

Condizioni generali di vendita (CGV)

Per l'utilizzo del sito Internet www.zalando.it

Premesse

Le presenti CGV regolano l'acquisto, tramite modalità telematiche o per via telefonica, dei prodotti presentati sul sito www.zalando.it (i "**Prodotti**") (il "**Sito**"), gestito da Zalando GmbH, con sede in Sonnenburger Str. 73, 10437, Berlino (Repubblica Federale Tedesca), Amministratori delegati: Robert Gentz, David Schneider, Rubin Ritter, Registrata presso l'ufficio giudiziario di Charlottenburg, Berlino, HRB112394B, P.IVA Intracomunitaria: DE 260543043 ("Zalando").

Le presenti CGV costituiscono parte integrante ed essenziale del contratto di acquisto di qualsiasi Prodotto e l'inoltro di un Ordine (come definito alla Sezione 1.2), ne comporta l'accettazione da parte del Cliente.

Si precisa, infine, che le previsioni delle CGV che facciano riferimento ai Consumatori (come di seguito definiti) troveranno applicazione esclusivamente nei confronti di soggetti che ricadano nella relativa definizione. I Consumatori beneficeranno, in particolare, di tutte le tutele previste in caso di conclusione di contratti a distanza ai sensi del Titolo III, Sezione II, del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**"), oltre che di tutte le ulteriori tutele inderogabilmente previste, in favore dei Consumatori, dal Codice del Consumo medesimo e da ogni altra legge applicabile.

Il servizio clienti di Zalando è a disposizione per informazioni, reclami e contestazioni:

Negozi online sul sito www.zalando.it:

Numero verde per l'Italia: 800 175015

A disposizione da lunedì a sabato (8.00 – 20.00)

E-mail : servizioclienti@zalando.it

Zalando si rende disponibile – anche telefonicamente – ad offrire ai Clienti (come di seguito definiti) qualsiasi chiarimento o informazione riguardo al contenuto delle CGV, del Contratto (come definito alla successiva Sezione 1.2) ed alla relativa disciplina, nonché in relazione a qualsiasi reclamo. Qualora il Cliente decida di non avvalersi del servizio telefonico, restano in ogni caso salvi e impregiudicati tutti i diritti e le facoltà riconosciuti al cliente dalla legge. Quanto al salvataggio e alla stampa delle CGV e alla possibilità di visionare il testo del Contratto, si rimanda alla Sezione 2 delle presenti CGV.

Il diritto di recesso in favore dei consumatori è disciplinato dalla Sezione 6 delle presenti CGV.

1. Ambito di applicazione. Definizioni

1.1 Le presenti CGV trovano applicazione nei confronti di tutti gli Ordini relativi all'acquisto dei Prodotti ed inoltrati a Zalando attraverso il Sito o contattando il numero Verde gratuito 800 175 015.

1.2. All'interno delle presenti CGV trovano applicazione le seguenti definizioni:

“Consumatore”: qualsiasi persona fisica che effettui un Ordine per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

“Professionista”: qualsiasi persona fisica o giuridica che effettui un Ordine nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale;

“Cliente”: a seconda dei casi, un Consumatore o un Professionista;

“Contratto”: ogni accordo tra Zalando ed un Cliente circa l'acquisto da parte di quest'ultimo di uno o più Prodotti, concluso, a seconda del mezzo utilizzato, secondo le modalità previste alla Sezione 3.3 o la Sezione 3.4;

“Giorno lavorativo”: qualsiasi giorno della settimana, ad eccezione del sabato, della domenica e dei giorni festivi ai sensi della legge italiana;

“Ordine”: ogni proposta riguardante l'acquisto di uno o più Prodotti, formulata dal Cliente nei confronti di

Zalando, alternativamente, a seconda del mezzo utilizzato, secondo le modalità previste alla Sezione 3.3 o alla Sezione 3.4

2. Download e consultazione dei termini e delle condizioni del Contratto

2.1. Il Cliente potrà conservare copia delle presenti CGV, oltre a tutti i documenti di cui si compone il Contratto relativo ai Prodotti acquistati sul Sito, avvalendosi delle normali funzionalità del proprio browser (ad es.: "File" → "Salva come"). È altresì possibile scaricare le presenti CGV su formato PDF e archivarle, cliccando qui. Per visionare il file PDF è necessario utilizzare il programma gratuito Adobe Reader (www.adobe.it) o altri programmi equivalenti compatibili con il formato PDF.

2.2. In aggiunta, il Cliente potrà archiviare i dati del proprio Ordine, sia scaricando le CGV, secondo quanto previsto al precedente articolo 2.1 e salvando, con il supporto delle funzioni del proprio browser, i dati riassunti nell'ultima pagina web che precede l'inoltro di ogni Ordine, sia attendendo la Conferma d'ordine che Zalando farà pervenire, in seguito all'inoltro dell'Ordine, all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente. Tale e-mail di conferma conterrà i dati dell'Ordine inoltrato dal Cliente, oltre alle presenti CGV, con conseguente possibilità di stampare o salvare tale documentazione, avvalendosi delle funzioni del proprio programma di posta elettronica

2.3. I dati di ciascun Ordine verranno salvati da Zalando sui propri sistemi. Al fine di preservare la confidenzialità di tali informazioni, l'accesso ad esse, da parte del Cliente, sarà consentito solo a seguito di previa autenticazione nell'area riservata del Sito denominata "Il mio account", tramite l'inserimento di apposite credenziali di accesso da parte del Cliente che gli saranno attribuite al momento della registrazione al Sito medesimo. In tale area riservata, inserendo le proprie credenziali, il Cliente potrà consultare i Contratti già conclusi, gli Ordini pendenti e quelli appena inoltrati, nonché aggiornare e salvare i propri recapiti, eventuali dati bancari e/o dati relativi alla sottoscrizione del servizio di newsletter. Il Cliente si impegna a trattare in maniera riservata le proprie credenziali d'accesso alla suddetta area riservata del Sito e a non renderle disponibili a terzi.

3. Conclusione del Contratto

3.1. Qualsiasi Contratto relativo all'acquisto di Prodotti stipulati verrà stipulato esclusivamente in lingua italiana.

3.2. La presentazione dei Prodotti sul Sito costituisce un invito rivolto agli utenti del Sito a formulare, nei confronti di Zalando, una proposta d'acquisto. Tali inviti ad offrire non hanno natura vincolante per Zalando ed, in particolare, non costituiscono offerte al pubblico ai sensi e per gli effetti dell'art. 1336 del Codice Civile italiano, restando, nella piena discrezionalità di Zalando, ogni decisione in merito all'accettazione delle proposte eventualmente formulate.

3.3 Conclusione del contratto via internet

3.3.1 Per procedere all'acquisto di uno o più Prodotti tramite Internet, il Cliente dovrà effettuare preventivamente la registrazione sul Sito, fornendo a Zalando, in ottemperanza alle applicabili disposizioni in materia di protezione dei dati personali, tutti i dati necessari per consentire a Zalando medesima di dare esecuzione agli Ordini inoltrati.

3.3.2 Una volta ultimata la registrazione, il Cliente potrà selezionare uno o più Prodotti di cui intenda effettuare l'acquisto, inserendoli in un "carrello" virtuale, di cui potrà sempre visualizzare il contenuto prima di procedere all'inoltro dell'Ordine.

3.3.3 Cliccando sul tasto "Procedi all'acquisto", il Cliente darà avvio alla procedura di inoltro dell'Ordine. Nella fase di formulazione dell'Ordine e fino al suo effettivo inoltro il Cliente avrà, comunque, la possibilità di rivedere i dati inseriti cliccando sul tasto "Indietro", così da individuare e correggere eventuali informazioni errate.

3.3.4 Cliccando sul tasto "Concludi l'Ordine", al termine della procedura avviata ai sensi della precedente sezione 3.3.3, il Cliente effettuerà l'inoltro dell'Ordine nei confronti di Zalando. Ogni Ordine inoltrato secondo tali modalità dovrà intendersi, a tutti gli effetti, quale proposta contrattuale da parte del Cliente.

All'inoltro dell'Ordine da parte del Cliente seguirà tempestivamente conferma da parte di Zalando riguardo al ricevimento dell'Ordine medesimo, tramite l'invio di una e-mail sull'account di posta elettronica comunicato dal Cliente. Con l'invio di tale e-mail, Zalando provvederà, altresì, a comunicare al Cliente se l'Ordine possa essere accettato o meno (**la Conferma d'ordine**).

3.3.5. Zalando avrà facoltà di accettare o meno gli Ordini ricevuti senza che, in caso di mancata accettazione, il Cliente possa avanzare diritti o pretese nei confronti di Zalando ad alcun titolo. L'Ordine si intenderà, in ogni caso, accettato e conseguentemente il Contratto concluso al momento in cui il Cliente riceverà, sul proprio indirizzo di posta elettronica, la Conferma d'ordine, contenente conferma dell'accettazione dell'Ordine.

3.4 Conclusione del contratto via telefono

3.4.1. Il Cliente potrà effettuare l'acquisto dei Prodotti anche contattando il servizio clienti, al numero gratuito 800 175 015, dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00, a patto che abbia provveduto preventivamente a registrarsi sul Sito.

3.4.2 . Al ricorrere delle condizioni previste al precedente paragrafo 3.4.1, il Cliente potrà procedere all'inoltro di un Ordine contattando il servizio clienti al numero sopra indicato, comunicando agli operatori tutti i dati necessari per il suo perfezionamento (nome, cognome, indirizzo Email, indirizzo fatturazione e indirizzo di spedizione, se diverso del indirizzo di fatturazione).

3.4.3 L'Ordine si considererà inoltrato al termine della comunicazione telefonica e dovrà intendersi, anche in questo caso, quale, quale proposta contrattuale ai sensi e per gli effetti dell'artt. 1326 del Codice Civile italiano. All'inoltro dell'Ordine da parte del Cliente seguirà la conferma da parte di Zalando, tramite la Conferma d'ordine del ricevimento dell'Ordine medesimo e della sua accettazione.

3.4.4. Zalando avrà facoltà di accettare o meno gli Ordini ricevuti senza che, in caso di mancata accettazione, il Cliente possa avanzare diritti o pretese nei confronti di Zalando ad alcun titolo. Il Contratto si intenderà, in ogni caso, concluso al momento in cui il Cliente riceverà, sul proprio indirizzo di posta elettronica, la Conferma d'ordine .

3.5. Prima di il procedere all'inoltro di qualsiasi Ordine, tanto nelle modalità stabilite alla Sezione 3.3 che in quelle fissate alla Sezione 3.4, il Cliente è invitato a leggere con la massima attenzione le presenti CGV.

4. Prezzo e spese di spedizione

I prezzi dei Prodotti Zalando pubblicati nella homepage o nelle diverse sezioni del Sito sono comprensivi di Iva.

Zalando si riserva il diritto di modificare in qualunque momento i prezzi dei Prodotti Zalando che sono riportati sul Sito. Eventuali modifiche ai prezzi di Prodotti Zalando non saranno, tuttavia, efficaci nei confronti dei Clienti che abbiano già provveduto all'inoltro di un Ordine.

5. Pagamento e consegna

5.1. Salvo il caso in cui scelga di avvalersi dell'opzione "*Pagamento alla Consegna*", il Cliente pagherà integralmente il prezzo dei Prodotti Zalando ordinati, contestualmente all'inoltro dell'Ordine. Resta inteso che, in caso di mancata accettazione dell'Ordine, Zalando provvederà tempestivamente a rimborsare ai Clienti gli importi già eventualmente corrisposti.

Nell'ambito del processo di inoltro dell'Ordine, potranno essere proposte da Zalando, a completa discrezione di quest'ultima, diverse modalità di pagamento, quali, a titolo esemplificativo, il pagamento con carta di credito (Visa, MasterCard, American Express), il pagamento tramite sistema protetto "Paypal", il pagamento con carta prepagata (es. "Postepay") e il pagamento mediante bonifico bancario. Il Cliente sarà tenuto ad indicare la modalità di pagamento, tra quelle proposte da Zalando, di cui intenda avvalersi.

In caso di Ordine effettuato via telefono, ai sensi della Sezione 3.4, il pagamento del prezzo dovrà essere effettuato o al momento della consegna dei Prodotti in caso di pagamento alla consegna oppure, al momento della conferma della ricezione dell'Ordine in caso di pagamento con carta di credito. Il pagamento con carta di

credito via telefono è possibile solo se il Cliente ha già fatto un ordine con la stessa carta di credito sul Sito. Il Cliente dovrà comunicare nel corso della telefonata il codice di sicurezza CVV della carta di credito.

5.2. Le fatture verranno emesse esclusivamente in formato elettronico.

5.3. Zalando si riserva di rifiutare o non dare esecuzione a Ordini, che prevedano la consegna dei relativi Prodotti Zalando al di fuori del territorio italiano, ovvero nei Comuni di Livigno o di Campione d'Italia. Per le consegne, Zalando si avvarrà di vettori selezionati dalla medesima Zalando. Ove il Prodotto Zalando sia contrassegnato sul Sito come "disponibile", Zalando provvederà a spedire detto articolo al più presto oppure, in caso di pagamento mediante bonifico bancario, entro 5 (cinque) giorni lavorativi successivi alla conferma di ricevimento dell'Ordine.

5.4. Zalando non sarà responsabile della mancata o ritardata consegna nel caso in cui: (a) Nonostante abbia provveduto al regolare e tempestivo acquisto dei Prodotti a copertura dell'Ordine ricevuto, essa non sia stata rifornita nei termini e modi pattuiti con il fornitore; (b) non sia in grado di supplire alla mancata disponibilità di tali Prodotti, per circostanze non soggette al suo controllo; e (c) abbia tempestivamente comunicato al Cliente tale indisponibilità dei Prodotti Zalando. In ogni caso, laddove il Cliente sia un Consumatore e la indisponibilità dei Prodotti Zalando, dovuta ad una delle circostanze indicate alle precedenti lettere (a) e (b), non consenta di procedere alla consegna del Prodotto Zalando entro 30 (trenta) giorni dall'inoltro dell'Ordine da parte del Consumatore medesimo, Zalando provvederà a rimborsare al Consumatore eventuali pagamenti anticipati del prezzo il giorno successivo a quello in cui sia stato inviato l'Ordine e al massimo entro 30 (trenta) giorni dal giorno successivo a quello in cui sia stato inviato l'Ordine.

5.5. Zalando non sarà responsabile della mancata o ritardata consegna dovuta a cause di forza maggiore, quali – a titolo esemplificativo scioperi, provvedimenti della Pubblica Autorità, razionamenti o penuria di energia o materie prime, difficoltà di trasporto, incendi, alluvioni, allagamenti e danni ai macchinari industriali non dipendenti da Zalando. Zalando provvederà a comunicare tempestivamente al Cliente il verificarsi e il venir meno di una causa di forza maggiore. Qualora la causa di forza maggiore persista per un periodo eccedente i 30 (trenta) giorni, ciascuna delle parti avrà facoltà di recedere dal contratto. In caso di recesso ai sensi della presente Sezione 5.5, il Cliente non avrà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento a qualsiasi titolo, fermo restando il diritto alla restituzione di quanto eventualmente già pagato a titolo di prezzo per il Prodotto Zalando oggetto dell'Ordine, entro 30 giorni dall'invio dell'Ordine medesimo.

5.6. In caso di acquisto effettuato da un Consumatore, il rischio di perimento fortuito dei Prodotti Zalando rimarrà in capo a Zalando sino alla loro consegna al Consumatore o ad altro soggetto da quest'ultimo indicato, indipendentemente dal fatto che la spedizione dei medesimi Prodotti Zalando sia o meno assicurata. In caso di acquisto effettuato da soggetto diverso da un Consumatore, il rischio di perimento fortuito dell'articolo passa in capo al Cliente con la consegna del Prodotto Zalando da parte di Zalando al primo vettore.

6. Diritto di recesso

6.1. Nel rispetto dei doveri di informazione di cui all'art. 52, comma 1, lett. (f) e (g) del Codice del Consumo, alla Sezione 6.3 che segue sono indicati termini e condizioni che disciplinano il diritto di recesso in favore del Consumatore, come regolato dal medesimo Codice del Consumo. In aggiunta ai termini previsti per legge, Zalando concede, altresì, ai Consumatori un periodo aggiuntivo entro il quale sarà possibile esercitare il recesso, secondo quanto previsto alla successiva Sezione 6.4.

6.2 Si precisa, in ogni caso, che il diritto di recesso in favore del Consumatore non si applica ai Prodotti Zalando che, per loro natura, non siano idonei ad essere rispediti o siano soggetti al rischio di rapido deterioramento o alterazione, quali, a titolo meramente esemplificativo, prodotti cosmetici già aperti.

6.3 Istruzioni per l'esercizio del recesso nei casi previsti dal Codice del Consumo

In conformità alle previsioni del Codice del Consumo, il Consumatore ha facoltà di recedere dal Contratto, secondo le modalità e le tempistiche previste all'interno della presente Sezione.

Ove intenda avvalersi di tale diritto di recesso, il Consumatore dovrà provvedere entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di consegna del Prodotto Zalando (nel caso di consegna multipla, dalla data dell'ultima consegna parziale) all'invio di apposita comunicazione (senza necessità di specificare eventuali motivi), da

trasmettersi per lettera raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero mediante fax o e-mail a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 (quarantotto) ore successive, agli indirizzi di seguito indicati.

In caso di esercizio del diritto di recesso, il Consumatore sarà tenuto alla restituzione del Prodotto Zalando a Zalando agli indirizzi di seguito indicati entro il medesimo termine di 10 (dieci) giorni dalla data di consegna dell'articolo.

La sostanziale integrità del bene da restituire è condizione essenziale per l'esercizio del diritto di recesso. È comunque sufficiente che il bene sia restituito in normale stato di conservazione, in quanto sia stato custodito ed eventualmente adoperato con l'uso della normale diligenza.

La comunicazione di recesso deve essere indirizzata a:

Zalando GmbH
Sonnenburger Str. 73
10437 Berlin, GERMANIA

Tel: 800 175015

E-Mail: servizioclienti@zalando.it

Gli articoli dovranno essere restituiti a:

Zalando GmbH
C/O Bartolini SPA
Via Don Minzoni 10
20158 Milano, ITALIA

Conseguenze del recesso

Qualora il Consumatore abbia esercitato il proprio diritto di recesso conformemente alle disposizioni di cui alle presenti CGV, le prestazioni che siano già state ricevute dal Consumatore e/o da Zalando dovranno essere restituite. Il rimborso del prezzo pagato dal Consumatore sarà effettuato da Zalando, a condizione che il Prodotto Zalando sia stato restituito dal Consumatore, entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte di Zalando della comunicazione di esercizio del recesso ovvero, se antecedente, dalla data in cui Zalando ha ricevuto il Prodotto Zalando restituito dal Consumatore. I rischi connessi alla distruzione o al danneggiamento dei Prodotti Zalando nel corso della spedizione sono rimessi a carico del Cliente, restando inteso che in tale eventualità, i Prodotti Zalando non saranno considerati integri ed il recesso non avrà efficacia. Le spese di spedizione connesse alla restituzione del Prodotto Zalando sono a carico di Zalando, a condizione che, ai fini della restituzione del Prodotto Zalando, il Consumatore utilizzi l'etichetta inviata da Zalando ed inclusa all'interno del plico utilizzato per la spedizione del Prodotto Zalando.

6.4 Istruzioni per l'esercizio del diritto di recesso esteso previsto per il Consumatore

A far data dalla scadenza del termine di 10 (dieci) giorni lavorativi per l'esercizio del diritto di recesso previsto dal Codice del Consumo e ad integrazione di quanto previsto da quest'ultimo, il Consumatore conserverà la facoltà di recedere dal Contratto per i 20 (venti) giorni immediatamente successivi. Il diritto di recesso di cui alla presente Sezione 6.4 non potrà, tuttavia, essere esercitato dal Consumatore in caso di acquisto di Buoni Regalo (come di seguito definiti) né in relazione ad articoli che, per loro natura, non sono idonei ad essere rispediti, quali, ad esempio, i prodotti cosmetici già aperti.

6.5 In entrambi i casi previsti ai precedenti articoli 6.3 e 6.4, nel caso in cui il Consumatore intenda esercitare il diritto di recesso, i Prodotti Zalando dovranno essere restituiti :

- correttamente imballati nella loro confezione originale, in perfetto stato di rivendita (non rovinati, danneggiati o sporcati) e muniti di tutti gli eventuali accessori, istruzioni per l'utilizzo e documentazione;
- muniti del documento di trasporto (presente nell'imballo originale), in modo da permettere a Zalando di identificare il Consumatore (numero dell'Ordine, nome, cognome e indirizzo);
- senza manifesti segni di uso, se non quelli compatibili con l'effettuazione di una normale prova dell'articolo. Essi cioè non dovranno recare traccia di un utilizzo prolungato (oltre qualche minuto) eccedente il tempo necessario ad una prova e non dovranno essere in stato tale da non permetterne la rivendita.

Ove il Prodotto Zalando restituito non sia conforme a quanto prescritto dal precedente paragrafo, il recesso non avrà efficacia.

7 Buoni regalo e buoni d'acquisto

7.1 Offriamo buoni regalo e buoni d'acquisto. I buoni regalo possono essere acquistati sul Sito. I buoni d'acquisto non possono essere acquistati sul Sito, ma vengono offerti da Zalando nel contesto di campagne promozionali, per un periodo di validità limitato.

7.2 Si prega di notare che buoni regali e buoni d'acquisto seguono condizioni parzialmente diverse. Inoltre, i buoni regalo e i buoni d'acquisto sono utilizzati solo in riferimento ad alcune tipologie di Prodotti, anche in conformità a quanto verrà indicato sul Sito.

8. Condizioni per l'incasso dei buoni d'acquisto

8.1. I buoni d'acquisto offerti da Zalando nel contesto di campagne promozionali (i “Buoni d'Acquisto”) sono validi fino al termine indicato e sono utilizzabili una sola volta nell'ambito di una procedura d'Ordine. Il Buono d'Acquisto può essere utilizzato solo prima della convalida dell'Ordine (prima di cliccare su “Conferma”, al termine della procedura di ordine). Dopo questo punto, non è possibile applicare alcuna riduzione. Si precisa che i Buoni d'Acquisto saranno utilizzabili solo per l'acquisto di alcuni specifici Prodotti Zalando, secondo quanto sarà meglio indicato sul Sito.

8.2. Il Buono d'Acquisto non è rimborsabile in danaro e non maturano interessi sul credito rappresentato dal Buono d'Acquisto medesimo. Il credito rappresentato da un Buono d'Acquisto non è cedibile a terzi. I crediti rappresentati da ogni singolo Buono d'Acquisto non sono tra loro cumulabili.

8.3. Il valore dei Prodotti Zalando acquistati con il Buono d'Acquisto deve corrispondere almeno all'importo del Buono d'Acquisto medesimo. In caso di acquisti per un importo complessivo inferiore rispetto a quello del Buono d'Acquisto, non sarà possibile rimborsare al Cliente l'eventuale credito residuo.

8.4. Se il credito rappresentato da un Buono d'Acquisto è di importo inferiore al prezzo complessivo da pagare per un Ordine, la differenza potrà essere saldata con le altre modalità di pagamento consentite.

8.5. Il Buono d'Acquisto non verrà rimborsato qualora i Prodotti vengano interamente o parzialmente restituiti.

9. Condizioni per l'incasso dei buoni regalo

9.1. I buoni regalo (i “Buoni Regalo”) sono buoni di acquisto prepagati emessi da Zalando che possono essere acquistati dai Clienti e sono utilizzabili esclusivamente all'interno del Sito.

9.2. Il Buono Regalo non può essere utilizzato per l'acquisto di ulteriori Buoni Regalo. Per l'acquisto dei Buoni Regalo sono disponibili, quali mezzo di pagamento, esclusivamente il pagamento anticipato mediante bonifico bancario, il pagamento con carta di credito e il pagamento tramite sistema protetto “Paypal”.

9.3. Il Buono Regalo può essere utilizzato dal portatore solo prima dell'inoltro dell'Ordine, ferma restando la possibilità per il Cliente di utilizzare il Buono Regalo per acquisti successivi. Il Buono Regalo non è rimborsabile in danaro e non maturano interessi sul credito rappresentato dal Buono Regalo medesimo. Nell'ambito di ogni singola procedura d'Ordine, i crediti rappresentati da ciascun Buono Regalo sono tra loro cumulabili. Nell'ambito di ogni singola procedura d'Ordine, i crediti rappresentati dai Buoni Regalo sono cumulabili anche con i crediti rappresentati da un Buono d'Acquisto.

9.4. L'annullamento di un Ordine per l'acquisto di un Buono Regalo può essere effettuato attraverso il servizio Clienti, a condizione che il Buono Regalo medesimo non sia stato ancora utilizzato, secondo le modalità previste per l'esercizio del diritto di recesso alla precedente Sezione 6.3. Un Buono Regalo deve intendersi utilizzato se è stato utilizzato nell'ambito di un Ordine ovvero accreditato sul conto di un Cliente, come riportato nell'area riservata del Sito.

9.5. Se il credito rappresentato da un Buono Regalo è di importo inferiore al prezzo dell'Ordine, la differenza può essere saldata con le altre modalità di pagamento consentite.

9.6. Per accreditare i Buoni Regalo sul proprio conto Cliente o per prendere visione di un credito esistente, il Cliente potrà visitare la sezione riservata "Il mio account" sul Sito.

9.7. Zalando non sarà in alcun modo responsabile dello smarrimento, furto o illeggibilità dei Buoni Regalo cartacei. Inoltre, Zalando non sarà responsabile in caso di errori di digitazione dell'indirizzo e-mail del Cliente destinatario del Buono Regalo.

9.8. Il Buono Regalo è cedibile. Non sono, invece, consentite la riproduzione, la pubblicazione e/o la manipolazione del Buono Regalo. In caso di truffa, appropriazione indebita o sospetto di attività illecite connesse all'acquisto o all'incasso di un Buono Regalo, Zalando si riserva il diritto di chiudere il relativo conto Cliente o esigere metodi di pagamento alternativi a quelli generalmente consentiti.

10. Garanzia e gestione dei reclami

10.1. Agli acquisti effettuati dai Consumatori si applicano le norme di legge in materia di garanzia, ivi incluse, se applicabili le norme previste dal Codice del Consumo in materia di garanzia nei confronti dei Consumatori.

10.2. Ove riscontri vizi e difetti nei Prodotti oggetto di acquisto ai sensi delle presenti CGV, il Consumatore potrà contattare, a pena di decadenza entro due mesi dalla scoperta, Zalando, secondo le modalità indicate nelle presenti CGV e richiedere la riparazione o la sostituzione del Prodotto. La scelta tra riparazione o sostituzione rimarrà nella disponibilità del Consumatore, fatto salvo il caso in cui il rimedio prescelto risulti oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

10.3 Zalando provvederà, a seconda dei casi, ad effettuare le riparazioni e sostituzioni richieste entro un termine congruo dal ricevimento della richiesta del Consumatore. Zalando invita il Cliente a descrivere nel modo più dettagliato possibile la natura del difetto o vizio riscontrato ed eventualmente a trasmettere in copia i documenti dell'Ordine ovvero indicare il numero dell'Ordine, il numero del Consumatore, e ogni altro dato utile alla corretta identificazione del reclamo. Qualora non pervenga alcuna risposta al Consumatore entro 5 (cinque) giorni lavorativi, Zalando invita sin da ora il Consumatore a sollecitare una risposta. Zalando consiglia inoltre di verificare che le e-mail dalla stessa inviate non vengano re-indirizzate in ovvero bloccate da eventuali 'filtri spam' ovvero non giungano correttamente a destinazione per altri problemi tecnici del programma di posta elettronica del Cliente destinatario.

10.4 Laddove (i) la riparazione o la sostituzione richieste risultino impossibili o eccessivamente onerose, o (ii) non siano avvenute entro un termine congruo; o (iii) abbiano arrecato notevoli inconvenienti al Consumatore medesimo, quest'ultimo potrà richiedere a sua scelta una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del Contratto. Non sarà, in ogni caso, ammessa la risoluzione del Contratto per difetti di lieve entità, rispetto ai quali non sia stato possibile o risulti eccessivamente oneroso procedere alla riparazione o alla sostituzione dei relativi Prodotti.

10.5 Resta espressamente inteso che le precedenti Sezioni 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4. non troveranno applicazione in caso di difetti riscontrati in Prodotti acquistati da Professionisti, rispetto ai quali Zalando, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, non rilascia alcuna garanzia.

10.6. Per qualsiasi richiesta, Zalando invita, in ogni caso, il Cliente a rivolgersi al servizio Clienti, che può essere contattato come segue:

Zalando GmbH
Sonnenburger Str. 73
10437 Berlin, GERMANIA

Tel: 800 175015
E-Mail: servizioclienti@zalando.it

11. Protezione dei dati

Zalando si riserva il diritto di conservare i dati di ciascun Ordine nonché i recapiti del Cliente al solo fine di utilizzarli ai fini della corretta esecuzione dell'Ordine (anche attraverso la trasmissione ai partner commerciali coinvolti nella gestione del pagamento, nell'esecuzione dell'Ordine e/o nella spedizione dell'articolo), di eventuali reclami in merito alla garanzia dell'articolo e/o di raccomandazioni o istruzioni al Cliente inerenti all'articolo. La conservazione e il trattamento dei dati avverranno conformemente al contenuto dell'informativa riguardante la protezione e l'utilizzo dei dati personali da parte di zalando ("informativa sulla privacy).

Fermo restando quanto precede, qualsiasi utilizzo dei dati personali del Cliente sarà soggetto alle disposizioni contenute nella suddetta informativa sulla privacy.

12. Modifica delle Condizioni Generali di Vendita

In occasione di ogni modifica alle presenti CGV, Zalando provvederà prontamente a pubblicare le CGV modificate sul Sito.

Le CGV modificate diverranno parte integrante dei nuovi Contratti, a far data dal primo Ordine inoltrato dai Clienti, a seguito della loro pubblicazione sul Sito. Nel caso di Ordini già inoltrati prima di tale comunicazione, troverà applicazione la precedente versione delle CGV.

13. Clausola di sostituzione

Qualora una disposizione presente o futura delle CGV e/o del contratto dovesse essere o diventare del tutto o in parte nulla e/o inefficace ovvero vi sia una lacuna nelle disposizioni delle CGV e/o del contratto, le restanti disposizioni delle CGV e del contratto rimarranno in ogni caso valide ed efficaci. Resta inteso che Zalando e il Cliente si impegneranno a negoziare in buona fede l'integrazione della lacuna ovvero la sostituzione della clausola nulla e/o inefficace con l'obiettivo di raggiungere i medesimi risultati perseguiti dalla clausola invalida o inefficace e di salvaguardare la sostanza economica del contratto.

Gennaio 2013

Zalando GmbH

Le presenti CGV costituiscono proprietà intellettuale protetta dai diritti d'autore. Non è consentito un suo utilizzo, anche parziale, da parte di terzi per scopi commerciali. Eventuali violazioni saranno perseguite penalmente.