somma eventualmente già pagata.

1.6 Non ci assumiamo il rischio di approvvigionamento in relazione ai prodotti che formano l'ordine in questione. Ciò si applica anche agli ordini relativi a beni per i quali sono descritti solo il tipo e le caratteristiche dei prodotti (beni fungibili). Siamo obbligati solo alla consegna di quanto disponibile in magazzino e di quanto ordinato ai nostri fornitori. Il nostro magazzino include anche i magazzini dei rispettivi partner di Zalando dai quali provengono i prodotti ordinati. Effettuiamo le consegne nel solo territorio svizzero. 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 esclusione di eventuali giorni festivi.

1.7 Ci riserviamo il diritto di non accettare un ordine o di annullarlo se esso viene effettuato tramite l'uso di software, robot, crawler, spider, qualunque sistema automatizzato o scripting e qualunque uso di servizi di terze parti utilizzati per effettuare un ordine per conto 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 Sono considerati validi i prezzi indicati al momento dell'invio dell'ordine. I prezzi indicati sono definitivi e comprensivi dell'IVA.

2.2 Le spese di spedizione sono a carico nostro, salvo in caso di Next Day Evening Delivery (consegna espressa) o ove diversamente indicato (vedere anche le altre disposizioni di questa clausola 2.3).

2.3 Per gli ordini di importo pari o superiore a CHF 39.90, la spedizione è gratuita. Agli ordini di importo inferiore a CHF 39.90 viene applicato un costo di spedizione pari a CHF 5.95 IVA incl. Gli importi dipendono dall'entità dell'ordine, dalla gestione della spedizione e da altri servizi. I costi maturano e sono riscossi da Zalando.

2.4 La consegna espressa è disponibile solo per alcuni prodotti. Al momento dell'invio dell'ordine, potete visualizzare, se disponibile, la possibilità di optare per la spedizione espressa e i relativi costi aggiuntivi. Se i tempi di consegna vengono superati, sarete rimborsati delle spese di spedizione sostenute.

2.5 Per l'invio di prodotti particolarmente ingombranti, pesanti o preziosi possono valere spese di spedizione diverse, che al momento della vendita indichiamo nella pagina di dettaglio del prodotto e nella pagina di ordine di ogni singolo prodotto.

2.6 A seconda del luogo in cui l'articolo viene conservato o spedito, potrebbero essere applicate delle spese di spedizione a lunga distanza di CHF 5.95, IVA inclusa, che saranno prelevate da Zalando e addebitate a lei. Se per l'articolo selezionato dovessero essere applicate delle spese di spedizione a lunga distanza, la informeremo adeguatamente prima che il suo ordine venga effettuato. Se decidesse di restituire un articolo per il quale sono state imposte delle spese di spedizione a lunga distanza, le rimborseremo le spese di spedizione a lunga distanza se l'ordine completo viene restituito. I suoi diritti legali rimangono inalterati.

3. PAGAMENTO

3.1 In linea di massima come modalità di pagamento accettiamo il pagamento anticipato, carta di credito, fattura e Paypal. Ci riserviamo il diritto di rifiutare alcuni metodi di pagamento e di richiedere metodi di pagamento diversi. Tenete presente che accettiamo solo pagamenti provenienti da conti bancari svizzeri e interni all'Unione Europea (UE) e che ogni costo associato alla transazione è a vostro carico.

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

3.3 Il prezzo di acquisto è da corrispondersi al momento dell'acquisto su fattura il giorno della ricezione della consegna da parte del cliente. Se il pagamento non viene effettuato entro 30 giorni dalla data di scadenza, il cliente è considerato inadempiente. In tal caso, Zalando SE si riserva il diritto di addebitare al cliente, oltre all'importo della fattura, le spese di sollecito. Mentre per il primo sollecito non vengono addebitate spese, le spese di sollecito per il secondo sollecito ammontano a 15.00 CHF e per il terzo sollecito a 25.00 CHF. L'importo della fattura in sospeso (compresi gli interessi di mora e le spese di sollecito) può essere ceduto o venduto a un'agenzia di recupero crediti esterna o a un istituto simile ai fini dell'incasso. Oltre al pagamento dell'importo della fattura, il cliente è tenuto a rimborsare tutti i costi sostenuti in relazione al ritardo nel pagamento (in particolare interessi di mora, spese di sollecito, spese di incasso e spese legali). Le spese di incasso dipendono dall'importo del credito, ma non superano in alcun caso le raccomandazioni dell'Associazione Svizzera Recupero Crediti. Per i servizi di recupero crediti forniti da un'agenzia di recupero crediti, in caso di ritardo nel pagamento e a partire dalla data di incarico dell'agenzia di recupero crediti, dovrete corrispondere il seguente compenso in CHF a seconda dell'importo del credito principale in questione:

- max. 80 CHF (importo del credito fino a 75 CHF),

- max. 149.15 CHF (importo del credito fino a 250 CHF);
- max. 195 CHF (importo del credito fino a 500 CHF);
- max. 260 CHF (importo del credito fino a 1'000 CHF),
- max. 355 CHF (importo del credito fino a 2'000 CHF);
- max. 448.15 CHF (importo del credito fino a 3'000 CHF);
- max. 634.40 CHF (importo del credito fino a 5'000 CHF);
- max. 1'100 CHF (importo del credito fino a 10'000 CHF);
- max. 1'920 CHF (importo del credito fino a 30'000 CHF);
- max. 2'740 CHF (importo del credito fino a 50'000 CHF);
- max. 5.5% dell'importo del credito (a partire da 50'000.01 CHF).

Le spese di incasso pari all'importo indicato nella tabella dei danni causati dal ritardo di pagamento dell'Associazione Svizzera Recupero Crediti sono considerate accettate dal cliente indipendentemente dalla prova del danno. Nel caso in cui l'importo delle spese di incasso sia superiore al credito principale da far valere nei confronti del debitore, l'importo del credito principale è considerato come importo massimo delle spese di recupero crediti.

3.4 Date quindi il vostro consenso a ricevere fatture, accrediti e solleciti in formato elettronico o cartaceo.

4. USO DEI BUONI PROMOZIONALI

4.1 I buoni promozionali non possono essere acquistati, sono offerti da noi 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 a 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 a 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 fosse sufficiente per coprire il valore dei prodotti ordinati, la differenza può essere pagata tramite uno qualsiasi dei metodi di pagamento accettati. 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 interamente 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, 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, ci riserviamo sin d'ora il diritto di fatturare il prezzo originario della merce che resta in 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 it.zalando.ch 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 a questo 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 CHF 200,- per Buono regalo Zalando e a un valore massimo di CHF 200,- per acquisto. È possibile utilizzare più Buoni regalo Zalando per acquisto fino a un importo massimo di CHF 200,-. 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 RESTITUZIONE PER I PRODOTTI ZALANDO

Per tutti gli acquisti di prodotti Zalando effettuati sul sito www.zalando.ch, Zalando concede un diritto di restituzione facoltativo pari complessivamente a 30 giorni dalla ricezione della merce. Dopodiché potrete recedere dal contratto semplicemente rispeditoci la merce entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione (inizio della scadenza al giorno della ricezione della merce). Per l'osservanza del termine è sufficiente una tempestiva spedizione. Inoltre, vi chiediamo di restituirci la merce nell'imballaggio originale insieme ad eventuali istruzioni e - se fornito - con il sigillo non danneggiato (ad es. per i cosmetici). Se queste condizioni non sono soddisfatte, la restituzione della merce può essere rifiutata. Ciò vale in particolare per i cosmetici e altri prodotti che, per motivi igienici, vengono ripresi solo se non utilizzati e con il sigillo non danneggiato. Il reso non può essere effettuato nemmeno per i prodotti customizzati/chiaramente personalizzati. Per la restituzione gratuita occorre utilizzare il codice QR o l'etichetta per il reso accessibile sul vostro account disponibile al sito www.zalando.ch. Se non avete accesso a una stampante o se riscontrate problemi nell'utilizzo del codice QR o dell'etichetta per il reso, potete contattare il nostro Servizio Clienti. Il diritto di restituzione non sussiste in caso di acquisto di buoni regalo, se questo è già registrato nel conto utente, né per contratti di fornitura di articoli non adatti a una spedizione a causa delle loro proprietà (ad esempio prodotti cosmetici già aperti, per motivi igienici, o per prodotti chiaramente personalizzati).

Si prega di spedire la merce a:

Zalando SE

CH-8509 Frauenfeld

7. DIRITTO DI RESTITUZIONE PER I PRODOTTI DEI PARTNER DI ZALANDO

7.1 Per tutti gli acquisti di prodotti dei partner di Zalando effettuati sul sito www.zalando.ch Zalando e il relativo partner vi concedono un diritto di restituzione facoltativo pari complessivamente a 30 giorni dalla ricezione della merce. Dopodiché potrete recedere dal contratto semplicemente rispedito la merce al relativo partner di Zalando entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione (inizio della scadenza al giorno della ricezione della merce). 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. Per l'osservanza del termine è sufficiente una tempestiva spedizione. Inoltre, vi chiediamo di restituirci la merce nell'imballaggio originale insieme ad eventuali istruzioni e - se fornito - con il sigillo non danneggiato (ad es. per i cosmetici). Se queste condizioni non sono soddisfatte, la restituzione della merce può essere rifiutata. Ciò vale in particolare per i cosmetici e altri prodotti che, per motivi igienici, vengono ripresi solo se non utilizzati e con il sigillo non

danneggiato. Il reso non può essere effettuato nemmeno per i prodotti customizzati/chiaramente personalizzati. Il diritto di restituzione non sussiste in caso di acquisto di buoni regalo, se questo è già registrato nel conto utente, né per contratti di fornitura di articoli non adatti a una spedizione a causa delle loro proprietà (ad esempio prodotti cosmetici già aperti, per motivi igienici, o per prodotti chiaramente personalizzati).

7.2 Se volete utilizzare il diritto di restituzione facoltativo, spedite la merce al relativo partner di Zalando. Il modo più facile è utilizzare il codice QR o l'etichetta per il reso disponibili sul vostro account o ricevuta insieme all'ordine. Inoltre le informazioni di contatto del relativo partner di Zalando sono collegate alla pagina del rispettivo prodotto; le informazioni di contatto sono riportate anche nelle istruzioni sul recesso allegate in PDF insieme alla conferma dell'ordine.

8. RIMBORSI

Per i pagamenti effettuati tramite fattura e pagamento anticipato, il bonifico di rimborso sarà effettuato sul conto che il cliente indicherà a Zalando. Per i pagamenti effettuati tramite Paypal o carta di credito, il rimborso sarà effettuato sul conto Paypal o sulla carta di credito. Se per il vostro acquisto avete utilizzato un buono regalo, vi accrediteremo l'importo corrispondente sul conto dei vostri buoni regalo.

9. SERVIZIO CLIENTI

Si prega di consultare le [nostre pagine di assistenza o contattare il nostro servizio clienti tramite questo link](#).

10. GARANZIA PER VIZI E DIFFORMITÀ E INFORMAZIONI SUPPLEMENTARI

10.1 Si applica la garanzia per vizi e difformità stabilita dalla legge. Nel caso in cui si riscontrano vizi e difformità nel prodotto acquistato, Zalando si riserva espressamente il diritto di fornire all'acquirente un altro prodotto privo di vizi.

10.2 Le presenti CGC possono essere consultate sul sito it.zalando.ch/zalando-terms e possono essere stampate o salvate utilizzando il relativo comando del browser (solitamente, "File" -> "Salva con nome"). Puoi anche **scaricare e archiviare questo documento 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, ovvero altro software analogo in grado di leggere il formato PDF.

10.3 È possibile archiviare i dettagli dell'ordine e scaricare le CGC utilizzando il relativo comando del browser per salvare il riepilogo dell'ordine che appare nell'ultima schermata della procedura di acquisto, ovvero attendendo di ricevere l'automatico messaggio di conferma dell'ordine che spediamo via mail in seguito al completamento dell'ordine all'indirizzo e-mail da voi indicato. Tale messaggio di conferma include i dettagli dell'ordine e le nostre CGC, e può essere agevolmente stampato o salvato tramite le funzioni messe a disposizione dai programmi di posta elettronica.

10.4 Qualora le singole disposizioni del presente contratto, inclusi questi regolamenti, dovessero divenire completamente o parzialmente inefficaci o qualora il contratto dovesse presentare una lacuna imprevedibile, rimarrà comunque invariata l'efficacia di tutte le rimanenti disposizioni o parti di tali disposizioni. Al posto delle disposizioni inefficaci o mancanti entreranno in vigore i rispettivi regolamenti previsti ai sensi di legge.

10.5 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.

10.5.1 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.

10.5.2 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.

10.5.3 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.

10.5.4 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.

10.5.5 Gestione delle tue preferenze

È possibile accedere ai corrispondenti parametri per un singolo sistema di suggerimento tramite il simbolo "info-!" 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 dei suggerimenti:

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

11. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

11.1 Per tutte le condizioni legali o altre relazioni giuridiche con noi è applicabile il diritto svizzero. Non sono applicabili la convenzione sulle vendite internazionali (CISG) né altri eventuali accordi interstatali. Per i contratti finalizzati a uno scopo non attribuibile a un'attività professionale o imprenditoriale dell'autorizzato (contratto con consumatori), la scelta del diritto potrà valere solo a condizione che la tutela concessa non venga ritirata a causa di urgenti disposizioni di legge dello stato in cui risiede abitualmente il consumatore.

11.2 Per quanto riguarda i consumatori, vale il foro competente presso la residenza svizzera dello stesso.

Nell'ambito dei movimenti di affari con commercianti, come foro per tutte le eventuali controversie giuridiche in relazione a queste condizioni commerciali e per i singoli contratti stipulati e validi sulla base delle stesse, incluse eventuali querele correlate a cambiali e assegni si concorda la nostra sede commerciale. In questo caso siamo autorizzati a presentare querela anche presso la sede del cliente.

11.3 Le offerte messe a disposizione su www.zalando.ch possono essere utilizzate da persone di almeno 18 anni di età.

ZALANDO SE

Zalando SE

Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlino

Rappresentanza legale:

Robert Gentz & 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 Berlino,

HRB 158855 B

P. IVA: DE 260543043

Ultimo aggiornamento: 18.05.2026