

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

PDF Download

## **Conditions générales de vente (CGV) pour les commandes effectuées sur [www.zalando.ch](https://www.zalando.ch)**

Ci-après, nous souhaitons vous présenter nos conditions générales de vente, qui servent de base pour le traitement et la réalisation de vos achats. Sur <https://www.zalando.ch>, nous vous offrons l'achat d'articles Zalando et d'articles de partenaires Zalando.

Les **articles Zalando** sont tous les articles que nous vous offrons sur [www.zalando.ch](https://www.zalando.ch), tant que nous ne vous signalons pas qu'il s'agit d'articles de partenaires Zalando.

Les **articles de partenaires Zalando** sont des articles que nous vous offrons sur [www.zalando.ch](https://www.zalando.ch) et que nous caractérisons comme articles de partenaires par une mention.

## **1. CONCLUSION DU CONTRAT ET LIVRAISONS DE MARCHANDISES**

**1.1** Les contrats conclus sur [www.zalando.ch](https://www.zalando.ch) sont exclusivement conclus en allemand et en français. Lors de la commande d'articles Zalando, votre cocontractant est Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, et lors de la commande d'articles de partenaires Zalando, votre cocontractant est Zalando SE, Tamara-Danz-Str. 1, 10243 Berlin ainsi que le partenaire Zalando en question, dont les coordonnées sont indiquées sur la page détaillée du produit choisi.

**1.2** En cliquant sur le bouton «Acheter maintenant», vous passez une commande ferme des articles se trouvant dans votre panier d'achats. Nous vous confirmons la réception de votre commande par e-mail immédiatement après l'envoi de la marchandise. Avec la réception de la confirmation de commande, un contrat prend effet. Notez que lorsque vous choisissez le paiement anticipé par virement bancaire (réservation) la livraison de la marchandise commandée a lieu aussitôt que nous recevons le paiement du prix d'achat total ainsi que les éventuels frais d'expédition. Nous vous prions dès lors de bien vouloir virer le prix d'achat immédiatement après la réception de la confirmation de commande, au plus tard toutefois dans un délai de sept jours.

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

**1.4** Veuillez noter que nous ne sommes exceptionnellement pas tenus de livrer la marchandise commandée lorsque nous l'avons commandée en bonne et due forme de notre côté mais n'avons pas reçu la livraison correctement ou dans les délais. Nous ne sommes pas tenus de livrer la marchandise si nous ne sommes pas responsables du manque de disponibilité de la marchandise et que nous vous avons informés immédiatement. En cas d'indisponibilité de la marchandise commandée, nous vous remboursons immédiatement les paiements déjà effectués.

**1.5** Nous n'assumons pas le risque de devoir acheter une marchandise commandée (risque d'approvisionnement). Cela s'applique également lors de la commande de marchandises qui ne sont décrites que selon leur nature et leurs caractéristiques (marchandises génériques). Nous ne sommes tenus de livrer que les marchandises de notre stock et celles que nous avons commandées chez nos fournisseurs. Lors de la commande d'articles de partenaires Zalando, notre stock comprend celui desdits partenaires. Nous vous livrons vos commandes sur le territoire suisse. Si le délai est formulé en jours ouvrables, nous entendons par là tous les jours du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux.

**1.6** Si sur la page « sommaire de votre commande », vous sélectionnez la compensation de l'empreinte CO2 de votre commande, celle-ci fait partie intégrante du contrat de votre commande. Avant la conclusion du contrat, nous vous indiquons sur la page « sommaire de votre commande » le montant de la contribution.

## **2. PRIX, FRAIS D'EXPÉDITION ET ENVOIS EXPRESS**

**2.1** Les prix indiqués dans l'offre au moment de la commande s'appliquent. Les prix indiqués sont définitifs. Cela signifie qu'ils contiennent la taxe sur la valeur ajoutée légale en vigueur.

**2.2** Nous prenons en charge pour vous les frais d'expédition, excepté en cas de Next Day Evening Delivery.

**2.3** Pour certaines commandes, nous offrons l'option Next Day Evening Delivery. Vous pouvez voir dans le processus de commande si cette option est offerte pour votre commande, et le cas échéant les frais relatifs. Si le délai de livraison indiqué est dépassé, les frais d'expédition vous sont naturellement remboursés.

**2.4** Pour l'envoi de marchandises particulièrement volumineuses, lourdes ou précieuses, des taxes d'expédition différentes peuvent s'appliquer, que nous mentionnons pendant la vente spécifiquement pour chaque produit sur la page de détails de produit et sur la page de commande.

## **3. PAIEMENT**

**3.1** En principe, nous offrons les modes de paiement suivants: paiement anticipé par virement bancaire, carte de crédit, paiement par facture et PayPal. Pour chaque commande, nous nous réservons cependant le droit de ne pas offrir certains types de paiement et de renvoyer à d'autres modes de paiement. Veuillez prendre en considération que nous n'acceptons des paiements que de comptes en Suisse et au sein de l'Union européenne (UE). Vous supportez les éventuels frais d'une transaction en espèces.

**3.2** En cas d'achat au moyen d'une carte de crédit, le compte de celle-ci est débité lorsque nous envoyons la commande.

**3.3** En cas d'achat sur facture, le prix d'achat échoit le jour de la réception de la livraison par le client. Si le paiement n'est pas effectué dans les 30 jours à compter de l'échéance, le client est mis en demeure. Dans ce cas, Zalando SE se réserve le droit de facturer aux clients, en sus du montant de la facture, des frais de rappel. Bien qu'aucun émolument ne soit facturé pour le premier rappel, les frais pour le deuxième rappel s'élèvent à CHF 10,00 et pour le troisième rappel à CHF 14,00. Le montant impayé de la facture (intérêts moratoires et frais de rappel inclus) peut être cédé ou vendu aux fins de recouvrement. Outre le règlement du montant de la facture, le client est tenu de rembourser tous les frais découlant du retard de paiement.

**3.4** Vous acceptez de recevoir les factures, les avoirs et les mises en demeure sous forme électronique ou sur papier.

## **4. CODES PROMOTIONNELS ET LEUR UTILISATION**

**4.1** Les codes promotionnels sont des bons qui ne peuvent pas être achetés, mais que nous émettons dans le cadre de campagnes promotionnelles avec une durée de validité limitée.

**4.2** Les codes promotionnels ne peuvent être utilisés que durant la période indiquée, et seulement une fois par commande. Certains produits de marques peuvent être exclus de la promotion. Les codes promotionnels ne peuvent pas être utilisés pour l'achat de chèques cadeau. Veuillez noter que les codes promotionnels peuvent être liés à une valeur de commande minimale.

**4.3** La valeur de la marchandise doit correspondre au minimum au montant du code promotionnel. Si la valeur de la marchandise est supérieure, la différence peut être compensée avec l'un des moyens de paiement offerts. Le montant d'un code promotionnel n'est pas versé en espèces et ne rapporte pas d'intérêts. Le code promotionnel n'est pas restitué lorsque la marchandise est totalement ou partiellement retournée.

**4.4** Les codes promotionnels ne peuvent être utilisés qu'avant la conclusion de la commande. Une imputation ultérieure n'est pas possible. Le code promotionnel ne peut pas être transféré à des tiers. Il n'est pas possible de combiner plusieurs codes promotionnels entre eux, à moins que nous n'ayons convenu autre chose.

**4.5** Si vous avez utilisé un code promotionnel lors de votre achat, nous nous réservons le droit de vous facturer le prix original de la marchandise que vous gardez si – en raison de votre annulation – la valeur totale de votre commande tombe en dessous du montant du code promotionnel.

## **5. CHÈQUES CADEAU ET LEUR UTILISATION**

**5.1** Les chèques cadeau sont des bons que vous pouvez acheter. Ceux-ci ne peuvent être utilisés que pour l'achat d'articles Zalando et d'articles de partenaires Zalando, mais pas pour l'achat d'autres chèques cadeau. Si l'avoir d'un chèque cadeau ne suffit pas pour la commande, la différence peut être compensée avec les moyens de paiement offerts.

**5.2** Les chèques cadeau et les avoirs ne peuvent être utilisés qu'avant la conclusion de la procédure de commande. L'avoir d'un chèque cadeau n'est pas versé en espèces et ne rapporte pas d'intérêts. Afin d'utiliser les chèques cadeau sur votre compte client ou de connaître l'avoir existant, veuillez consulter «Mes bons et mes avoirs» sur [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch).

## **6. DROIT DE RESTITUTION DES ARTICLES ZALANDO**

Pour tous les achats d'articles Zalando sous [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch), Zalando accorde un droit de restitution de 30 jours au total à compter de la réception de la marchandise. En vertu de celui-ci, vous pouvez résilier le contrat en nous retournant la marchandise dans un délai de 30 jours à compter de sa réception (le délai commence à courir le jour suivant la réception de la marchandise). L'expédition dans le délai suffit pour que celui-ci soit respecté. La condition pour l'exercice du droit de restitution est toutefois que vous n'ayez porté la marchandise que pour l'essayage, comme dans un magasin, et que vous la renvoyiez entière et intacte. Par ailleurs, nous vous prions de nous retourner la marchandise dans son emballage d'origine, accompagnée d'éventuelles instructions et, le cas échéant, du scellé intact et non endommagé (par exemple pour les produits cosmétiques). Si ces conditions ne sont pas remplies, le retour de la marchandise peut être refusé. Cela vaut en particulier pour les produits cosmétiques et autres marchandises qui, pour des raisons d'hygiène, ne sont repris que dans un état non utilisé et avec scellé intact. Pour le renvoi gratuit, il y a lieu d'utiliser l'étiquette autocollante de retour que vous pouvez imprimer vous-même sur [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch). Si vous avez des problèmes avec le téléchargement de l'étiquette autocollante de retour ou si vous ne disposez pas d'une imprimante, veuillez vous adresser à notre service clientèle. Le droit de restitution n'existe pas pour l'achat de chèques cadeau si ceux-ci sont déjà déposés sur le compte d'utilisateur, ni pour des marchandises qui, en raison de leur nature, ne sont pas aptes à être restituées (comme par ex. produits cosmétiques ouverts, pour des raisons hygiéniques).

Veuillez envoyer les marchandises à:

Zalando SE

CH-8509 Frauenfeld

Nous attirons votre attention sur le fait que le droit de retour de trente jours ne s'applique pas à la contribution à la protection du climat si vous avez décidé de compenser l'empreinte CO2 de votre commande. Votre droit de rétraction légal n'en est pas affecté.

## **7. DROIT DE RESTITUTION DES ARTICLES DE PARTENAIRES ZALANDO**

**7.1** Pour tous les achats d'articles de partenaires Zalando sur [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch), Zalando et le partenaire Zalando concerné vous accordent un droit de restitution de 30 jours au total à compter de la réception de la marchandise. En vertu de celui-ci, vous pouvez résilier le contrat en retournant la marchandise au partenaire Zalando concerné dans un délai de 30 jours à compter de sa réception (le délai commence à courir le jour suivant la réception de la

marchandise). L'expédition dans le délai suffit pour que celui-ci soit respecté. La condition pour l'exercice du droit de restitution est toutefois que vous n'ayez porté la marchandise que pour l'essayage, comme dans un magasin, et que vous la renvoyiez entière et intacte. Par ailleurs, nous vous prions de retourner la marchandise dans son emballage d'origine, accompagnée d'éventuelles instructions et, le cas échéant, du scellé intact et non endommagé (par exemple pour les produits cosmétiques). Si ces conditions ne sont pas remplies, le retour de la marchandise peut être refusé. Cela vaut en particulier pour les produits cosmétiques et autres marchandises qui, pour des raisons d'hygiène, ne sont repris que dans un état non utilisé et avec scellé intact. Le droit de restitution n'existe pas pour les chèques cadeau si ceux-ci sont déjà déposés sur le compte d'utilisateur, ni pour des marchandises qui, en raison de leur nature, ne sont pas aptes à être restituées (comme par ex. produits cosmétiques ouverts, pour des raisons hygiéniques).

**7.2** Si vous souhaitez user du droit de restitution, veuillez retourner la marchandise au partenaire Zalando concerné. Dans ce cas, le plus simple est que vous utilisiez l'étiquette autocollante de retour envoyée avec la marchandise. Par ailleurs, les informations de contact du partenaire Zalando concerné sont mises en lien sur la page de l'article commandé; vous trouverez de plus les informations de contact dans les conditions de résiliation que nous vous faisons parvenir sous forme de document PDF annexé à la confirmation de commande.

**7.3** Nous attirons votre attention sur le fait que le droit de retour de trente jours ne s'applique pas à la contribution à la protection du climat si vous avez décidé de compenser l'empreinte CO2 de votre commande. Votre droit de rétraction légal n'en est pas affecté.

## **8. REMBOURSEMENTS**

En cas de paiement par facture ou par paiement anticipé, nous vous rembourserons sur le compte que vous aurez indiqué pour le remboursement. Si vous avez payé avec PayPal ou par carte de crédit, le remboursement a lieu sur le compte lié à PayPal ou à votre carte de crédit. Si vous avez utilisé pour votre achat un chèque cadeau, nous créditerons le montant correspondant sur votre compte de chèques cadeau.

## **9. CUSTOMER CARE**

En cas de questions, veuillez consulter la section "Aide" de notre site.

## **10. RESPONSABILITÉ LÉGALE POUR LES DÉFAUTS ET AUTRES INFORMATIONS**

**10.1** La garantie légale pour les produits défectueux s'applique. Zalando se réserve expressément le droit, en cas de défauts signalés et constatés de l'objet acheté, de livrer à l'acheteur un objet de remplacement exempt de défauts.

**10.2** Vous pouvez consulter les présentes CGV sur [www.zalando.ch](http://www.zalando.ch). En outre, vous pouvez imprimer ou enregistrer ce document en utilisant la fonction habituelle de votre navigateur Internet (= d'ordinaire «Fichier» -> «Enregistrer sous»). Vous pouvez également télécharger ce document sous forme de fichier PDF et l'archiver en cliquant ici. Pour ouvrir le fichier PDF, il vous faut le programme gratuit Adobe Reader (sur [www.adobe.ch](http://www.adobe.ch)) ou un programme similaire compatible avec le format PDF.

**10.3** Vous pouvez également vous contenter d'archiver les CGV ainsi que les données de votre commande, soit en téléchargeant les CGV et en enregistrant les données résumées dans la boutique en ligne à la dernière page de la procédure de commande à l'aide des fonctions de votre navigateur, soit en attendant la confirmation automatique de la commande, que nous vous faisons parvenir en plus après la conclusion de votre commande à l'adresse électronique que vous nous avez indiquée. Cet e-mail de confirmation de commande contient une fois de plus les données de votre commande et nos CGV, et peut facilement être imprimé ou enregistré avec votre programme d'e-mail.

**10.4** Si des dispositions isolées du contrat, y compris les présentes réglementations, sont ou deviennent totalement ou partiellement nulles, ou si le contrat présente une lacune imprévue, l'efficacité des autres dispositions ou de parties de ces dispositions n'en est pas affectée. Les dispositions inefficaces ou manquantes sont remplacées par les réglementations légales correspondantes.

## **11. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT**

### **DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT**

**11.1** Tous les actes juridiques ou autres rapports juridiques avec nous sont régis par le droit suisse. La Convention de Vienne (CVIM) ainsi que les éventuels autres accords interétatiques ne s'appliquent pas. Pour les contrats passés dans un but ne pouvant pas être inclus dans l'activité professionnelle ou commerciale de l'ayant droit (contrat avec des consommateurs), cette élection de droit ne vaut que dans la mesure où la protection accordée n'est pas supprimée par des dispositions impératives du droit de l'Etat dans lequel le consommateur réside habituellement.

**11.2** Pour les consommateurs, le tribunal compétent est celui de leur domicile suisse. Dans le cadre des relations d'affaires avec les commerçants, le tribunal compétent convenu pour tous les litiges portant sur les présentes conditions générales et les contrats individuels, y compris les actions en paiement d'effets et de chèques, est notre siège social. Dans ces cas, nous nous réservons également le droit d'agir au siège ou au domicile du client.

### **BIEN À VOUS, ZALANDO SE**

#### **Zalando SE**

Valeska-Gert-Str. 5  
10243 Berlin

Comité de direction : Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter, James Freeman II, David Schröder

Président du conseil de surveillance : Cristina Stenbeck

Inscrit au Tribunal de district de Charlottenburg Berlin,

ID de l'impôt sur le chiffre d'affaires: DE 260543043

Umsatzsteuer-ID: DE 260543043

Statut: 6.12.2019