

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Zalando Lounge

## **Conditions Générales de Vente (CGV) pour les commandes à travers le site [www.zalando-lounge.be](http://www.zalando-lounge.be)**

Le présent document contient les Conditions Générales de Vente qui s'appliquent à vos commandes.

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

### **1. Conclusion du contrat de vente et livraison**

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

1.2 Sur le site [www.zalando-lounge.be](http://www.zalando-lounge.be), les contrats sont exclusivement conclus en langue française et néerlandaise. Votre cocontractant est Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne.

1.3 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.

1.4 Veuillez noter que la livraison des produits commandés est effectuée contre paiement d'avance (réservation) dès réception du paiement intégral de la somme due. Par conséquent, nous vous prions de procéder au paiement du prix de vente dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 7 jours suivant réception de notre confirmation de commande.

1.5 Nous attirons votre attention sur le fait que nous sommes dispensés de livrer la marchandise commandée pour le cas de force majeure suivant : 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.

1.6 Si nous ne disposons pas des marchandises dans notre stock, nous vous rembourserons tous les paiements effectués sans retard injustifié. Nous ne pouvons pas être obligés de nous procurer les marchandises commandées ailleurs, car nous n'acceptons pas le risque d'approvisionnement, même pour les produits génériques (où seuls le type et les caractéristiques des marchandises sont décrits). La responsabilité éventuelle pour les marchandises indisponibles sera limitée aux paiements effectués par vous pour la marchandise indisponible que nous rembourserons sans retard injustifié.

1.7 Nous livrons exclusivement en Belgique. Lorsque les délais sont exprimés en jours ouvrables, nous entendons par jours ouvrables tous les jours compris entre le lundi et le vendredi inclus, mais pas les jours fériés.

1.8 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. Prix, frais de livraison, livraison express et transfert de propriété**

2.1 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.

2.2. La marchandise demeure notre propriété jusqu'au paiement intégral du prix de vente et le cas échéant les frais de livraison.

2.3. Des frais de livraison sont imputés sur chaque commande. Ceux-ci sont indiqués sur la page de passation de commande.

Ces frais peuvent être différents pour l'expédition d'articles particulièrement volumineux, lourds ou de valeur, ces frais étant indiqués dans les détails de chaque produit et sur la page de passation de commande.

## **3. Paiement**

3.1 Nous acceptons les modes de paiement suivants : paiement d'avance, 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.

3.2 En cas d'achat par carte de crédit, votre compte est débité au moment de la clôture de votre commande.

3.3 Si vous sélectionnez le paiement par prélèvement automatique et que vous nous fournissez les détails de votre compte bancaire, nous sommes autorisés à débiter le montant de la facture du compte désigné. Si le prélèvement automatique est refusé en raison d'un manque de fonds ou parce que les coordonnées bancaires fournies par vous sont inexactes, ou si vous contestez le prélèvement automatique sans être autorisé à le faire, vous devrez payer les frais bancaires encourus suite à l'annulation du prélèvement, si vous êtes responsable de cette annulation.

3.4 Nous nous réservons le droit de facturer des frais de retard de 5 EUR par avis de rappel si vous ne payez pas.

3.5 Pour tout retard de paiement, vous nous devez immédiatement et sans préavis les intérêts au taux d'intérêt légal sur le montant qui n'a pas été payé à la date d'échéance.

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

## **4. Utilisation des bons de réduction**

4.1 Les bons de réduction 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.

4.2 Les coupons de réduction sont valables seulement pendant la période indiquée et sont utilisables une seule fois dans le cadre d'une seule commande. Certaines marques peuvent être exclues du bénéfice des coupons de réduction. Un montant minimum d'achat peut être précisé pour chaque bon de réduction.

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

4.4 Pour appliquer un bon de réduction à une commande, vous devez saisir le code du bon de réduction avant l'envoi de la commande. L'application de bons de réduction à des commandes déjà envoyées est exclue. Sauf indication contraire, il n'est pas possible de combiner plusieurs bons de réduction.

4.5 Si vous avez utilisé un bon de réduction lors de votre achat, 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 du bon de réduction.

## **5. Droit de rétractation légal I**

Lors de l'achat d'un article Zalando Lounge, vous disposez d'un droit légal de rétractation de 14 jours.

### **Informations sur le droit de rétractation**

5.1. Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours et sans frais (excepté ceux indiqués aux articles 5.4. et 5.7.). Le délai de rétractation expire quatorze 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.

5.2. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel : [serviceclient@zalando-lounge.be](mailto:serviceclient@zalando-lounge.be)) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration claire. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-après (art. 5.10), 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 (par exemple par courriel). Pour respecter le délai de rétractation vous devez nous envoyer votre déclaration de rétractation avant l'expiration dudit délai.

### **Exception du droit de rétractation**

5.3. Vous n'avez pas le droit de vous rétracter du présent contrat si vous avez commandé des articles qui ne peuvent pas être retournés pour des raisons de santé ou d'hygiène (p. Ex., produits cosmétiques et sous-vêtements) si les marchandises sont descellées après la livraison.

Après l'ouverture, l'emballage de sécurité qui couvre le produit cosmétique en tout ou en partie, vous n'avez plus le droit de vous rétracter de l'achat.

### **Effets de la rétractation**

5.4. 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 jours à compter du jour où nous avons eu connaissance de votre déclaration de rétractation.

5.5. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé conformément à l'article 6, sauf si nous convenons expressément d'un moyen de paiement différent. Le remboursement est sans frais pour vous.

5.6. Vous devrez renvoyer ou restituer la marchandise à Zalando Lounge, sans délai, au plus tard dans un délai de quatorze 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.

5.7. 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 Belge. Dans tous les autres cas, les frais de retour sont à votre charge. Les frais de retour dépendent des frais appliqués par le livreur de votre choix.

5.8. 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

5.9 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.

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

5.10. (Si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat, veuillez remplir ce formulaire et nous le retourner)

A Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne, Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel : [serviceclient@zalando-lounge.be](mailto:serviceclient@zalando-lounge.be)

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)
- Date

(\*) Rayez la mention inutile

## 6. Remboursement

Tout remboursement éventuel de notre part se fera sur le compte que vous aurez utilisé pour effectuer le paiement. 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.

## 7. Service client

Coordonnées du service client Zalando :

Hotline : 0800 795 18

joignable du lundi au vendredi de 7 h à 20 h

Courriel : [serviceclient@zalando-lounge.be](mailto:serviceclient@zalando-lounge.be)

Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93

## 8. Divers

8.1 Les dispositions légales applicables régissent notre responsabilité pour les produits défectueux.

8.2 Vous avez la possibilité de consulter les présentes CGV sur le site [www.zalando-lounge.be](http://www.zalando-lounge.be). Vous pouvez également imprimer ou enregistrer ce document à l'aide de la fonction habituelle de votre navigateur Internet (généralement « fichier » → « Enregistrer sous »). Vous pouvez également télécharger et archiver ce document au format PDF en cliquant [ici](#). 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.

8.3 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.

8.4 La Commission Européenne offre aux consommateurs une plate-forme pour le règlement extrajudiciaire des litiges. Les consommateurs peuvent régler un différend concernant une commande en ligne sans l'intervention d'un tribunal. La plate-forme de règlement des litiges en ligne est accessible par l'intermédiaire de ce url-link: <http://ec.europa.eu/odr/>.

8.5 L'application de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises (1980) est explicitement exclue.

8.6 Dans le cas où une ou plusieurs clauses des CGV seraient nulles, elles n'affecteront pas la légitimité des autres clauses qui resteront valides.

## **Zalando SE**

Valeska-Gert-Str. 5, D-10243 Berlin, Allemagne

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

Présidente du conseil de surveillance : Cristina Stenbeck

Registre du commerce: 0845.876.820 UID: CHE-221.479.187 TVA

N° d'identification fiscal: 37/132/45004

Version : 01/06/2021