

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

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

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

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

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

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

### **2. CONCLUSION DU CONTRAT DE VENTE ET LIVRAISONS**

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

2.2. Sur le site [www.zalando-prive.fr](http://www.zalando-prive.fr), les contrats sont exclusivement conclus en langue française. Votre cocontractant est Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne.

2.3. 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.

2.4. Veuillez noter que la livraison des produits commandés est effectuée contre paiement d'avance (réservation) dès réception du paiement intégral du prix de vente ainsi que d'éventuels frais de emballage et manutention. 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.

2.5. Nous livrons la marchandise dans le délai indiqué dans le récapitulatif de votre commande. Le délai est exprimé en jours ouvrables tels que définis au lieu de notre siège. Le délai de livraison court à compter de la réception de votre paiement. Si nous sommes empêchés d'effectuer la livraison par un événement de force majeure ou un cas fortuit, le délai de livraison est prolongé en fonction de la durée de l'empêchement.

2.6. Nous attirons votre attention sur le fait que nous sommes dispensés de livrer la marchandise commandée si nous avons-nous-même passé commande de 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 informé de l'indisponibilité de la marchandise sans tarder. Lorsque les conditions précitées sont remplies, la commande est annulée et nous vous rembourserons les sommes que vous aurez déjà versées.

2.7. Notre obligation de livrer se limite aux marchandises que nous avons en stock ou dont nous avons passé commande auprès de nos fournisseurs. Nous livrons exclusivement en France Métropolitaine, en Corse et à Monaco.

2.8. 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.

### 3. PRIX ET FRAIS DE EMBALLAGE ET MANUTENTION

3.1. Les produits sont facturés sur la base des prix indiqués dans l'offre au moment de la commande. Les prix indiqués sont les prix définitifs, toutes taxes comprises au taux légal en vigueur.

**La marchandise demeure notre propriété jusqu'au paiement intégral du prix de vente.**

3.2. Des frais de emballage et manutention sont imputés sur chaque commande. Ceux-ci sont indiqués sur la page de passation de commande.

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

3.4. Une fois la livraison effectuée, vous êtes tenu de vérifier immédiatement si celle-ci est complète et si la marchandise est endommagée. D'éventuelles réclamations doivent être adressées sans délais à la société de transport. Vous devez également vous assurer que les biens livrés correspondent à votre commande. En cas de non-conformité des biens à la commande, vous devez en informer notre service client dans les trois jours de la livraison, par courrier électronique à l'adresse [mentionslegales@zalando-lounge.fr](mailto:mentionslegales@zalando-lounge.fr).

### 4. PAIEMENT

4.1. 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.

4.2. En cas d'achat via une carte de crédit ou Paypal, votre compte bancaire est débité à l'achèvement de la commande

4.3. D'éventuels frais liés à une transaction monétaire sont à votre charge.

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

## 5. UTILISATION DES BONS DE REDUCTION

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

## 6. DROIT DE RETRACTATION LEGAL

Veillez noter que pour tout retour de marchandise, vous pouvez utiliser l'étiquette de retour que vous pourrez éditer via le site [www.zalando-prive.fr](http://www.zalando-prive.fr). Si vous ne disposez pas d'une imprimante, ou avez des difficultés à télécharger l'étiquette de retour ou avez besoin d'une nouvelle étiquette, vous pouvez vous adresser à notre service client, dont les coordonnées figurent ci-après. Afin d'éviter des frais inutiles, nous vous prions de ne pas renvoyer la marchandise sans l'étiquette de retour.

### Informations sur le droit de rétractation:

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. 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. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous (Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne, Téléphone : 0170700405 (Aucun frais supplémentaire par rapport au prix de base) Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93, courriel : [mentionslegales@zalando-lounge.fr](mailto:mentionslegales@zalando-lounge.fr)) notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration claire (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Pour ce faire, vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-après, mais ce n'est pas obligatoire.

Vous pouvez également remplir et transmettre le formulaire de rétractation ou une autre déclaration de rétractation claire sous forme électronique, par le biais de notre formulaire de contact sur notre site Internet. Si vous faites usage de votre droit de rétractation, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de votre déclaration correspondante (par exemple par courriel).

Pour respecter le délai de rétractation vous devez nous envoyer votre déclaration de rétractation avant l'expiration dudit délai.

### **Effets de la rétractation**

En cas de rétractation valable, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison 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. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé, sauf si nous convenons expressément d'un moyen de paiement différent. Le remboursement est sans frais pour vous. Nous nous réservons le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces événements.

Vous devrez nous renvoyer ou nous restituer la marchandise sans délai et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter du jour où vous nous aurez communiqué votre déclaration de rétractation.

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

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

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

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

A Zalando SE,  
Valeska-Gert-Straße 5,  
10243 Berlin, Allemagne,  
Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93,  
courriel : mentionslegales@zalando-lounge.fr

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

- Commandé le (\*)/reçu le (\*)
- Nom du/des consommateur(s)
- Adresse du/des consommateur(s)
- Date

---

(\*) Rayez la mention inutile

## **7. REMBOURSEMENT**

Tout remboursement éventuel de notre part se fera sur le compte que vous aurez utilisé

pour effectuer le paiement. En cas de paiement par prélèvement bancaire (avis de débit) ou d'avance, la somme est reversée sur le compte à partir duquel le virement a été effectué. Si vous avez payé par PayPal ou carte de crédit, la somme vous sera remboursée sur le compte bancaire liée à ce moyen de paiement.

## 8. SERVICE CLIENT

Coordonnées du service client Zalando:

Hotline: 0170700405 (Aucun frais supplémentaire par rapport au prix de base)

lundi au vendredi (de 7 h à 20 h) et le samedi (de 9h à 17h)

Courriel: [mentionslegales@zalando-lounge.fr](mailto:mentionslegales@zalando-lounge.fr)

Télécopie : +49 (0)30 2759 46 93

## 9. GARANTIE LEGALE ET AUTRES INFORMATIONS

9.1. Es ventes passées à travers le site [www.zalando-privé.fr](http://www.zalando-privé.fr) sont soumises aux conditions de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-4, L.217-5 et L.217-12 du code de la consommation ainsi qu'à la garantie légale des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Vous pouvez exercer ces garanties en adressant votre demande à Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, Allemagne ou à l'adresse e-mail ou au numéro de fax indiqué(e) à l'article 11.

9.2. Vous avez la possibilité de consulter les présentes CGV sur le site [www.zalando-privé.fr](http://www.zalando-privé.fr). 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.

9.3. 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.

9.4. Chaque client n'a le droit d'avoir qu'un seul compte en même temps chez Zalando. Nous nous réservons le droit d'effacer des enregistrements multiples.

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

## 10. REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

10.1. En vertu de l'article L. 612-1 du Code de la consommation « Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. ». Sont visés les litiges de

nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel.

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

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

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

## **Zalando SE**

Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin | eingetragen beim / registered with:  
Amtsgericht Charlottenburg, HRB 158855 B | USt-IdNr. / VAT registration number: DE  
260543043 | Vorstand / Management Board: Robert Gentz & David Schröder (beide  
Co-Vorstandsvorsitzende / both co-Chairs of the Board), Dr. Astrid Arndt, David Schneider |  
Aufsichtsratsvorsitzender / Chairperson of the Supervisory Board: Kelly Bennett | Sitz /  
Registered Office: Berlin | WEEE-Reg.-Nr. DE /WEEE-Reg.-No GER: 72754189

Version: 22.07.2025