

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI ZALANDO PLUS

I presenti Termini e Condizioni Generali di Zalando Plus (di seguito "TCG") costituiscono la base per l'adesione al Programma Fedeltà Zalando ("Contratto di adesione") formando un accordo tra l'utente e noi, Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlino, Germania (di seguito definiti congiuntamente anche come "parti").

Il Programma Fedeltà Zalando è rivolto esclusivamente ai consumatori, ossia alle persone fisiche che concludono il contratto per uno scopo non riconducibile alla loro attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale.

È possibile partecipare al Programma Fedeltà Zalando solo al raggiungimento della maggiore età.

Per poter partecipare al Programma Fedeltà Zalando è necessario avere un account Zalando. Se non si è ancora in possesso di un account Zalando, è possibile registrarsi [qui](#). La registrazione, al fine di creare un account Zalando, prevede l'accettazione di specifici [Termini e Condizioni](#) aggiuntivi, rispetto alle presenti TCG nel corso della registrazione.

I vantaggi e i premi inclusi nel Programma Fedeltà sono forniti esclusivamente da Zalando SE.

1. IL PROGRAMMA FEDELTÀ ZALANDO

1.1 Con il nostro Programma Fedeltà Zalando l'utente ha l'opportunità di ottenere una serie di vantaggi e premi quando ordina su <https://www.zalando.it>, oppure su altri servizi Zalando (a seconda dei casi, l'utente può trovare ulteriori informazioni a riguardo [qui](#)) e/o la/le corrispondente/i applicazione/i mobile/i (collettivamente i "Servizi") o utilizzando in altro modo questi Servizi, ad esempio portando a termine determinate sfide come missioni. I vantaggi e i premi inclusi nel Programma fedeltà sono forniti esclusivamente da Zalando. L'utente, svolgendo le missioni, non solo guadagnerà punti per il Programma Fedeltà Zalando, ma ci aiuterà anche a fornirgli un'esperienza di acquisto più personalizzata durante l'utilizzo dei nostri Servizi, a conoscerlo meglio e a migliorare la nostra comprensione di come utilizza i nostri servizi.

1.2 A seconda del numero di punti raccolti, l'utente diventa membro di un livello e ad ogni livello corrispondono vantaggi e premi diversi. Ulteriori informazioni sul livello attuale dell'utente, sui vantaggi e sui premi disponibili per ogni livello, sono disponibili nell'account utente e [qui](#).

1.3 I diversi vantaggi e premi previsti per livello possono variare di volta in volta, poiché lavoriamo costantemente per migliorare la gamma dei servizi e per adattarli alle esigenze e ai desideri dei nostri clienti. Tuttavia, ogni livello sarà sempre caratterizzato dai seguenti principali vantaggi e premi, che saranno modificati solo con il consenso esplicito dell'utente, in conformità alle disposizioni sulle modifiche di cui ai paragrafi 7 e 8, oppure se ciò ci sarà consentito in conformità alle normative vigenti:

Livello 1: è il livello iniziale. Al Livello 1 l'utente raccoglie già punti, ma non ha ancora accesso ai vantaggi e ai premi. Al Livello 2 l'utente sblocca i primi premi.

Livello 2: Voucher ed offerte speciali, nonché vantaggi occasionali relativi alle spedizioni.

Livello 3: Voucher ed offerte speciali, vantaggi occasionali relativi alle spedizioni e opzioni di assistenza clienti avanzate.

Livello 4: Voucher ed offerte speciali, vantaggi occasionali relativi alle spedizioni, opzioni di assistenza clienti avanzate, accesso anticipato alle nuove offerte, priorità per le notifiche relative alla nuova disponibilità dei prodotti esauriti e omaggi occasionali (ad esempio, inviti ad eventi).

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1 Premendo sul pulsante di registrazione, l'utente presenta un'offerta vincolante per la conclusione del Contratto di adesione. Dopo aver premuto sul pulsante, confermeremo senza ingiustificato ritardo il ricevimento dell'offerta tramite e-mail ("e-mail di conferma"). Al ricevimento dell'e-mail di conferma si intende concluso un contratto vincolante.

2.2 Finché l'utente non preme sul pulsante di registrazione, è possibile annullare il processo di registrazione in qualsiasi momento chiudendo il browser, la pagina web o l'applicazione mobile, a seconda dei casi. Dopo aver completato la procedura di registrazione è possibile aggiungere o modificare le informazioni fornite in qualsiasi momento, all'interno del proprio account utente.

2.3 Il Programma Fedeltà Zalando non è a pagamento e la conclusione del presente Contratto di adesione non comporta alcun costo per l'utente. L'utente può concludere il presente Contratto di adesione anche senza acquistare nulla.

2.4 Il presente Contratto di adesione non viene archiviato, tuttavia è possibile consultare i presenti TCG all'indirizzo <https://www.zalando.it/zalando-terms-loyalty> in qualsiasi momento.

2.5 Il presente Contratto di adesione è concluso in lingua italiana o inglese.

3. ADESIONE AL PROGRAMMA FEDELTA' ZALANDO E I PUNTI

3.1 L'adesione al Programma Fedeltà Zalando consente all'utente di raccogliere punti. Il numero di punti raccolti determina il rispettivo livello di appartenenza ed ogni livello prevede vantaggi e premi individuali. Ciò significa anche che i punti non possono essere riscattati individualmente per ottenere vantaggi o premi.

3.2 I punti non hanno alcun valore in denaro, il che significa che essi non hanno alcun valore al di fuori del Programma Fedeltà Zalando e non possono essere utilizzati come metodo di pagamento. Non è possibile acquistare, vendere, scambiare o trasferire in alcun modo i punti, né scambiarli con denaro o ricevere un rimborso in punti o per punti.

3.3 L'utente inizierà a raccogliere punti solamente una volta stipulato il presente Contratto di adesione. Tuttavia, durante periodi di offerte speciali, potremmo anche tenere in considerazione le transazioni che l'utente ha effettuato e le missioni che ha compiuto prima di aderire al Programma Fedeltà Zalando. Ciò potrebbe comportare la richiesta di accredito dei punti da parte dell'utente. L'utente sarà informato di questa possibilità ove si verificasse.

3.4 I punti raccolti scadono dopo un (1) anno, a partire dal giorno in cui ogni punto raccolto viene assegnato all'utente. Poiché il numero di punti determina il livello attribuito all'utente, questo può significare che il suo livello potrebbe cambiare di conseguenza.

4. DURATA E CESSAZIONE DEL PROGRAMMA FEDELTA' ZALANDO

4.1 Il Contratto di adesione è concluso a tempo indeterminato. L'utente può cessare il Contratto di adesione in qualsiasi momento, senza preavviso. Noi possiamo far cessare il Contratto di adesione in qualsiasi momento, con un preavviso di un mese. Ciò non pregiudica il diritto delle parti di far cessare il Contratto di adesione senza preavviso per un valido motivo (cessazione straordinaria).

4.2 In caso di cessazione o di qualsiasi altro motivo che comporti la fine del presente Contratto di adesione, non sarà più possibile utilizzare i vantaggi e i premi del Programma Fedeltà. Ciò significa anche che, se l'utente dovesse registrarsi nuovamente al Programma Fedeltà, successivamente rispetto alla fine del Contratto di adesione, i punti raccolti in precedenza non saranno ripristinati e ricomincerà dal Livello 1.

4.3 Per comunicare la cessazione del contratto, l'utente può seguire le istruzioni per la cessazione del Programma Fedeltà disponibili nel proprio account o contattare il Servizio clienti.

4.4 La partecipazione al Programma Fedeltà Zalando è possibile solo finché il contratto per l'utilizzo dell'account Zalando non è cessato.

5. DIRITTO DI RECESSO

L'utente ha il diritto di recedere dal contratto, senza indicarne le ragioni, entro 14 giorni.

Il periodo di recesso scade dopo 14 giorni dal giorno della conclusione del contratto.

Per esercitare il diritto di recesso, L'utente è tenuto a informarci della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta o posta elettronica). A tal fine l'utente può utilizzare il modulo tipo di recesso allegato, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che l'utente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

MODULO DI RECESSO:

(compilare e restituire questo modulo solo se l'utente desidera recedere dal contratto)

- A Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlino, Germania, revoca@zalando.it
- Con la presente io/noi (*) notificiamo il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni/servizi (*)
- Ordinato il (*)/ricevuto il (*)
- Nome del/dei consumatore(i)
- Indirizzo del/dei consumatore(i)
- Firma del/dei consumatore(i) (solo se il presente modulo è notificato in versione cartacea)
- Data

(*) Cancellare la dicitura appropriata.

6. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

6.1 Si applicano le garanzie previste dalla legge.

6.2 Siamo responsabili senza limitazioni per dolo e colpa grave, nonché per i danni derivanti da morte, lesioni personali o danni alla salute.

6.3 In caso di colpa lieve, siamo responsabili solo in caso di violazione di un obbligo contrattuale sostanziale. Un obbligo contrattuale sostanziale ai sensi della presente sezione è un obbligo il cui adempimento rende possibile in primo luogo l'esecuzione del contratto e sul cui adempimento la controparte contrattuale può regolarmente fare affidamento.

6.4 La responsabilità ai sensi della sezione 6.3 è limitata ai danni prevedibili al momento della conclusione del contratto, il cui verificarsi deve essere tipicamente previsto.

6.5 Resta impregiudicata qualsiasi responsabilità da parte nostra per le garanzie commerciali eventualmente fornite e per le richieste di risarcimento per responsabilità da prodotto o in caso di violazioni nella protezione dei dati.

7. MODIFICHE AI PRESENTI TCG

7.1 Possiamo cambiare o modificare i presenti TCG con effetto per il futuro in presenza di un valido motivo per le modifiche e nella misura in cui le modifiche siano ragionevoli tenendo conto degli interessi di entrambe le parti. Un valido motivo sussiste, in particolare, nei casi elencati nella seguente clausola o se le modifiche sono necessarie a causa di un'alterazione del rapporto di equivalenza del contratto in misura non trascurabile e che era per noi imprevedibile al momento della conclusione del contratto a causa di mutamenti giurisprudenziali o della normativa applicabile. Ciò non riguarda i cambiamenti o le modifiche ad un obbligo contrattuale principale.

7.2 Invieremo all'utente i TCG modificati in formato elettronico o in forma scritta prima dell'entrata in vigore prevista e faremo riferimento separatamente alle nuove disposizioni e alla data di entrata in vigore. Allo stesso tempo, concederemo all'utente un periodo ragionevole di almeno 30 giorni per recedere dal contratto con noi, altrimenti i TCG modificati si considereranno accettati. L'utente sarà informato separatamente di questa conseguenza per legge, ossia del diritto di opposizione, del periodo di opposizione e del significato del silenzio, all'inizio del periodo. In caso di modifica sostanziale (come descritto nella clausola seguente) prevarrà il meccanismo previsto dalla clausola 8.

8. MODIFICHE AL PROGRAMMA FEDELTA' ZALANDO

8.1 In aggiunta a qualsiasi modifica o aggiornamento necessario per mantenere il Programma Fedeltà Zalando conforme, effettuiamo aggiornamenti e modifiche al Programma Fedeltà Zalando di volta in volta, se abbiamo un valido motivo per farlo.

8.2 In particolare, questo è il caso se la modifica è esclusivamente a beneficio dell'utente o se la modifica è necessaria per (i) garantire la conformità alle leggi applicabili e/o riflettere i cambiamenti nelle normative e nei requisiti normativi pertinenti, come le leggi tassative previste a tutela dei consumatori; (ii) eseguire una manutenzione temporanea, correggere bug, implementare adeguamenti tecnici e apportare miglioramenti, come ad esempio adattare il Programma Fedeltà Zalando ad un nuovo ambiente tecnico o trasferire il Programma Fedeltà Zalando su una nuova piattaforma di hosting; (iii) aggiornare o modificare il Programma Fedeltà Zalando, compresa la modifica, l'eliminazione o la modifica delle caratteristiche e delle funzionalità esistenti; (iv) alterare la struttura, il design o il layout del Programma Fedeltà Zalando, compreso il cambiamento del nome del Programma Fedeltà Zalando o il rebranding, o

la modifica, il miglioramento e/o l'espansione delle caratteristiche e delle funzionalità disponibili; (vi) per motivi di sicurezza; e (v) per motivi anti-pirateria.

8.3 Se tale modifica ha un impatto negativo sull' accesso o utilizzo del Programma Fedeltà Zalando da parte dell'utente e tale impatto negativo è più che trascurabile ("Modifica sostanziale"), l'utente sarà informato con almeno trenta (30) giorni di anticipo in forma scritta ("Avviso di modifica"). L'Avviso di modifica includerà le caratteristiche e i tempi della Modifica sostanziale e i diritti dell'utente: In caso di Modifiche sostanziali, l'utente ha il diritto cessare gratuitamente il contratto con un preavviso di 30 giorni. Il periodo utile per esercitare il diritto di cessare il contratto decorre dalla ricezione dell'Avviso di modifica. Se la Modifica sostanziale viene apportata dopo il ricevimento dell'Avviso di modifica, il periodo utile per esercitare il diritto di cessare il contratto inizierà a decorrere solo dalla data della modifica. La cessazione del contratto è esclusa se è consentito all'utente di mantenere l'accesso e l'utilizzo del Programma Fedeltà Zalando senza la Modifica sostanziale, senza costi aggiuntivi e in conformità al contratto; l'utente sarà informato di questa possibilità.

8.4 Tutte le modifiche non comportano alcun costo aggiuntivo per l'utente.

9. VARIE

9.1 Qualsiasi altro termine e condizione alla base dell'utilizzo dei Servizi rimarrà inalterato e continuerà ad essere applicato senza modifiche in aggiunta al presente Contratto di adesione, se non diversamente concordato nei presenti TCG. In caso di conflitto tra tali altri termini e condizioni e il presente Contratto di adesione (incluse le presenti TCG), prevarrà il presente Contratto di adesione (incluse le presenti TCG).

9.2 Il rapporto contrattuale tra le parti sarà regolato dalla legge Italiana. Se l'utente è un consumatore e non ha la residenza in Italia, il rapporto contrattuale sarà regolato esclusivamente dalle leggi Italiane, a meno che disposizioni obbligatorie della legge del paese in cui l'utente ha la residenza abituale non prevedano diversamente.

9.3 La Commissione europea mette a disposizione una piattaforma per la risoluzione delle controversie online (ODR), che l'utente può trovare all'indirizzo <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Non siamo obbligati o disposti a partecipare ad una procedura di risoluzione delle controversie davanti a un collegio arbitrale dei consumatori.

Zalando SE

Valeska-Gert-Str. 5

10243 Berlino

Registrato presso: Tribunale locale di Charlottenburg, HRB 158855 B

Numero di partita IVA: DE 260543043

Consiglio di amministrazione: Robert Gentz e David Schneider (entrambi copresidenti del Consiglio di amministrazione), Dr. Astrid Arndt, David Schröder, Dr. Sandra Dembeck

Presidente del Consiglio di vigilanza: Kelly Bennett

Sede legale: Berlino

Versione: 10-12-2024