

**Termeni și Condiții Standard („Condițiile”) pentru comenzile plasate online pe site-ul [www.zalando-lounge.ro](http://www.zalando-lounge.ro).**

Vă prezentăm mai jos termenii și condițiile noastre standard, care reglementează modul în care procesăm și gestionăm achizițiile dumneavoastră de produse Zalando SE oferite spre vânzare pe site-ul [www.zalando-lounge.ro](http://www.zalando-lounge.ro) („**Produsele Lounge by Zalando**”).

Ofertele de pe site-urile noastre [www.zalando-lounge.ro](http://www.zalando-lounge.ro) se adresează exclusiv consumatorilor care efectuează cumpărături în scopuri ce nu pot fi atribuite activității lor comerciale sau profesionale.

**1. Informații despre societate**

**Zalando SE** („**Zalando SE**” sau „**noi**”) Înregistrată la Tribunalul Districtual Charlottenburg Berlin, HRB 158855 B Număr de telefon: 800 890 475 Adresa de e-mail: [avizjuridic@zalando-lounge.ro](mailto:avizjuridic@zalando-lounge.ro) Adresă: Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin

- 2. Prevederi Generale**
- 2.1. Prin plasarea unei comenzi, confirmați că efectuați cumpărături exclusiv în scopuri private. 2.2. Aceste Condiții privesc comenzile de produse Lounge by Zalando plasate de client („**Clientul**” sau „**dumneavoastră**”) online, pe site-ul [www.zalando-lounge.ro](http://www.zalando-lounge.ro). În ceea ce privește comenzile plasate pe site-ul [www.zalando-lounge.ro](http://www.zalando-lounge.ro), încheiem contracte numai în limba română. Atunci când comandați produse Lounge by Zalando, contractul se încheie între dumneavoastră și Zalando SE. În momentul în care comandați produse Lounge by Zalando, confirmați faptul că (a) aveți vârsta de cel puțin 18 ani și nu vă aflați sub tutelă; și (b) aveți domiciliul în România. 2.3. Zalando SE poate modifica aceste Condiții la anumite intervale fără a informa Clientul în prealabil. Comanda de produse Lounge by Zalando plasată de dumneavoastră va fi supusă condițiilor disponibile pe site-ul [www.zalando-lounge.ro](http://www.zalando-lounge.ro) la data plasării comenzii. În cazul în care Condițiile sunt modificate după ce ați plasat comanda, Condițiile disponibile la data plasării comenzii se vor aplica, prin urmare, pe parcursul întregului proces de cumpărare și restituire a plății.

**3. Încheierea contractului și comanda de produse Lounge by Zalando**

Făcând clic pe „**Cumpără acum**”, plasați o comandă cu caracter obligatoriu pentru produsele Lounge by Zalando aflate în coșul dumneavoastră de cumpărături. După ce ați transmis comanda, vă vom trimite imediat un e-mail de confirmare a comenzii dumneavoastră. În momentul în care primiți confirmarea comenzii, se încheie un contract cu caracter obligatoriu. Vă rugăm să rețineți că articolele comandate cu plata în avans (rezervate) vor fi expediate imediat ce primim plata integrală a prețului de cumpărare și a costurilor pentru ambalare și manipulare, dacă este cazul. Prin urmare, vă rugăm să transferați prețul de cumpărare imediat după primirea confirmării comenzii, dar în cel mult 7 zile

- 4. Prețuri și costuri pentru ambalare și manipulare**
- 4.1. Prețurile valabile sunt cele specificate în oferta de produse la data plasării comenzii. Prețurile indicate sunt exprimate în RON și includ taxa pe valoarea adăugată la cota legală în vigoare. Produsele Lounge by Zalando rămân proprietatea noastră, după caz, până la plata integrală a prețului de cumpărare. 4.2. În momentul în care când plasați comanda, veți vedea costurile pentru ambalare și manipulare aferente comenzii. Costurile pentru ambalare și manipulare pot fi mai mari în cazul în care comanda

dumneavoastră conține articole deosebit de voluminoase, grele sau valoroase. Dacă produsele Lounge by Zalando comandate de dumneavoastră sunt supuse unor costuri pentru ambalare și manipulare mai mari, această informație va fi specificată pe pagina cu detalii corespunzătoare fiecărui produs, pe pagina de plasare a comenzii și în confirmarea comenzii.

5. **Plata** 5.1. În general, acceptăm următoarele metode de plată: card de credit (Visa, Master Card), ramburs la livrare. Ne rezervăm dreptul de a nu accepta anumite metode de plată pentru o anumită comandă și de a face trimitere la alte metode de plată. Vă rugăm să rețineți că acceptăm doar plăți din conturi deschise în Uniunea Europeană („UE”). Orice costuri asociate tranzacțiilor monetare sunt în sarcina dumneavoastră. 5.2. Prin acceptarea acestor Condiții se consideră că v-ați exprimat acordul de a primi notele de credit, dacă este cazul, exclusiv în format electronic. 5.3. Sunteți de acord ca creanțele vânzătorului reprezentând plata prețului de cumpărare să fie cesionate către terți, în special către Zalando Payments GmbH.
6. **Expedierea produselor Lounge by Zalando** 6.1. Suntem obligați să efectuăm livrări numai din stocul nostru disponibil și din stocul pe care l-am comandat de la furnizorii noștri. În cazul în care produsele Lounge by Zalando nu sunt disponibile, vă vom informa despre această situație și vă vom restitui orice plăți efectuate de dumneavoastră, fără întârzieri nejustificate. De asemenea, nu ne asumăm riscul de a fi nevoiți să achiziționăm din altă parte produsele comandate (risc de achiziție). Această prevedere este valabilă și pentru comenzile de bunuri generice (dacă doar sunt descrise tipul și caracteristicile bunurilor). 6.2. Produsele Lounge by Zalando cumpărate pe site-ul [www.zalando-lounge.ro](http://www.zalando-lounge.ro) sunt livrate la adresele de livrare de pe teritoriul României. Atunci când termenele de livrare sunt exprimate în zile lucrătoare, înțelegem prin zile lucrătoare toate zilele cuprinse în intervalul luni - vineri inclusiv, exceptând zilele de sărbători legale. 6.3. În momentul în care plasați comanda, veți vedea detaliile de livrare, inclusiv perioada estimată de livrare și costurile totale asociate aferente livrării.
7. **Vouchere promoționale, valabilitatea și utilizarea acestora** 7.1. Voucherele promoționale sunt vouchere care nu pot fi cumpărate, ci sunt oferite în cadrul campaniilor publicitare, fiind valabile pentru o anumită perioadă de timp. 7.2. Voucherele promoționale pot fi utilizate o singură dată în legătură cu o comandă și numai în perioada specificată pentru voucherul respectiv. Anumite mărci pot fi excluse din promoție, ceea ce înseamnă că voucherele promoționale nu pot fi utilizate pentru aceste mărci. Voucherele promoționale nu pot fi utilizate pentru a cumpăra tichete cadou. Vă rugăm să rețineți că utilizarea voucherelor promoționale poate fi condiționată de o valoare minimă a comenzii. 7.3. Valoarea produselor Lounge by Zalando trebuie să fie egală sau mai mare decât valoarea voucherului promoțional. În cazul în care voucherul nu acoperă valoarea produselor Lounge by Zalando, diferența poate fi achitată folosind oricare dintre metodele de plată acceptate, menționate în secțiunea 5.1. de mai sus. Valoarea voucherelor promoționale nu va fi plătită în numerar și nici nu va acumula dobândă. Valoarea unui voucher promoțional nu va fi restituită în cazul în care toate produsele Lounge by Zalando sau o parte din acestea sunt returnate, ci vi se va restitui doar suma pe care ați plătit-o pentru respectivele produse Lounge by Zalando, dacă este cazul. 7.4. Voucherele promoționale pot fi utilizate doar înainte de finalizarea procesului de plasare a comenzii. Aceasta înseamnă că nu este posibilă aplicarea retroactivă a voucherelor. Voucherele promoționale sunt personale și nu pot fi transferate către

terți. Exceptând cazurile în care am agreeat altfel, nu este posibilă cumularea mai multor vouchere promoționale. 7.5. În cazul în care la cumpărarea unor produse ați utilizat un voucher promoțional, iar ca urmare a revocării de către dumneavoastră a unui sau mai multor articole Lounge by Zalando, valoarea totală a produselor Lounge by Zalando pe care le păstrați devine mai mică sau egală cu valoarea voucherului promoțional, ne rezervăm dreptul de a percepe prețul inițial pentru produsele pe care le păstrați (în funcție de condițiile voucherului promoțional relevant).

**8. Dreptul legal de retragere în ceea ce privește produsele Lounge by Zalando 8.1.**

Atunci când cumpărați produse Lounge by Zalando, aveți un drept legal de retragere.

8.2. În primul rând trebuie să știți că, dacă decideți să returnați produsele Lounge by Zalando, puteți folosi eticheta de retur inclusă în comanda dumneavoastră sau o puteți imprima din pagina contului dumneavoastră de client de pe site-ul [www.zalando-lounge.ro](http://www.zalando-lounge.ro). Dacă nu aveți acces la o imprimantă, întâmpinați probleme la descărcarea etichetei de retur sau aveți nevoie de o nouă etichetă de retur, puteți contacta Serviciul Clienți pentru a solicita eticheta de retur (detaliile de contact sunt specificate mai jos la Secțiunea 12).

**Informații privind dreptul de retragere:**

8.3. Aveți dreptul de a vă retrage din contractul cu Zalando SE în termen de 14 (paisprezece) zile, fără a oferi nicio justificare. Perioada de retragere este de 14 (paisprezece) zile de la data la care dumneavoastră sau un terț desemnat de dumneavoastră (altă decât curierul) a intrat în posesia ultimului articol dintre produsele Lounge by Zalando. 8.4. Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să ne comunicați decizia dumneavoastră de a vă retrage din contract (prin poștă la adresa: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, e-mail: [avizjuridic@zalando-lounge.ro](mailto:avizjuridic@zalando-lounge.ro), printr-o declarație neechivocă (de exemplu, prin scrisoare expediată prin poștă sau prin e-mail). Dacă doriți, puteți utiliza formularul de retragere anexat, însă utilizarea acestuia nu este obligatorie.

**Consecințele retragere:**

8.5. Dacă vă retrageți din contractul cu Zalando SE, vă vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, inclusiv costurile de livrare (cu excepția costurilor suplimentare suportate de dumneavoastră în cazul în care ați optat pentru o altă metodă de livrare decât livrarea standard cea mai ieftină oferită de noi), fără întârzieri nejustificate, însă în cel mult 14 zile de la data la care am primit notificarea dumneavoastră privind retragerea din acest contract. Restituirea plății va fi procesată prin aceeași metodă de plată utilizată pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care agreeăm altfel cu dumneavoastră, în mod expres. Nu vom percepe nicio taxă pentru restituirea plății. Putem amâna restituirea plății până la momentul la care vom primi înapoi produsele Lounge by Zalando sau dovada returnării produselor Lounge by Zalando, indiferent care dintre acestea va fi transmisă mai repede. 8.6. Aveți obligația de a ne returna sau de a ne preda toate produsele Lounge by Zalando fără întârzieri nejustificate, însă în cel mult 14 (paisprezece) zile de la data la care ne-ați transmis notificarea de retragere din contract. 8.7. Obligația menționată la Secțiunea 8.6 este considerată îndeplinită dacă returnați produsele Lounge by Zalando înainte de expirarea perioadei de 14 (paisprezece) zile. Noi vom suporta costurile de retur, cu condiția să folosiți eticheta de retur furnizată de noi pentru a expedia bunurile pe teritoriul României, în caz contrar, costurile de retur vor fi în sarcina dumneavoastră. Aveți obligația de a suporta orice depreciere a valorii produselor Lounge by Zalando

doar dacă, din examinarea stării, proprietăților și funcției acestora rezultă că deprecierea este cauzată de o manipulare necorespunzătoare a produselor Lounge by Zalando din partea dumneavoastră.

#### **Model formular de retragere**

Către Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, telefon: 800 890 475, e-mail: [avizjuridic@zalando-lounge.ro](mailto:avizjuridic@zalando-lounge.ro):

Vă informez/vă informăm (\*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (\*) din contractul referitor la vânzarea următoarelor bunuri (\*) / prestarea următoarelor servicii (\*) - Comandate la data (\*) / primite la data (\*) - Numele consumatorului (consumatorilor) - Adresa consumatorului (consumatorilor) - Data, semnătura (\*) se va șterge după caz.

Vă rugăm să rețineți: dreptul de retragere nu există pentru contractele privind furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau de igienă și care au fost desigilate de consumator după livrare.

#### **9. Răspunderea legală pentru defecte**

Produsele Lounge by Zalando beneficiază de condiții de garanție pentru neconformitate în baza prevederilor legale și a politicilor comerciale ale producătorilor.

- 10. Reclamații** 10.1. Aveți dreptul de a face o reclamație cu privire la produsele Lounge by Zalando defecte timp de maximum 2 (doi) ani de la data la care ați primit produsele Lounge by Zalando. În cazul în care produsele Lounge by Zalando sunt defecte, aveți obligația de a ne informa în acest sens într-un termen rezonabil de la momentul constatării defectului. Notificările transmise în termen de 2 (două) luni de la data la care ați constatat defectul vor fi considerate întotdeauna ca fiind transmise într-un termen rezonabil. 10.2. În cazul în care reclamația dumneavoastră este aprobată, vom restitui toate plățile pe care le-am primit de la dumneavoastră, inclusiv costurile de livrare. Pentru a considera aprobată o reclamație, produsele Lounge by Zalando defecte trebuie să fi prezentat defectele în momentul în care ați plasat comanda pentru acestea. În cazul în care faceți o reclamație în termen de 12 (douăsprezece) luni de la data la care ați primit produsele Lounge by Zalando, se va prezuma că produsele Lounge by Zalando erau defecte înainte ca dumneavoastră să plasați comanda, cu excepția cazului în care Zalando SE dovedește contrariul. Dacă reclamația este făcută după această perioadă de 12 (douăsprezece) luni, trebuie să prezentați dovezi care să demonstreze că produsele Lounge by Zalando erau defecte înainte de a primi comanda. Dacă doriți să faceți o reclamație, vă rugăm să contactați Zalando SE la adresa [avizjuridic@zalando-lounge.ro](mailto:avizjuridic@zalando-lounge.ro).

- 11. Restituirea prețului** Orice restituire este efectuată automat prin aceeași metodă de plată pe care ați utilizat-o pentru plata produselor Lounge by Zalando. Dacă plata a fost efectuată prin debitare directă, restituirea se va face în contul dumneavoastră nominalizat din care a fost debitată plata. Dacă ați plătit prin Paypal/carte de credit, restituirea se va face în contul dumneavoastră de Paypal/carte de credit. Dacă ați plătit prin ramburs la livrare, restituirea se va face în contul bancar pe care ni-l furnizați.

- 12. Serviciul Clienți** Echipa noastră de asistență pentru clienți poate fi contactată la: [www.zalando-lounge.ro](http://www.zalando-lounge.ro) Telefon: 800 890 475 luni - vineri inclusiv, între orele 9:00-18:00 (CET + 1), cu excepția sărbătorilor legale din România. E-mail: [avizjuridic@zalando-lounge.ro](mailto:avizjuridic@zalando-lounge.ro)

13. **Prevederi Diverse** 13.1. Aceste Condiții și contractul dumneavoastră nu limitează drepturile privind protecția consumatorului de care ați putea beneficia în baza legii imperative din România. 13.2. În cazul în care o prevedere a acestor Condiții devine, integral sau parțial, ilegală, nevalabilă sau neaplicabilă în orice măsură, aceasta nu va afecta valabilitatea sau interpretarea oricăror alte prevederi din aceste Condiții, cu excepția cazului în care obligațiile Zalando SE sau ale Clienților, dacă s-ar exclude prevederea respectivă, ar fi considerate ca fiind excesiv de oneroase. 13.3. Aceste Condiții pot fi consultate pe site-ul [www.zalando-lounge.ro](http://www.zalando-lounge.ro). De asemenea, puteți imprima sau salva aceste Condiții selectând comenzile obișnuite din browserul dumneavoastră web (de obicei File -> Save as). De asemenea, puteți descărca și arhiva acest document în format PDF făcând click aici. Pentru a deschide fișierul PDF, trebuie să aveți instalat Adobe Reader, pe care îl puteți descărca gratuit de pe site-ul [www.adobe.com/ro/](http://www.adobe.com/ro/) sau de un program similar de vizualizare a fișierelor PDF. 13.4. De asemenea, puteți arhiva cu ușurință detaliile comenzii, fie descărcând Condițiile și utilizând comenzile corespunzătoare din browserul dumneavoastră pentru a salva sumarul comenzii care apare pe ultima pagină a procesului de comandă din magazinul online, fie așteptând să primiți confirmarea automată a comenzii pe care v-o trimitem de asemenea la adresa de e-mail indicată de dumneavoastră la finalizarea comenzii. E-mailul de confirmare a comenzii include detaliile comenzii dumneavoastră și Condițiile noastre și poate fi imprimat cu ușurință sau salvat cu programul dumneavoastră de e-mail.
14. **Soluționarea alternativă a litigiilor („SAL”)** În calitate de client, aveți opțiunea de a contacta un organism local de soluționare alternativă a litigiilor în cazul unei dispute pe care nu ați reușit să o rezolvați în mod direct cu Zalando SE. Puteți utiliza SAL pentru a încerca să ajungeți la o înțelegere pe cale extrajudiciară, care, de obicei, este mai facilă, mai rapidă și mai ieftină decât inițierea unei acțiuni în instanță. Cu toate acestea, vă rugăm să rețineți că posibilitatea de a utiliza SAL este disponibilă numai dacă aveți domiciliul în UE, iar comerciantul are sediul în UE. Puteți depune plângerea pe platforma online de soluționare a litigiilor a UE la adresa [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr) sau direct la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor, la adresa <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>. Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor este competentă să soluționeze în mod alternativ litigii naționale și transfrontaliere care decurg din contracte de vânzare sau contracte de prestări servicii încheiate cu un comerciant care își desfășoară activitatea în România și este inclusă în lista entităților SAL la nivel european, disponibilă aici: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.
15. **Legea aplicabilă și soluționarea litigiilor** Aceste Condiții și contractul dumneavoastră cu Zalando SE vor fi supuse legilor din România și interpretate în conformitate cu acestea. Orice dispută, soluționare sau pretenție decurgând din sau în legătură cu aceste Condiții și cu contractul dumneavoastră va fi soluționată de către instanțele competente din România.

**Cu stimă, 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

Ultima actualizare: [03.05.2025]