

Conditions Générales (CG) pour les commandes réalisées sur le site www.zalando-lounge.lu.

Nous souhaitons vous présenter ci-après nos Conditions Générales qui régissent le traitement et le règlement de votre achat. Les offres figurant sur notre site web www.zalando-lounge.lu s'adressent exclusivement aux consommateurs concluant l'achat dans un objectif qui ne peut être imputé à leur activité commerciale ou professionnelle.

Conclusion du contrat et livraison des articles

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

1.2. Pour les commandes passées en ligne sur www.zalando-lounge.lu nous concluons des contrats en langue allemande ou française uniquement. Lorsque vous commandez des articles Lounge by Zalando, votre cocontractant est Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin.

1.3. En cliquant sur « Acheter maintenant », vous passez une commande ferme pour les articles de votre panier. Une fois que vous avez passé votre commande, nous vous envoyons immédiatement un courriel de confirmation de votre commande. Un contrat contraignant est formé lorsque vous recevez la confirmation de commande de notre part.

1.4. Veuillez noter que si vous payez à l'avance (réservation), la livraison des produits commandés est effectuée dès réception du paiement de l'intégralité du prix d'achat et des frais de conditionnement et de traitement éventuels. Nous vous demandons donc de verser le prix d'achat immédiatement après avoir reçu la confirmation de la commande et au plus tard dans un délai de sept (7) jours suivant réception de la confirmation.

1.5. Vous consentez à la cession à des tiers des créances du vendeur relatives au paiement du prix d'achat, en particulier à Zalando Payments GmbH.

1.6. Veuillez noter qu'à titre exceptionnel, nous ne sommes pas tenus de livrer votre commande si nous avons nous-mêmes passé commande de la marchandise en bonne et due forme mais n'avons pas été approvisionnés correctement ou en temps utile (transaction d'achat correspondante). Pour que cette exception s'applique, la dispense de livrer nécessite en outre que l'indisponibilité de la marchandise ne nous soit pas imputable et que nous vous ayons informés de l'indisponibilité de la marchandise dans les meilleurs délais. En outre, nous ne devons pas avoir accepté de supporter le risque d'approvisionnement en ce qui concerne la marchandise commandée. En cas d'indisponibilité de la marchandise, nous vous rembourserons tout paiement effectué par vous dans les plus brefs délais.

1.7. Nous n'assumons pas le risque de devoir nous procurer la marchandise commandée (risque d'approvisionnement). Ceci s'applique également aux commandes de produits pour lesquels seuls le type et les caractéristiques sont décrits (produits génériques). Nous ne sommes tenus d'effectuer des livraisons qu'à partir de notre stock disponible et du stock que nous avons commandé auprès de nos fournisseurs. Nous livrons en Allemagne. Lorsque les délais sont exprimés en jours ouvrables, nous entendons par jours ouvrables tous les jours compris entre le lundi et le vendredi inclus, à l'exception des jours fériés.

1.8. Nous nous réservons le droit d'annuler la commande si le prix est manifestement erroné. Le prix doit être considéré comme erroné s'il existe une disproportion manifeste entre le prix annoncé et le prix normal du produit. Un prix doit toujours être considéré comme erroné si la différence entre le prix normal du bien et le prix annoncé est supérieure à 90 %.

Prix, réserve de propriété et coûts de conditionnement et de transformation

2.1. Les prix indiqués dans l'offre à la date de la commande sont d'application. Les prix indiqués sont les prix définitifs, en ce qu'ils incluent la taxe allemande sur la valeur ajoutée au taux légal applicable. La marchandise demeure notre propriété jusqu'au paiement intégral du prix de vente.

2.2. Des frais de conditionnement et de traitement sont encourus pour chaque commande, dont le montant est indiqué sur la page de commande.

2.3. Des frais d'expédition différents peuvent être appliqués pour le conditionnement et le traitement d'articles particulièrement volumineux, lourds ou précieux, que nous indiquons individuellement pour chaque produit lors de la vente sur la page de détail du produit et sur la page de commande.

Paieement

3.1. Nous acceptons généralement les modes de paiement suivants : paiement anticipé, carte de crédit, prélèvement automatique et paiement par Paypal. Nous nous réservons cependant le droit de ne pas proposer certains modes de paiement pour chaque commande ou d'en proposer d'autres. Veuillez noter que nous acceptons uniquement les paiements à partir de comptes bancaires tenus dans l'Union Européenne (UE). Les frais liés aux transactions monétaires sont à votre charge.

3.2. En cas d'achat par carte de crédit, votre compte est débité lorsque la commande est finalisée.

3.3. Si vous choisissez le prélèvement automatique comme mode de paiement et communiquez vos coordonnées bancaires, nous sommes autorisés à titre révocable à prélever le montant de la facture sur le compte que vous avez indiqué. Si le prélèvement n'est pas honoré en raison d'une insuffisance de fonds sur le compte ou de coordonnées bancaires incorrectes, ou si vous vous opposez au prélèvement alors que vous n'y êtes pas autorisé, vous devrez supporter les frais encourus par l'établissement de crédit concerné pour la rétrofacturation, si vous en êtes responsable.

3.4. Vous acceptez de recevoir les factures et les crédits uniquement sous forme électronique.

Bons de réduction et leur utilisation

4.1. Les bons de réduction sont des bons qui ne peuvent pas être achetés, mais qui sont distribués dans le cadre d'actions promotionnelles et qui ont une date limite de validité.

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

4.3. La valeur de la marchandise doit être égale ou supérieure à la valeur du bon de 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 ne vous sera pas remboursée.

4.4. Les bons de réduction ne peuvent être utilisés qu'avant la fin du processus de commande. Il n'est pas possible d'appliquer les bons rétroactivement. Les bons de réduction ne peuvent pas être transférés à des tiers. 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 et que, suite à une rétractation de votre part, la valeur totale de votre commande est inférieure ou égale à la valeur du bon promotionnel, nous nous réservons le droit de vous facturer le prix d'origine de la marchandise que vous conservez.

Droit de rétractation légal

Lors de l'achat d'articles Zalando Lounge, vous bénéficiez d'un droit de rétractation légal de quatorze jours :

La première chose à savoir est que pour tout retour de marchandise, vous pouvez utiliser l'étiquette de retour qui peut être imprimée sur www.zalando-lounge.lu. Si vous ne disposez pas d'une imprimante, si vous avez des difficultés à télécharger l'étiquette de retour ou si vous avez besoin d'une nouvelle étiquette, vous pouvez vous adresser à notre service clientèle, 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.

Politique 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 de la marchandise ou, en cas de livraison partielle, de la dernière livraison.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez informer Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, télécopie: +49 (0)30 2759 46 93, courriel: revocation@zalando-lounge.lu, de votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration claire (par exemple, une lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-après; cela n'est toutefois 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 optez pour cette option, nous vous enverrons un accusé de réception dans les plus brefs délais (par exemple, par courrier électronique). Vous êtes réputé avoir respecté le délai de rétractation si vous envoyez votre notification d'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

Effets de la rétractation :

Si vous vous rétractez du contrat, nous vous rembourserons tous vos paiements, y compris les frais de livraison, sans délai et au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle nous avons reçu votre notification de rétractation. Les remboursements seront effectués en utilisant le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il en a été expressément convenu autrement avec vous. Nous ne vous facturerons pas de frais pour le remboursement. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les biens ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni la preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous êtes tenu de nous renvoyer ou de nous remettre les biens sans retard excessif, mais au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle vous nous avez informés de votre rétractation.

L'obligation susmentionnée est réputée satisfaite si vous renvoyez les biens avant l'expiration du délai de quatorze jours. Nous prenons en charge les frais de retour, à condition que vous utilisiez l'étiquette de retour que nous avons mise à votre disposition pour un retour en Allemagne, sinon vous prenez en charge les frais de retour.

Vous n'êtes tenu de couvrir la dépréciation de la valeur de la marchandise que si cette dépréciation est imputable à une mauvaise manipulation de la marchandise lors de l'examen de son état, de ses propriétés et de son fonctionnement.

Formulaire de rétractation

(Si vous souhaitez résilier le contrat, veuillez compléter ce formulaire et nous le renvoyer)

Attn: Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin,
Télécopie: +49 (0)30 2759 46 93,
Courriel: revocation@zalando-lounge.lu:

Je/nous (*) notifie/notifions par la présente ma/notre rétractation du contrat conclu par moi/nous (*) pour l'achat des biens suivants (*)/

- commandés le (*)/reçus le (*)
- nom du/des client(s)
- adresse du/des client(s)
- date

(*) Veuillez supprimer les mentions inutiles

Remboursements

Tout remboursement de notre part se fera sur le compte que vous aurez utilisé pour effectuer le paiement. En cas de prélèvement automatique ou de paiement anticipé, 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 votre compte Paypal/carte de crédit.

Service clientèle

Vous pouvez joindre notre service comme suit :

Courriel: mentionslegales@zalando-lounge.lu

Télécopie: +49 (0)2759 46 93

Responsabilité statutaire en cas de défaut et informations complémentaires

8.1. La responsabilité statutaire en cas de défaut s'applique.

8.2. Vous avez la possibilité de consulter les présentes conditions générales sur le site www.zalando-lounge.lu. Vous pouvez également imprimer ou enregistrer ce document à l'aide de la fonction habituelle de votre programme de service Internet (= navigateur : généralement « fichier » -> « Enregistrer sous »). Vous pouvez également télécharger et archiver ce document au format PDF. En cliquant ici. Pour ouvrir le fichier PDF, vous aurez besoin d'Adobe Reader (disponible à l'adresse www.adobe.com/fr) ou d'un autre programme comparable qui prend en charge le format PDF.

8.3. Vous pouvez en outre facilement archiver les conditions générales et les données de votre commande, soit en téléchargeant les conditions générales et en sauvegardant les données résumées sur la dernière page du processus de commande dans la boutique en ligne à l'aide des fonctions de votre navigateur, soit en attendant la confirmation automatique de la commande, que nous vous enverrons également par courriel après avoir réalisé votre commande à l'adresse électronique que vous avez indiquée. Ce courriel de confirmation de commande contient à nouveau les données de votre commande et nos conditions générales et peut être facilement imprimé ou sauvegardé à l'aide de votre programme de messagerie.

8.4. Nous sommes vraiment déterminés à trouver les meilleures solutions pour nos clients. Si vous rencontrez un problème, n'hésitez pas à [nous écrire directement](#) afin que nous puissions y remédier. Toutefois, sachez que nous ne sommes ni obligés ni disposés à participer à une procédure de règlement des litiges devant un organisme d'arbitrage des consommateurs.

8.5. Chaque client n'a droit qu'à un seul compte client à la fois auprès de Zalando. Nous nous réservons le droit de supprimer les inscriptions multiples.

8.6. Les offres disponibles sur www.zalando-lounge.lu peuvent être utilisées par des personnes âgées d'au moins 18 ans.

Zalando SE

Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin | immatriculée auprès du registre du commerce et des sociétés de Berlin (*Amtsgericht Charlottenburg*) sous le numéro HRB 158855 B | N° d'identification TVA : DE 260543043 | Conseil de gérance : Robert Gentz & David Schröder (tous deux co-présidents du Conseil), Dr. Astrid Arndt, David Schneider | Présidente du conseil de surveillance : Kelly Bennett | Siège social : Berlin | Numéro d'enregistrement DEEE : 72754189

Dernière mise à jour : 11 Juillet 2025