

## **Términos y Condiciones generales (T&C) para pedidos online a través de [www.zalando-privé.es](http://www.zalando-privé.es)**

Nos gustaría que te familiarizaras con los términos y condiciones generales (los “**Términos**”) que se exponen a continuación, los cuales establecen las condiciones de gestión y tramitación de tus compras.

Las ofertas en nuestro sitio web [www.zalando-privé.es](http://www.zalando-privé.es) están dirigidas exclusivamente a consumidores cuyas compras no tengan un propósito comercial ni profesional. Al realizar un pedido, declaras que actúas exclusivamente con fines privados.

### **1. Formalización del contrato y entrega de productos**

1.1. Al realizar un pedido, declaras que actúas exclusivamente con fines privados.

1.2. Para los pedidos online realizados en [www.zalando-privé.es](http://www.zalando-privé.es), únicamente celebramos contratos en español. Cuando realizas un pedido de productos de Privé by Zalando estás contratando con Zalando SE, con dirección en Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlín.

1.3. Al pinchar en "Comprar" estás realizando un pedido vinculante de los artículos que aparecen en tu carrito de la compra. Una vez hayas emitido tu pedido, te enviaremos inmediatamente un correo electrónico con la confirmación del mismo. El contrato vinculante se formaliza en el momento en que recibas la confirmación de pedido por nuestra parte.

1.4. Ten en cuenta que, con carácter excepcional, no estamos obligados a entregarte el pedido si nuestros proveedores no entregan las existencias correctamente o a tiempo, aunque nosotros hayamos actuado conforme a nuestra práctica habitual de pedidos. Para que podamos aplicar dicha excepción y no asumamos por tanto ninguna responsabilidad, no podremos ser los responsables de que los productos no estén disponibles y deberemos haberte notificado sobre la situación sin dilación injustificada. Además, no podremos haber asumido un riesgo de compra en relación con el producto solicitado. Si el producto no está disponible, te reembolsaremos cualquier pago que hayas realizado a la mayor brevedad posible.

1.5. No asumimos el riesgo de tener que comprar el producto del pedido en otra parte (riesgo de compra). Esto también es aplicable para los pedidos de artículos genéricos (en los que se describe únicamente el tipo y las características de los artículos). Únicamente tenemos la obligación de realizar entregas de nuestras existencias disponibles y de las existencias que les hayamos solicitado a nuestros proveedores. Nuestras existencias incluyen las existencias del colaborador de Zalando correspondiente cuando se haya realizado un pedido de productos de colaboradores de Zalando.

1.6. Usted consiente que los derechos de crédito del vendedor respecto del pago de los productos solicitados se pueden ceder a terceros, en particular a Zalando Payments GmbH.

1.7. Las entregas se realizan en España, con excepción de los territorios del archipiélago Canario, Baleares, Ceuta y Melilla. Cuando los plazos estén expresados en días laborables, se entenderán por días laborables todos los días entre el lunes y el viernes, ambos incluidos, pero no los festivos ni los fines de semana.

## **2. Precios y gastos de embalaje y manipulación**

2.1. Serán aplicables los precios establecidos en los productos en la fecha en la que se realiza el pedido. Los precios establecidos son los precios finales (total), es decir, incluyen el impuesto sobre el valor añadido en España al tipo impositivo legal aplicable. Hasta que se realice el pago total del precio de compra, el producto seguirá siendo propiedad de Zalando.

2.2. Los gastos de embalaje y manipulación se pagan en cada pedido, cuyo importe se especifica en la página de pedido.

2.3. Se pueden aplicar diferentes tarifas de gastos de embalaje y manipulación para productos particularmente voluminosos, pesados o valiosos. Especificamos dichas tarifas en la página de detalles del producto para cada producto mientras está comprando y en la página de pedido.

## **3. Pago**

3.1. Generalmente aceptamos los siguientes métodos de pago: tarjeta de crédito, contra reembolso y pago a través de Paypal. Nos reservamos el derecho de no aceptar ciertos métodos de pago para un pedido dado y remitirnos a otros métodos de pago. Ten en cuenta que solo aceptamos pagos desde cuentas dentro de la Unión Europea (UE). Eres responsable de los gastos asociados a las transacciones monetarias.

3.2. En compras con tarjeta de crédito el importe se cargará en la cuenta asociada a su tarjeta de crédito cuando se complete el pedido.

3.3. Consientes recibir las facturas y notas de abono en formato electrónico, si bien tienes derecho a retirar tu consentimiento en cualquier momento y a recibir la factura en papel enviando un correo electrónico a [avisolegal@zalando-lounge.es](mailto:avisolegal@zalando-lounge.es).

## **4. Vales promocionales y cómo canjearlos**

4.1. Los vales promocionales son vales que no se pueden comprar, pero que se conceden durante campañas publicitarias y que son válidos durante un cierto periodo de tiempo.

4.2. Los vales promocionales se pueden canjear una única vez en relación con un pedido, y únicamente dentro del periodo establecido. Algunas marcas pueden quedar excluidas de la promoción. Ten en cuenta que se puede aplicar un valor de pedido mínimo para poder utilizar los vales promocionales.

4.3. El valor del producto deberá ser igual o superior al valor del vale promocional. Si el vale no cubre el valor del producto, se podrá pagar la diferencia utilizando cualquiera de los métodos de pago aceptados. El valor de los vales promocionales no se abonará en efectivo ni devengará intereses. No se reembolsarán los vales promocionales en caso de que se devuelva la totalidad o parte de los productos.

4.4. Los vales promocionales únicamente se podrán canjear antes de que se complete la tramitación del pedido. No existe la posibilidad de que los vales se apliquen de manera retroactiva. Los vales promocionales no podrán ser cedidos a terceros. Salvo que se disponga lo contrario, no se podrán combinar múltiples vales promocionales.

4.5. Si al realizar la compra se utilizó un vale promocional y, como consecuencia de una cancelación por tu parte, el valor total del pedido es inferior o igual al valor del vale promocional, nos reservamos el derecho a cobrarte el precio original del producto que desees quedarte.

## 5. **Derecho legal de desistimiento con respecto a los productos de Privé by Zalando**

Cuando compres productos de Privé by Zalando, dispones de un derecho legal de desistimiento:

Lo primero que debes saber es que si decides devolver un producto, puedes utilizar la etiqueta para devoluciones que acompaña al pedido, o puedes imprimirla en la página [www.zalando-privé.es](http://www.zalando-privé.es). Si no dispones de impresora, tienes problemas para descargar la etiqueta o necesitas una nueva, puedes ponerte en contacto con Atención al Cliente para solicitar una (véase información de contacto más adelante). Para ayudarnos a evitar costes innecesarios te rogamos que utilices siempre la etiqueta para devoluciones cuando devuelvas productos.

### **Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento:**

Tienes el derecho a desistir del presente contrato sin necesidad de justificación alguna en un plazo de 14 días. El plazo de desistimiento expirará a los 14 días del día que tú o un tercero que tú indiques, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de esos productos.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberás notificárnoslo (a Zalando SE, con dirección postal en 11501 Berlin, fax: +49 (0)30 2759 46 93, tel.: +34 917696960) o en el correo electrónico: [avisolegal@zalando-lounge.es](mailto:avisolegal@zalando-lounge.es)) la decisión de desistir del contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico). Podrás utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

También puedes cumplimentar y presentar el formulario de desistimiento u otra declaración inequívoca online mediante el formulario de contacto de nuestra página web. Si la comunicación de desistimiento la presentas online, te enviaremos un acuse de recibo sin demora indebida. (ej. correo electrónico).

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento sea enviada antes de que venza el plazo de desistimiento.

### **Consecuencias del desistimiento**

En caso de desistimiento por tu parte, procederemos a reembolsarte los pagos que hayas efectuado, incluidos los gastos de envío (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por tu parte de una modalidad de envío diferente a la modalidad menos costosa de envío ordinario que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, dentro de los 14 días a partir de la fecha en la que hayamos sido informados de tu decisión de desistir del presente contrato. El reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago que hayas empleado para la transacción inicial, salvo que se haya acordado expresamente lo contrario. No te cobraremos ningún gasto como consecuencia del reembolso. Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos, o hasta que hayas presentado una prueba de la devolución de los productos, según qué condición se cumpla primero.

Los productos deberán ser devueltos o entregados a más tardar en el plazo de 14 días a partir de la fecha en que nos comuniques tu decisión de desistimiento del contrato.

Se considerará cumplido el plazo si efectúas la devolución de los productos antes de que haya concluido el plazo de 14 días. Asumiremos el coste de la devolución siempre que uses la etiqueta para devoluciones que te facilitamos para el envío desde España; en caso contrario deberás pagar los gastos de envío de la devolución.

Sólo estás obligado a cubrir la depreciación en el valor de los productos si la depreciación es consecuencia de una manipulación inadecuada de la mercancía al examinar su estado, sus propiedades y funcionamiento.

### **Formulario de desistimiento**

(Si deseas desistir del contrato, puedes cumplimentar y enviarnos el presente formulario)

A la atención de Zalando SE, 11501 Berlín, fax: +49 (0)30 2759 46 93, tel: +34 917696960 a al correo electrónico: [avisolegal@zalando-lounge.es](mailto:avisolegal@zalando-lounge.es)

Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de compraventa del siguiente producto (\*)/:

- pedido el (\*)/recibido el (\*)
- nombre del consumidor o consumidores
- Dirección del consumidor o de los consumidores
- Fecha
- Firma (si se presenta en papel)

---

(\*) Elimina lo que no corresponda

Fin de la comunicación

## 6. Reembolsos

El reembolso se efectuará automáticamente en la cuenta utilizada para el pago. Si pagas mediante PayPal o tarjeta de crédito, el reembolso será realizado en la cuenta asociada a tu cuenta PayPal/tarjeta de crédito. En caso de pago contra reembolso, el reembolso se efectuará en la cuenta corriente proporcionada por el cliente.

## 7. Atención al cliente

Nuestro Servicio de Atención al Cliente está disponible por:  
Teléfono (llamada sujeta a tu tarifa básica): +34 917696960,  
de lunes a viernes de 7:00 a 20:00; días festivos excluidos  
E-mail: [avisolegal@zalando-lounge.es](mailto:avisolegal@zalando-lounge.es)  
Fax: +49 (0)30 2759 46 93

## 8. Responsabilidad legal por defectos e información adicional

Nuestra responsabilidad por defectos en los productos se rigen de acuerdo con las disposiciones legales correspondientes.

Los presentes Términos se pueden consultar en [www.zalando-prive.es](http://www.zalando-prive.es). Asimismo, puedes imprimir o guardar el presente documento seleccionando los comandos habituales en tu navegador (normalmente Archivo -> Guardar como). Asimismo, puedes descargar y archivar el presente documento como PDF [pinchando aquí](#). Para abrir el archivo PDF necesitarás tener instalado Adobe Reader, que se puede descargar gratuitamente en [www.adobe.es](http://www.adobe.es), o tener instalado un lector PDF similar.

También puedes archivar de forma sencilla tu información de pedido descargando los Términos y utilizando los comandos adecuados en el navegador para guardar el resumen de pedido que aparece en la última página del proceso de pedido de la tienda en línea, o bien esperando a recibir la confirmación de pedido automática que también enviamos a tu dirección de correo electrónico una vez completado su pedido. El correo electrónico con la confirmación de pedido incluye tu información de pedido y nuestros Términos y se puede imprimir o guardar fácilmente con tu correo electrónico.

Cada cliente tiene derecho a mantener una única cuenta de cliente en Zalando al mismo tiempo. Nos reservamos el derecho de eliminar registros múltiples.

Solo las personas mayores de 18 años pueden usar las ofertas disponibles en [www.zalando-prive.es](http://www.zalando-prive.es).

**Atentamente,  
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

Última actualización: 22.07.2025