

CONDITIONS GÉNÉRALES DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ ZALANDO

Les présentes Conditions Générales du Programme de Fidélité Zalando (ci-après dénommées les "CG") constituent le socle du contrat d'adhésion au Programme de Fidélité Zalando (le "Contrat d'Adhésion") conclu entre vous et nous, Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne (ci-après dénommées ensemble les "Parties").

Le Programme de Fidélité Zalando s'adresse exclusivement aux consommateurs, c'est-à-dire aux personnes physiques qui concluent le contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou professionnelle.

Vous ne pouvez participer au Programme de Fidélité Zalando que si vous avez au moins 18 ans.

Vous devez avoir un compte membre Zalando pour pouvoir participer au Programme de Fidélité Zalando. Si vous n'avez pas encore de compte membre Zalando, vous pouvez vous inscrire [ici](#). L'ouverture d'un compte membre Zalando implique que vous acceptiez nos [conditions d'utilisation](#) en plus des présentes CG pendant votre inscription.

1. LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ ZALANDO

1.1 Grâce à notre Programme de Fidélité Zalando, vous avez la possibilité de bénéficier de divers avantages et récompenses lorsque vous commandez via www.zalando.fr, d'autres services Zalando (le cas échéant, vous trouverez de plus amples informations [ici](#)) et/ou la ou les application(s) mobile(s) correspondante(s) (collectivement les "Services") ou en utilisant ces Services d'une autre manière, par exemple en accomplissant certaines tâches sous la forme de missions. En accomplissant des missions, vous gagnez non seulement des points pour le Programme de Fidélité de Zalando, mais cela nous aide également à vous offrir une expérience d'achat plus personnalisée lorsque vous utilisez nos Services, à mieux vous connaître et à améliorer notre compréhension de la façon dont vous utilisez nos services.

1.2 En fonction du nombre de points que vous accumulez, vous serez membre d'un niveau et chaque niveau est assorti d'avantages et de récompenses différents. Vous trouverez de plus amples informations sur votre niveau actuel, les avantages et les récompenses disponibles par niveau dans votre compte de membre et [ici](#).

1.3 Les différents avantages et récompenses par niveau peuvent varier, de sorte que nous pouvons vous surprendre avec d'importants avantages et que vous aurez régulièrement quelque chose de nouveau à découvrir. Toutefois, chaque niveau s'accompagnera toujours d'avantages centraux et des récompenses suivants, que nous ne modifierons que conformément aux stipulations relatives aux modifications prévues aux articles 7 et 8 ou si nous sommes autorisés à le faire conformément aux lois applicables :

Niveau 1 : C'est le niveau de départ. Au niveau 1, vous collectez déjà des points mais vous n'avez pas encore accès aux avantages et aux récompenses. Vous débloquez vos premières récompenses au niveau 2.

Niveau 2 : Bons d'achat et offres spéciales, ainsi que des avantages occasionnels liés à la livraison.

Niveau 3 : Bons d'achat et offres spéciales, avantages occasionnels liés à la livraison, options avancées du service client premium.

Niveau 4 : Bons d'achat et offres spéciales, avantages occasionnels en matière de livraison, options avancées de service client, accès privilégié aux nouvelles offres, priorité pour les notifications de rupture de stock, cadeaux occasionnels (par exemple des invitations à des événements).

2. CONCLUSION DU CONTRAT

2.1 En cliquant sur le bouton d'inscription, vous acceptez de conclure votre Contrat d'Adhésion. Nous confirmerons votre adhésion dans les plus brefs délais par courrier électronique.

2.2 Tant que vous n'avez pas cliqué sur le bouton d'inscription, vous pouvez annuler le processus d'inscription à tout moment en fermant votre navigateur web, votre onglet ou l'application mobile, selon le cas. Une fois le processus d'inscription finalisé, vous pouvez à tout moment compléter ou modifier les informations que vous avez fournies dans votre compte membre.

2.3 Le Programme de Fidélité Zalando est sans frais et la conclusion du présent Contrat d'Adhésion n'entraîne aucun coût pour vous. Vous pouvez également conclure ce Contrat d'Adhésion sans rien acheter.

2.5 Le présent Contrat d'Adhésion est conclu en langue française.

3. VOTRE ADHÉSION ET VOS POINTS

3.1 Votre adhésion au Programme de Fidélité Zalando vous permet d'accumuler des points. Le nombre de points que vous avez collectés détermine le niveau auquel vous vous situez et chaque niveau est assorti d'avantages et de récompenses individuels. Cela signifie également que les points ne peuvent pas être échangés individuellement contre des avantages ou des récompenses.

3.2 Les points n'ont pas de valeur monétaire, ce qui signifie qu'ils n'ont aucune valeur en dehors du Programme de Fidélité Zalando et qu'ils ne peuvent pas être utilisés comme moyen de paiement. Vous ne pouvez ni acheter, ni vendre, ni échanger, ni transférer de quelque manière que ce soit les points, ni les échanger contre de l'argent ou recevoir un remboursement en ou contre des points.

3.3 Vous commencerez à accumuler des points dès que vous aurez conclu le présent Contrat d'Adhésion. Cependant, pendant les périodes d'offres spéciales, nous pouvons également tenir compte des transactions que vous avez effectuées et des missions que vous avez accomplies avant d'adhérer au Programme de Fidélité Zalando. Cela peut nécessiter que vous fassiez une demande de crédit de points et nous vous informerons de cette possibilité dès qu'elle se présentera.

3.4 Les points que vous accumulez expirent au bout d'un (1) an, à compter du jour où chaque point pertinent que vous avez accumulé vous est attribué. Comme le nombre de points détermine le niveau qui vous est attribué, votre niveau peut changer en conséquence.

4. DURÉE ET RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

4.1 Le Contrat d'Adhésion est conclu pour une durée indéterminée. Vous pouvez le résilier à tout moment sans préavis. Nous pouvons résilier le Contrat d'Adhésion à tout moment avec un préavis d'un mois. Cela n'affecte pas le droit des Parties de résilier le Contrat d'Adhésion sans préavis pour une raison valable en vertu des lois applicables.

4.2 En cas de résiliation ou de fin du présent Contrat d'Adhésion pour toute autre raison, vous ne pouvez plus utiliser vos avantages et récompenses dans le cadre du Programme de Fidélité. Cela signifie également que si vous vous inscrivez à nouveau au Programme de Fidélité après la fin du Contrat d'Adhésion, les points que vous avez accumulés précédemment ne seront pas rétablis et vous recommencerez au Niveau 1.

4.3 Pour résilier votre contrat, vous pouvez suivre les instructions de résiliation disponibles dans votre compte membre ou contacter le Service Client.

4.4 La participation au Programme de Fidélité Zalando n'est possible que tant que le contrat d'utilisation du compte de membre Zalando n'est pas résilié.

5. DROIT LÉGAL 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 de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier, Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne, Téléphone : 01 82 88 49 63, courriel: retractation@zalando.fr votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que vous envoyiez votre communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION :

(ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- A l'attention de Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin, Allemagne, retractation@zalando.fr
- Je/nous (*) notifie/notifions par la présente ma/notre(*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

- Commandé le (*)/reçu le (*) :
- Nom du (des) consommateur(s) :
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :
- Date

(*) Rayez la mention inutile.

6. GARANTIE ET RESPONSABILITÉ

6.1 Les lois sur les garanties légales, telles que détaillées en Annexe des présentes GC, sont applicables.

6.2 Nous ne sommes responsables que des dommages directs causés par notre manquement à nos obligations contractuelles ou légales. Sauf en cas de faute lourde ou dolosive, nous ne sommes responsables que des dommages qui étaient prévus ou pouvaient être prévus au moment de la conclusion du contrat.

6.3 Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par un cas de force majeure, conformément à l'article 1218 du Code civil.

7. MODIFICATIONS DE CES GC

7.1 Nous pouvons changer ou modifier les présentes CG, lesdits changements prenant effet pour le futur.

7.2 Si nous le faisons, nous vous informerons des modifications raisonnablement à l'avance (et dans tous les cas au moins quatre (4) semaines à l'avance) de l'entrée en vigueur prévue, en vous envoyant une notification sur un support durable détaillant les modifications prévues et la date de leur entrée en vigueur. Si vous n'acceptez pas lesdites modifications, vous devez résilier votre Contrat d'Adhésion avant l'entrée en vigueur des CG modifiées. Si vous ne résiliez pas votre Contrat d'Adhésion, vous êtes réputé avoir accepté les CG modifiées.

8. MODIFICATIONS DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ ZALANDO

8.1 Outre les modifications ou mises à jour nécessaires pour maintenir le Programme de Fidélité Zalando en conformité, nous faisons de temps à autre des mises à jour et des modifications du Programme de Fidélité Zalando, si nous avons une raison valable de le faire.

8.2 C'est notamment le cas si le changement est uniquement à votre avantage ou si le changement est nécessaire pour (i) assurer la conformité avec les lois applicables et/ou refléter des changements dans les lois et les exigences réglementaires pertinentes, telles que le droit de la consommation ; (ii) effectuer une maintenance temporaire, corriger les bogues, mettre en œuvre des ajustements techniques et apporter des améliorations, telles que l'adaptation du Programme de Fidélité Zalando à un nouvel environnement technique ou le transfert du Programme de Fidélité Zalando vers une nouvelle plateforme d'hébergement ; (iii) upgrader ou modifier le Programme de Fidélité Zalando, y compris modifier, supprimer

ou apporter des modifications aux caractéristiques et fonctionnalités existantes ; (iv) modifier la structure, le design ou la présentation du Programme de Fidélité Zalando, y compris changer le nom du Programme de Fidélité Zalando ou changer la marque, ou modifier, améliorer et/ou étendre les caractéristiques et fonctionnalités disponibles ; (vi) pour des raisons de sécurité ; et (v) pour des raisons de lutte contre le piratage.

8.3 Si une telle modification a un impact négatif sur votre accès ou votre utilisation du Programme de Fidélité Zalando et que cet impact négatif est plus que mineur ("Modification Substantielle"), nous vous en informerons au moins six (6) semaines à l'avance sur un support durable ("Notification de Modification"). La Notification de Modification indiquera les caractéristiques et la date de la Modification Substantielle ainsi que vos droits suivants : En cas de Modification Substantielle, vous avez le droit de résilier gratuitement votre contrat avec nous avec un préavis de 30 jours. Ce délai commence à courir à compter de la réception de la Notification de Modification. Si la Modification Substantielle est effectuée après la réception de la Notification de Modification, le délai ne commence à courir qu'à partir de la date de la modification. La résiliation du contrat est exclue si nous vous permettons de conserver l'accès et l'utilisation du Programme de Fidélité Zalando sans la Modification Substantielle, sans frais supplémentaires et conformément au contrat ; nous vous informerons de cette possibilité.

8.4 Toutes les modifications sont effectuées sans frais supplémentaires pour vous.

9. STIPULATIONS GENERALES

9.1 Toutes les autres conditions d'utilisation des Services ne sont pas affectées et continuent à s'appliquer sans modification en sus du présent Contrat d'Adhésion, sauf stipulation contraire des présentes CG. En cas de conflit entre ces autres conditions et le présent Contrat d'Adhésion (y compris les présentes CG), le présent Contrat d'Adhésion (y compris les présentes CG) prévaut.

9.2 La relation contractuelle entre les Parties est régie par le droit français. Si vous êtes un consommateur et que vous n'avez pas de résidence en France, la relation contractuelle est régie exclusivement par le droit français, à moins que des dispositions impératives de la loi du pays dans lequel vous avez votre résidence habituelle n'en disposent autrement.

9.3 La Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution des litiges en ligne, que vous trouverez à l'adresse <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Nous ne sommes ni obligés ni ne souhaitons participer à une procédure de résolution des litiges devant une commission d'arbitrage des consommateurs.

**

ANNEXE - Droits de garantie légale pour les résidents de France

Garantie légale de conformité

Dans le cas où le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière ponctuelle : Le consommateur dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de

conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un (1) an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

Dans le cas où le contenu numérique ou le service numérique est fourni de manière continue :
Vous avez droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant la durée de fourniture du contenu ou du service numérique à compter du début de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant la durée de fourniture du contenu ou du service numérique.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

- 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
- 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
- 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
- 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
- 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

Garantie légale des vices cachés

Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux (2) ans à compter de la découverte du

défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique.

Zalando SE

Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlin

Immatriculée auprès de : Tribunal local de Charlottenburg, HRB 158855 B

Numéro d'enregistrement TVA : DE 260543043

Conseil d'administration : Robert Gentz et David Schneider (tous deux coprésidents du conseil d'administration), Dr. Astrid Arndt, David Schröder, Dr. Sandra Dembeck

Présidente du Conseil de surveillance : Kelly Bennett

Siège social : Berlin

Version : 09.09.2024