

FAQ Belgique

16.04.2021

<u>Topics</u>	<u>Page</u>
Général	2
Newsletter	5
Commande	8
Paiement	15
Envoi et livraison	19
Retours	23
Bons d'achat	27
Vos données	28
Conseil de shopping	30

Général

- Comment contacter Zalando Lounge?

Vous pouvez contacter le service clientèle Zalando Lounge

- Par téléphone, du lundi au vendredi et de 7 h à 20 h au 0800 795 18
- Par email à l'adresse serviceclient@zalando-lounge.be
- Via notre formulaire de contact
- Par le chat en ligne
- Par Facebook Messenger

- À combien s'élèvent les frais de livraison ?

Les frais de livraison s'élèvent à 3,90 € par commande, quelle que soit la quantité d'articles commandés.

Ces frais représentent une participation aux frais globaux d'expédition.

Tous les retours sont GRATUITS. Si vous retournez votre commande intégralement, vous serez également remboursé.e des frais d'expédition.

Ces frais peuvent parfois être plus élevés ou au contraire réduits à l'occasion d'une promotion particulière, nous vous en informerons dans les détails relatifs aux produits.

- Je suis inscrit.e sur Zalando Lounge en Belgique mais je voudrais que ma commande soit livrée dans un autre pays. Est-ce possible ?

Si vous êtes inscrit en Belgique, mais souhaitez que votre commande soit livrée dans un autre pays, vous devrez effectuer votre commande depuis le site Zalando Lounge correspondant au pays dans lequel vous souhaitez vous faire livrer.

Zalando Lounge propose actuellement des expéditions en Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, France, Italie, Pays-Bas, Pologne, Royaume-Uni, Suède, Suisse, l'Espagne et République tchèque.

- Qu'est-ce que Zalando Lounge ?

Zalando Lounge est un club de vente en ligne qui offre à ses membres un accès exclusif à des marques de premier plan, le tout à des prix particulièrement abordables.

Les remises peuvent parfois aller jusqu'à 75 % par rapport aux prix de vente recommandés par les fabricants.

Zalando Privé ne dispose pas de collections fixes. Nous proposons chaque jour de nouvelles ventes pour une durée de 3 à 4 jours.

Nous proposons des produits de mode populaires ainsi que de grandes marques de luxe.

La gamme de produits s'étend des chaussures à l'habillement (femmes, hommes et enfants) en passant par les accessoires, les articles de sport ou encore la maison.

Les ventes proposées sont, non seulement, limitées dans la durée, mais aussi en volume, une fois le stock épuisé, les articles ne peuvent plus être commandés.

- Je voudrais commander un article mais il est "temporairement réservé / épuisé". Qu'est-ce que ça signifie ?

Les offres de Zalando Lounge sont temporaires et le stock est limité. Une fois les articles épuisés, ils ne peuvent plus être commandés.

Si le produit souhaité est temporairement réservé, cela signifie simplement que le dernier article disponible a été sélectionné par un autre client et se trouve actuellement dans son panier.

Si celui-ci décidait toutefois de ne pas l'acheter, la mention disparaîtra et vous aurez alors la possibilité de commander cet article. Si un article reste longtemps sous ce statut, cela signifie généralement qu'il est malheureusement épuisé.

- Quelle est la période de garantie pour les articles achetés sur Zalando Lounge ?

À compter du jour de la réception d'un produit, une garantie légale de deux ans s'applique sur tous les articles.

- Quelle est la différence entre Zalando et Zalando Lounge ?

Zalando et Zalando Lounge sont basés sur deux concepts différents.

Zalando Lounge propose à ses membres des ventes quotidiennes et limitées dans le temps avec des rabais allant jusqu'à -75% sur le prix de vente recommandé par les fabricants.

Tous les 3-4 jours, vous trouverez des marques différentes. Zalando offre au contraire une collection de produits fixes.

- Comment savoir quelles marques sont proposées et à quelles dates ?

Afin que vous ne manquiez aucune de ses ventes, Zalando Lounge vous informe au moyen d'une newsletter, envoyée à l'adresse e-mail indiquée lors de votre inscription, sur les ventes actuelles et à venir.

Vous pouvez décider vous-même quel type de newsletter vous souhaitez recevoir.

Vous avez en effet le choix entre un bulletin quotidien qui vous informe chaque jour des ventes en cours et une version hebdomadaire, qui vous présente chaque dimanche les principales ventes en cours et à venir.

Vous pouvez également trouver un aperçu des prochaines promotions en bas de notre site internet, sous le titre "Prochainement".

- [Comment m'assurer que vos produits sont authentiques ?](#)

Tous les produits vendus sur notre site sont authentiques et acquis auprès de fabricants renommés qui fournissent des produits de la plus haute qualité.

Nous ne vendons pas de produits contrefaits ou des répliques.

- [Comment Zalando Lounge obtient-il de telles remises?](#)

Zalando Lounge fait des économies sur les frais de stockage et de logistique en ne commandant les marchandises au fabricant qu'une fois la vente terminée et en ne les stockant que quelques jours dans son centre logistique à des fins de contrôle qualité.

Grâce à une collaboration étroite avec les fabricants, Zalando Lounge évite les coûts intermédiaires.

- [Comment les promotions fonctionnent-elles ?](#)

Chaque jour, de 3 à 5 nouvelles ventes sont lancées, à 7 heures en semaine et à 8 heures durant le week-end.

Ces ventes sont en ligne pendant 3 à 4 jours en moyenne, vous devez donc être rapide pour vous procurer l'article souhaité, d'autant que ce n'est pas seulement la durée qui est limitée, mais aussi les quantités.

Les articles indisponibles ne peuvent plus être commandés par la suite.

Vous pouvez rester informé sur les prochaines promotions en lisant la newsletter quotidienne et/ou hebdomadaire.

- [Application Zalando Lounge](#)

Découvrez toutes les dernières offres de ventes privées en téléchargeant l'application Zalando Lounge, disponible sur IOS et Android. Ainsi vous ne manquerez plus aucune vente.

Le fonctionnement simple et intuitif de l'application vous donne une vue d'ensemble de toutes les marques et les articles en vente, votre nouvelle tenue arrivera facilement et rapidement dans votre pa

- Comment devenir membre de Zalando Lounge ?

C'est très simple ! Il vous suffit de vous inscrire sur notre site Web - c'est gratuit et sans engagement.

Si vous êtes déjà client Zalando, vous pouvez vous connecter en utilisant les mêmes identifiants.

Si vous avez envie d'un moyen plus rapide et plus facile, vous pouvez vous inscrire en utilisant vos identifiants Facebook ou Google.

- L'inscription est-elle payante ?

Non. L'inscription sur Zalando Lounge est totalement gratuite et n'engage à rien. Il n'existe pas de minimum d'achats ou d'autres conditions.

Vous pouvez par ailleurs vous désinscrire à tout moment.

- Puis-je acheter des articles sur Zalando Lounge sans compte ?

Nos offres spéciales sont uniquement disponibles pour nos membres.

Inscrivez-vous gratuitement afin de profiter d'une offre complète : mode, chaussures, accessoires et maison, tout en économisant jusqu'à -75% par rapport au prix de vente conseillé par le fabricant.

Si vous disposez d'un compte sur Zalando.be, vous disposez alors également d'un compte sur Zalando Lounge : il suffit de vous inscrire avec les mêmes identifiants.

Attention, les ventes ne durent que quelques jours et les stocks sont limités.

Newsletter

- Comment recevoir un coupon de réduction Zalando Lounge?

Vous pouvez recevoir des bons de réduction par le biais de notre newsletter. Si vous avez déjà un compte client, vous pouvez vous abonner à la newsletter en vous rendant dans votre compte client à la rubrique "Mon compte" puis "Newsletter".

Vous pouvez également consulter vos réductions disponibles dans votre compte client Zalando Lounge en allant à la rubrique "Coupons de réduction".

Veillez noter :

- Un seul bon peut être utilisé par commande
 - Chaque bon a une date d'expiration
 - Les bons ne peuvent être valables que pour certains produits et catégories de produits
 - Les bons peuvent avoir une valeur minimale d'achat
 - Les bons ne peuvent être utilisés qu'une seule fois
 - Si vous nous renvoyez des articles de votre plein gré, nous nous réservons le droit de ne pas renouveler votre bon de réduction.
-
- Je me suis inscrit.e à la newsletter de Zalando Lounge mais je ne les reçois pas. Que dois-je faire ?

Une fois que vous vous êtes abonné.e à notre newsletter, il peut s'écouler jusqu'à 48 heures avant que vous ne receviez la première. Si vous vous êtes inscrit.e depuis plus de 48h mais vous ne la recevez pas :

1. Connectez vous à votre boîte mail afin de vérifier vos courriers indésirables/spams.

2. Si vous ouvrez votre boîte mail depuis votre lieu de travail, il est possible qu'un programme bloque la réception de certains emails.

3. Veuillez ajouter notre adresse d'envoi à votre carnet d'adresses : hallo@my.zalando-lounge.be. Les newsletters arriveront alors dans votre boîte de réception

- Comment savoir quelles marques sont proposées et à quelles dates?

Afin que vous ne manquiez aucune de ses ventes, Zalando Lounge vous informe au moyen d'une newsletter, envoyée à l'adresse e-mail indiquée lors de votre inscription, sur les ventes actuelles et à venir.

Vous pouvez décider vous-même quel type de newsletter vous souhaitez recevoir. Vous avez en effet le choix entre un bulletin quotidien qui vous informe chaque jour

des ventes en cours et une version hebdomadaire, qui vous présente chaque dimanche les principales ventes en cours et à venir.

Vous pouvez également trouver un aperçu des prochaines promotions en bas de notre site internet, sous le titre "Prochainement".

- Quels types de newsletter existe-t-il?

Zalando Lounge propose deux types de newsletters.

La première vous informe quotidiennement des ventes du jour. Vous la recevrez chaque matin, avant le démarrage des ventes.

La seconde est un aperçu hebdomadaire vous présentant, chaque dimanche, les ventes à venir et les coups de cœur du moment.

- Je veux changer la fréquence de réception de ma newsletter. Comment puis-je faire ?

Vous décidez quand et à quelle fréquence vous souhaitez recevoir nos e-mails. Nous souhaitons vous tenir au courant - selon vos conditions. Si vous trouvez que les newsletters quotidiennes sont trop nombreuses, vous pouvez opter pour la newsletter hebdomadaire.

Comment faire ? Allez dans votre compte Zalando Lounge - Cliquez sur "Compte" puis "Mon compte" et choisissez "Newsletter". Vous pourrez alors modifier la préférence de réception.

Envie d'une petite pause ? Sur la même page, vous pouvez choisir de ne pas la recevoir pendant la durée de votre choix.

- L'abonnement à la newsletter Zalando Lounge est-il gratuit?

Absolument ! La newsletter Zalando Lounge est entièrement gratuite et non contractuelle.

Vous pouvez également vous abonner ou désabonner à tout moment. Veuillez noter que l'abonnement et le désabonnement peut prendre jusqu'à 48 heures.

- Comment puis-je me désabonner de la newsletter de Zalando Lounge?

Rendez vous dans votre compte client, à la rubrique "Mon compte". Sélectionnez ensuite "Alertes ou Newsletters". Vous pourrez alors choisir de mettre en pause la réception des newsletters ou de vous désabonner complètement. Si vous choisissez cette dernière option, veuillez nous faire savoir pourquoi vous avez pris cette décision et confirmez simplement en cliquant sur le bouton "Se désabonner".

Veuillez noter qu'après le désabonnement, il peut s'écouler jusqu'à 48 heures avant que ce changement ne soit pris en compte par notre système, vous pouvez alors recevoir une dernière newsletter pendant ce délai. Nous vous prions de nous excuser pour ce désagrément.

Vous pouvez également vous désabonner en cliquant sur le lien de désabonnement qui se trouve dans chaque newsletter.

N'hésitez pas à contacter datenschutz@zalando.de en cas de difficultés.

Commande

- Comment renvoyer des articles ?
-

Si vous n'êtes pas satisfait.e de votre commande, vous pouvez nous la renvoyer gratuitement dans les 31 jours suivants la réception de votre colis.

Pour cela, veuillez imprimer l'étiquette de retour, disponible dans votre compte client :

1. Connectez-vous à www.fr.zalando-lounge.be en saisissant vos identifiants.
2. Dans "compte" vous pourrez accéder à la rubrique "Commande & retours".

Sélectionnez la commande concernée, puis vous verrez alors en bas de la commande, le bouton "Retourner le(s) article(s)". Veuillez ensuite sélectionner les articles à retourner avec un motif de retour approprié.

3. L'étiquette de retour est désormais disponible, téléchargez-la en format PDF, puis imprimez le document.

4. Placez ensuite les articles dans leur emballage d'origine et scellez le carton solidement.

5. Apposez l'étiquette de retour sur la boîte.

6. Déposez ensuite votre retour auprès d'un bureau de poste. L'étiquette de retour étant affranchie, vous n'aurez rien à payer.

Si vous n'avez pas accès à une imprimante, veuillez contacter notre service clientèle. Nous vous enverrons volontiers un formulaire de retour par voie postale.

Le remboursement sera effectué une fois le colis réceptionné et vérifié dans notre centre logistique. Cela peut prendre jusqu'à 14 jours.

Si vous décidez de nous renvoyer intégralement une commande, les frais d'expédition vous sont remboursés.

- Quel est le délai de livraison ?

De manière générale, les délais de livraison sont de 3 à 5 semaines. En effet, ce n'est qu'une fois la vente promotionnelle terminée que les produits sont commandés au fabricant, puis contrôlés au centre logistique de Zalando Lounge, triés et enfin expédiés.

Nous proposons également des campagnes avec des délais de livraison courts et ces articles peuvent être livrés en quelques jours seulement. Gardez à l'esprit que si vous décidez de passer une commande avec des articles provenant de campagnes

standard et de campagnes à livraison raccourcie, l'ensemble de la commande quittera notre centre logistique lorsque tous les articles seront prêts à être expédiés.

Vous pouvez connaître les délais de livraison en consultant la page du produit, ainsi que dans le récapitulatif de votre commande.

Une fois la commande confirmée, vous pourrez voir l'état actuel de votre commande dans votre compte client sous la rubrique "Commandes et retours".

Veillez noter que, bien que nous mettions tout en œuvre pour vous livrer dans le délai indiqué lors du passage de votre commande, nous ne pouvons garantir aucune date de livraison ferme. Les dates de livraison sont des estimations et des retards peuvent survenir.

- Malheureusement, j'ai commandé un mauvais article (taille, couleur). Est-il possible d'échanger ou de recommander les articles ?

Nous ne pouvons vous proposer un échange. La marchandise vient et repart chez les fournisseurs. De ce fait, le peu de logistique que nous avons se répercute sur les prix et nous pouvons donc vous en proposer de très attractifs.

Nous vous conseillons donc de procéder à un retour. Vous pouvez nous renvoyer les articles commandés à tort en utilisant l'étiquette de retour qui se trouve dans votre compte client.

Le montant que vous avez payé vous sera remboursé dès que votre retour sera traité. Veillez noter que vous serez remboursé des frais d'expédition uniquement lorsque vous retournez votre commande complète.

- Comment effectuer le suivi d'une commande ?

Dès que votre commande aura quitté notre centre logistique, vous recevrez un email vous informant de l'expédition de votre colis. Cet email contient un numéro de suivi, fourni par notre partenaire logistique. Ainsi, à tout moment, vous pouvez consulter la position et l'état de votre colis. *

Vous pouvez également cliquer sur le bouton "Suivi" dans la rubrique "Commandes & retours", depuis votre compte client.

*Veuillez noter que le lien de suivi ne sera actif que 24 à 48 heures après la réception de l'e-mail de confirmation.

- Comment puis-je annuler une commande ou un article ?

Vous avez commandé le mauvais article ou avez changé d'avis? Tant que votre commande n'est pas déjà emballée, vous pouvez annuler tous les articles depuis votre compte. Sélectionnez la commande et cliquez sur "annuler l'article":

Vous pourrez ensuite sélectionner les articles que vous souhaitez annuler ainsi que la raison de cette annulation. Si vous souhaitez annuler l'ensemble de la commande, il vous suffit de sélectionner tous les articles. Vous pouvez enfin confirmer l'annulation.

Veillez noter qu'en cas d'annulation partielle d'une commande, le remboursement de(s) l'article(s) annulé(s) se fait au moment de l'expédition du reste de la commande.

Dans le cas où votre commande a déjà été traitée par notre entrepôt et que l'annulation de votre commande n'est donc plus possible, sachez que vous pouvez refuser la livraison auprès de La Poste.

N'oubliez pas qu'en raison de notre modèle de vente, nous ne pouvons échanger ou recommander des articles.

- Est-il possible de changer l'adresse de livraison une fois la commande effectuée ?

Votre adresse de livraison n'est plus changeable une fois votre commande validée.

Nous vous conseillons d'annuler votre commande si cela est toujours possible et si la vente qui vous intéresse est toujours en ligne.

Rendez vous dans votre compte client à la rubrique "Commandes et retours", sous le statut de livraison vous verrez "Annuler l'article".

Si vous souhaitez modifier votre adresse de livraison, veuillez le faire depuis votre compte client avant de passer votre prochaine commande.

- Je ne suis pas satisfait.e d'un article et je voudrais soumettre une réclamation. Comment procéder ?

Si vous recevez une commande incomplète, erronée ou endommagée, nous vous prions de contacter notre service clientèle.

Dans le cas d'un article défectueux, afin de traiter correctement votre réclamation, envoyez-nous 3 à 5 photos montrant nettement le défaut constaté. Vous pouvez nous envoyer ces photos à l'adresse suivante : serviceclient@zalando-lounge.be

Si votre réclamation concerne une paire de chaussures, n'oubliez pas de nous envoyer une photo du talon et de la semelle extérieure.

Assurez-vous que votre message ne dépasse pas 25 mb: si nécessaire, vous pouvez nous envoyer plusieurs e-mails.

Nous vous recommandons également d'utiliser un format JPEG lors de l'envoi des photos.

Veillez noter que nous ne pouvons accepter de réclamations pour les défauts suivants :

- Usure et déchirure occasionnée par l'utilisation quotidienne d'un produit.
- Si un article n'a pas été utilisé correctement.
- Les vêtements rétrécis ou endommagés après un lavage.
- Dégâts du talon d'une paire de chaussure.
- Dommages causés par une utilisation incorrecte ou intense.
- Odeurs de transpiration.
- Décoloration.
- Bouloches ou peluches d'un tissu.
- Les dommages dus à des facteurs externes tels que la friction, les objets tranchants ou les produits chimiques.
- Les articles qui causent une gêne physique.

- Que faire si un colis me parvient endommagé ?

Si votre colis est endommagé, vous pouvez :

- Refuser le colis qui sera alors directement renvoyé à Zalando Lounge.
- Émettre une observation quant à l'état détérioré du carton auprès du livreur.
- Signaler l'état dégradé du carton selon l'endroit où vous l'avez réceptionné : votre bureau de poste ou votre commerçant.

Si le contenu vous semble endommagé et/ou qu'il manque des articles, signalez-le à notre service client.

Pour cela, envoyez-nous 3 à 5 photos de votre colis et de son contenu, ainsi que la liste des articles manquants. Vous pouvez nous envoyer cela à l'adresse suivante : serviceclient@zalando-lounge.be

Assurez-vous que votre message ne dépasse pas 25 mb.

Si nécessaire, vous pouvez nous envoyer plusieurs e-mails.

Nous vous recommandons d'utiliser un format JPEG lors de l'envoi des photos.

- Je voudrais commander un article mais il est "temporairement réservé / épuisé". Qu'est-ce que ça signifie ?

Les offres de Zalando Lounge sont temporaires et le stock est limité. Une fois les articles épuisés, ils ne peuvent plus être commandés.

Si le produit souhaité est temporairement réservé, cela signifie simplement que le dernier article disponible a été sélectionné par un autre client et se trouve actuellement dans son panier.

Si celui-ci décidait toutefois de ne pas l'acheter, la mention disparaîtra et vous aurez alors la possibilité de commander cet article. Si un article reste longtemps sous ce statut, cela signifie généralement qu'il est malheureusement épuisé.

- Comment être sûr.e que ma commande a bien été validée ?

Une fois votre commande effectuée, vous recevrez un email dans lequel vous trouverez votre numéro de commande. Vous pouvez également consulter à tout moment l'état de vos commandes passées depuis votre compte client dans la rubrique "Commandes et retours".

Une fois votre commande expédiée, vous recevrez un email comprenant le lien de suivi de votre colis vous permettant de suivre votre commande à chaque étape du processus de livraison.

- Quelle est la période de garantie pour les articles achetés sur Zalando Lounge ?

À compter du jour de la réception d'un produit, une garantie légale de deux ans s'applique sur tous les articles.

- Comment se déroule le processus de commande?

Parcourez nos offres et sélectionnez l'article de votre choix. Nos photos, description et guide de tailles vous aident à choisir le bon produit à la taille adaptée.

Dès que vous avez placé cet article dans votre panier, vous disposez de 20 minutes pour conclure votre achat. Si vous y déposez un autre article, cette durée s'allonge de 20 minutes.

Lors de la première commande, saisissez vos adresses de facturation et de livraison puis sélectionnez le mode de paiement souhaité.

Lors de la dernière étape, vous pourrez à nouveau vérifier et modifier vos coordonnées, ainsi qu'utiliser un bon d'achat.

En cliquant sur "Valider la commande", celle-ci nous parvient et vous recevrez ensuite la confirmation par e-mail.

- Ma commande a déjà été effectuée mais j'aimerais ajouter un autre article. Est-ce possible ?

Une fois que vous avez finalisé et validé votre commande, nous ne sommes plus en mesure de la modifier - cela comprend le mode de livraison, l'adresse de facturation, l'adresse de livraison, le moyen de paiement ou encore la taille des produits.

Pour une durée limitée après la confirmation et avant son traitement dans notre centre logistique, vous pourrez demander l'annulation partielle ou complète de votre commande et ainsi commander à nouveau les articles.

- Pourquoi y a-t-il un délai pour la réalisation d'une commande ?

Pour chaque promotion, il existe une quantité limitée d'articles proposés. Le délai est là pour donner à tous nos membres la possibilité de les commander.

Dès que vous placez un article dans le "panier d'achat", le décompte commence et vous disposez de 20 minutes pour finaliser votre commande.

Un compte à rebours s'affiche sous le symbole du panier d'achat. Vous pouvez prolonger le temps restant de 20 minutes supplémentaires en plaçant un autre article dans le panier.

Une fois que le délai est écoulé, votre panier sera vidé, afin que les articles puissent être réintroduits dans la promotion.

- Peut-on regrouper plusieurs commandes ?

Pour des raisons comptables et logistiques, il n'est malheureusement pas possible de regrouper après coup plusieurs commandes.

- J'ai oublié de saisir le code de mon bon de réduction avant de valider ma commande. Est-il possible de le déduire après avoir passé une commande ?

Pour des raisons techniques, nous ne pourrions malheureusement pas déduire un bon d'achat une fois la commande confirmée. Vous pourrez utiliser votre ce code lors de votre prochaine commande chez Zalando Lounge, à condition qu'il n'ait pas expiré.

Paiement

- Quels modes de paiement sont acceptés sur Zalando Lounge ?

Zalando Lounge accepte les modes de paiement suivants :

- Carte de crédit (VISA, MasterCard, American Express)

- Carte bancaire (Maestro/Bancontact/Belfius)
- PayPal
- Virement bancaire

- Payer avec une carte Bancontact Maestro

Après avoir choisi "carte de crédit" comme moyen de paiement, vous pouvez saisir les données de votre carte bancaire et payer avec Bancontact. Vous serez alors redirigé vers l'interface de votre banque et vous pourrez alors vous connecter avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Une fois connecté, il vous suffit de confirmer votre paiement. Les détails de votre commande sont déjà renseignés (montant et numéro de compte de la boutique en ligne).

De retour sur Zalando Lounge, cliquez sur « Valider ». Vous recevrez un accusé de réception du paiement ainsi qu'un e-mail de confirmation de commande.

- Payer par carte bancaire

Quelles cartes acceptons-nous ?

Nous acceptons les cartes bancaires (Mastercard, Visa, Maestro, et American Express).

Quand ma carte sera-t-elle débitée?

Lorsque vous passez votre commande, une pré-autorisation est effectuée auprès de votre banque et votre carte de crédit ne sera débitée qu'une fois la commande confirmée.

Dans le cas où une erreur se produit et que votre commande n'est pas confirmée, notre système informera automatiquement votre banque et le montant sera débloqué.

Si vous renvoyez des articles, le montant sera crédité sur votre carte bancaire une fois réceptionnés dans notre entrepôt.

Authentification 3DS

Notre processus de paiement utilise l'authentification 3DS (Verified by Visa, MasterCard SecureCode et American Express SafeKey).

Ces services sont destinés à protéger votre carte contre toute utilisation frauduleuse lorsque vous achetez sur notre site.

Si vous avez besoin d'informations plus détaillées ou si vous rencontrez un problème avec le processus d'authentification, nous vous invitons à contacter votre banque. Nous n'avons aucun contrôle sur le processus d'authentification des paiements

- Où puis-je trouver une copie de ma facture ?

Dans votre compte client, à la rubrique "Commandes & Retours", vous trouverez une copie de votre facture. Sélectionnez la commande concernée et cliquez sur le bouton "Version imprimable", celui-ci se trouve sous la liste des articles que vous avez commandés.

- Payer avec Paypal

Quand est-ce que je serai débité ?

Votre compte PayPal sera débité dans les minutes après la confirmation de votre commande.

Vais-je recevoir une confirmation de paiement?

Vous recevrez une confirmation de commande qui contient le lien vers votre paiement PayPal.

Si, pour une raison quelconque, le processus de paiement est interrompu, ce lien vous offre la possibilité de soumettre une nouvelle demande de paiement avec PayPal.

Veillez noter que le paiement via PayPal ne sera plus possible après trois heures.

Est-il possible de payer par PayPal sans avoir un compte PayPal ?

Si vous n'avez pas de compte PayPal enregistré, il est encore possible d'utiliser PayPal comme méthode de paiement.

Il suffit de sélectionner PayPal comme mode de paiement lors de la procédure de commande.

Vous serez dirigé vers PayPal à la fin de votre commande. Lorsque vous arrivez sur l'écran de connexion, cliquez sur "Payer sans ouvrir de compte".

Vous serez invité à entrer les données de votre carte et à confirmer le paiement sans ouverture de compte PayPal.

Que se passe-t-il si je décide de retourner une commande ?

Si vous nous renvoyez des articles, le montant sera crédité sur votre compte PayPal une fois votre retour réceptionné dans notre entrepôt. Dans le cas où vous avez utilisé PayPal en tant qu'invité, le montant sera crédité sur votre compte bancaire.

- Que faire si le mode de paiement souhaité n'est pas disponible ?

De manière générale, vous pouvez facilement régler une commande par carte bancaire ou PayPal.

Si le mode de paiement souhaité n'est pas disponible lors de votre commande, cela peut être dû aux raisons suivantes :

1. C'est votre première commande sur Zalando Lounge.
2. Vous avez déjà une commande en attente de paiement sur Zalando.
3. Votre adresse de livraison est différente de votre adresse de facturation.

Si votre mode de paiement n'est pas disponible, notre service client ne pourra malheureusement pas intervenir. Nous vous invitons donc, dans ce cas, à sélectionner un autre mode de paiement en cliquant sur l'icône crayon en face de la mention "PAIEMENT".

- Le paiement en ligne est-il sécurisé ?

Bien sûr ! Chez Zalando Lounge, afin de protéger vos données, nous utilisons un cryptage de sécurité SSL 128 bits pendant votre processus de paiement.

Grâce au cryptage SSL, nous pouvons garantir qu'aucune forme de phishing n'est possible sur notre site. Consultez nos Conditions Générales pour plus de détails.

Pour votre confort, nous sauvegardons vos détails de paiement sur notre serveur sécurisé. Mais vous pouvez également modifier votre mode de paiement préféré à tout moment en sélectionnant l'option de paiement lors de la commande.

Veillez noter que votre mot de passe est la protection la plus importante. Ne le partagez jamais avec un tiers.

- Comment modifier mon mode de paiement ?

Vous pouvez changer votre moyen de paiement lors du passage de votre commande en cliquant sur Étape 2 - Paiement.

À cette étape, vous pouvez ajouter ou supprimer des modes de paiement supplémentaires.

Nous sauvegardons votre mode de paiement par défaut afin que vous puissiez passer vos futures commandes plus facilement et encore plus rapidement.

Attention : nous n'enregistrons un nouveau mode de paiement qu'après l'avoir utilisé une première fois.

Envoi et livraison

- Quel est le délai de livraison ?

De manière générale, les délais de livraison sont de 3 à 5 semaines. En effet, ce n'est qu'une fois la vente promotionnelle terminée que les produits sont commandés au fabricant, puis contrôlés au centre logistique de Zalando Lounge, triés et enfin expédiés.

Nous proposons également des campagnes avec des délais de livraison courts et ces articles peuvent être livrés en quelques jours seulement. Gardez à l'esprit que si vous décidez de passer une commande avec des articles provenant de campagnes

standard et de campagnes à livraison raccourcie, l'ensemble de la commande quittera notre centre logistique lorsque tous les articles seront prêts à être expédiés.

Vous pouvez connaître les délais de livraison en consultant la page du produit, ainsi que dans le récapitulatif de votre commande.

Une fois la commande confirmée, vous pourrez voir l'état actuel de votre commande dans votre compte client sous la rubrique "Commandes et retours".

Veillez noter que, bien que nous mettions tout en œuvre pour vous livrer dans le délai indiqué lors du passage de votre commande, nous ne pouvons garantir aucune date de livraison ferme. Les dates de livraison sont des estimations et des retards peuvent survenir.

- À combien s'élèvent les frais de livraison ?

Les frais de livraison s'élèvent à 3,90 € par commande, quelle que soit la quantité d'articles commandés.

Ces frais représentent une participation aux frais globaux d'expédition.

Tous les retours sont GRATUITS. Si vous retournez votre commande intégralement, vous serez également remboursé des frais d'expédition.

Ces frais peuvent parfois être plus élevés ou au contraire réduits à l'occasion d'une promotion particulière, nous vous en informerons dans les détails relatifs aux produits.

- Comment effectuer le suivi d'une commande ?

Dès que votre commande aura quitté notre centre logistique, vous recevrez un email vous informant de l'expédition de votre colis. Cet email contient un numéro de suivi, fourni par notre partenaire logistique. Ainsi, à tout moment, vous pouvez consulter la position et l'état de votre colis. *

Vous pouvez également cliquer sur le bouton "Suivi" dans la rubrique "Commandes & retours", depuis votre compte client.

*Veuillez noter que le lien de suivi ne sera actif que 24 à 48 heures après la réception de l'e-mail de confirmation.

- Est-il possible de changer l'adresse de livraison une fois la commande effectuée ?

Votre adresse de livraison n'est plus changeable une fois votre commande validée.

Nous vous conseillons d'annuler votre commande si cela est toujours possible et si la vente qui vous intéresse est toujours en ligne.

Rendez vous dans votre compte client à la rubrique "Commandes et retours", sous le statut de livraison vous verrez "Annuler l'article".

Merci de bien vouloir vérifier que votre adresse est correcte. Si vous souhaitez la modifier, veuillez le faire depuis votre compte client avant de passer votre prochaine commande ou à la dernière étape du processus de commande.

- Où Zalando Lounge expédie les commandes ?

Si vous êtes inscrit.e en Belgique, mais souhaitez que votre commande soit livrée dans un autre pays, vous devrez effectuer votre commande depuis le site Zalando Lounge correspondant au pays dans lequel vous souhaitez vous faire livrer.

Zalando Lounge propose actuellement des expéditions en Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, France, Italie, Pays-Bas, Pologne, Royaume-Uni, Suède, Suisse, l'Espagne et République tchèque.

- Que faire si un colis me parvient endommagé ?

Si votre colis est endommagé, vous pouvez:

- Refuser le colis qui sera alors directement renvoyé à Zalando Lounge.
- Émettre une observation quant à l'état détérioré du carton auprès du livreur.
- Signaler l'état dégradé du carton selon l'endroit où vous l'avez réceptionné : votre bureau de poste ou votre commerçant.

Si le contenu vous semble endommagé et/ou qu'il manque des articles, signalez-le à notre service client.

Pour cela, envoyez-nous 3 à 5 photos de votre colis et de son contenu, ainsi que la liste des articles manquants. Vous pouvez nous envoyer cela à l'adresse suivante : serviceclient@zalando-lounge.be

Assurez-vous que votre message ne dépasse pas 25 mb.

Si nécessaire, vous pouvez nous envoyer plusieurs e-mails.

Nous vous recommandons d'utiliser un format JPEG lors de l'envoi des photos.

- Que se passe-t-il si je ne suis pas là au moment de la livraison ?

Si vous n'êtes pas présent lors de la livraison, le facteur pourra laisser votre colis dans votre boîte aux lettres, si celle-ci le permet ou le laisser à votre gardien ou voisin.

Bpost peut également laisser un avis de passage dans votre boîte et dans ce cas, vous aurez 5 jours ouvrés pour aller le chercher en bureau de poste.

- Existe-il un délai de livraison rapide pour ma commande ?

Nous ne pouvons malheureusement pas offrir de livraison rapide pour tous les articles de notre site. Cette option de livraison n'est disponible que pour certaines ventes. Veuillez vérifier le délai de livraison exact de l'article qui vous intéresse en cliquant sur le produit. Sélectionnez ensuite l'option délai de livraison dans le menu déroulant à droite de l'image du produit. En outre, nous vous informons du délai de livraison estimé au moment de la commande et une fois que vous avez confirmé celle-ci.

Veillez noter que si vous combinez plusieurs articles de différentes ventes, le délai de livraison sera affecté. Le délai de livraison finale sera en fonction de l'article dont la livraison est la plus longue. Ainsi, si vous mettez dans votre panier un article qui sera livré dans une semaine et que vous ajoutez ensuite un autre article qui sera livré dans six semaines, votre commande complète arrivera dans six semaines.

- Quels partenaires logistiques assurent les livraisons?

Zalando Lounge livre en Belgique grâce à Bpost. Depuis le 06.04, nos livraisons se font également avec DPD.

Nous avons élargi notre réseau de transporteurs pour vous offrir le meilleur service possible. Pour chaque commande, nous sélectionnerons la société qui pourra livrer le plus rapidement dans votre région.

Le transporteur choisi vous sera annoncé dans l'email vous confirmant l'expédition de votre commande.

- Peut-on regrouper plusieurs commandes ?

Pour des raisons comptables et logistiques, il n'est malheureusement pas possible de regrouper après coup plusieurs commandes.

Retours

- Comment renvoyer des articles ?

Si vous n'êtes pas satisfait.e de votre commande, vous pouvez nous la renvoyer gratuitement dans les 31 jours suivants la réception de votre colis.

Pour cela, veuillez imprimer l'étiquette de retour, disponible dans votre compte client :

1. Connectez-vous à www.fr.zalando-lounge.be en saisissant vos identifiants.
2. Dans "compte" vous pourrez accéder à la rubrique "Commande & retours".

Sélectionnez la commande concernée, puis vous verrez alors en bas de la commande, le bouton "Retourner le(s) article(s)". Veuillez ensuite sélectionner les articles à retourner avec un motif de retour approprié.

3. L'étiquette de retour est désormais disponible, téléchargez-la en format PDF, puis imprimez le document.

4. Placez ensuite les articles dans leur emballage d'origine et scellez le carton solidement.

5. Apposez l'étiquette de retour sur la boîte.

6. Déposez ensuite votre retour auprès d'un bureau de poste. L'étiquette de retour étant affranchie, vous n'aurez rien à payer.

Si vous n'avez pas accès à une imprimante, veuillez contacter notre service clientèle. Nous vous enverrons volontiers un formulaire de retour par voie postale.

Le remboursement sera effectué une fois le colis réceptionné et vérifié dans notre centre logistique. Cela peut prendre jusqu'à 14 jours.

Si vous décidez de nous renvoyer intégralement une commande, les frais d'expédition vous sont remboursés.

- Malheureusement, j'ai commandé un mauvais article (taille, couleur). Est-il possible d'échanger ou de recommander les articles ?

Nous ne pouvons vous proposer un échange. La marchandise vient et repart chez les fournisseurs. De ce fait le peu de logistique que nous avons se répercute sur les prix et nous pouvons donc vous en proposer de très attractifs.

Nous vous conseillons donc de procéder à un retour. Vous pouvez nous renvoyer les articles commandés à tort en utilisant l'étiquette de retour qui se trouve dans votre compte client.

Le montant que vous avez payé vous sera remboursé dès que votre retour sera traité. Veuillez noter que vous serez remboursé des frais d'expédition uniquement lorsque vous retournez votre commande complète.

- Quel est le délai pour effectuer un retour ?

Vous pouvez renvoyer tout article non porté gratuitement dans les 31 jours suivant la réception de votre commande. Ne vous inquiétez pas, nous ne considérons pas les vêtements que vous avez essayés uniquement pour voir s'ils vous vont bien.

- Dois-je payer des frais d'expédition pour retourner un ou plusieurs articles ?

Les frais de retour sont offerts par Zalando Lounge.

En effet, l'étiquette de retour, disponible dans votre compte client, est préaffranchie. Vous la trouverez sous la rubrique "Commandes et retours" en vous rendant dans votre compte client.

Il vous suffit de la coller sur votre colis puis de le déposer en bureau de poste, où il sera scanné et retourné gratuitement.

- Quand vais-je recevoir mon remboursement ?

Le remboursement sera effectué dès que le colis retourné sera réceptionné et vérifié dans notre centre logistique. Cela peut prendre jusqu'à 14 jours suivant la réception de votre colis.

Le montant sera automatiquement remboursé sur le mode de paiement utilisé lors de l'achat.

Dans quelques cas, vous pourrez également être remboursé par anticipation, c'est à dire le montant des articles renvoyés vous est remboursé le jour du dépôt en bureau de poste.

Sur votre relevé bancaire, le remboursement peut se trouver :

- dans les 5 jours ouvrés suivant l'enregistrement de votre retour confirmé par e-mail
- à la date de validation de votre commande (en effet, certains prestataires de cartes bancaires regroupent les transactions relatives au paiement et au remboursement à la même date)
- sur le relevé bancaire du mois suivant le remboursement, si vous possédez une carte à débit différé

- Puis-je retourner plusieurs commandes dans le même colis ?

Si vous souhaitez retourner des articles provenant de plusieurs commandes, vous pouvez nous les renvoyer dans un seul colis. Il vous suffit de mettre tous les bordereaux de retour remplis dans un paquet puis de coller l'une des étiquettes de retour sur la boîte.

Si une commande a été livrée en plusieurs colis, vous pouvez également retourner tous les articles dans le même colis.

Nous vous demandons de bien vouloir nous retourner les commandes de Zalando et de Zalando Lounge séparément.

- Je ne suis pas satisfait.e d'un article et je voudrais soumettre une réclamation. Comment procéder ?

Si vous recevez une commande incomplète, erronée ou endommagée, nous vous prions de contacter notre service clientèle.

Dans le cas d'un article défectueux, afin de traiter correctement votre réclamation, envoyez-nous 3 à 5 photos montrant nettement le défaut constaté. Vous pouvez nous envoyer ces photos à l'adresse suivante : serviceclient@zalando-lounge.be

Si votre réclamation concerne une paire de chaussures, n'oubliez pas de nous envoyer une photo du talon et de la semelle extérieure.

Assurez-vous que votre message ne dépasse pas 25 mb: si nécessaire, vous pouvez nous envoyer plusieurs e-mails.

Nous vous recommandons également d'utiliser un format JPEG lors de l'envoi des photos.

Veillez noter que nous ne pouvons accepter de réclamations pour les défauts suivants:

- Usure et déchirure occasionnée par l'utilisation quotidienne d'un produit.
 - Si un article n'a pas été utilisé correctement.
 - Les vêtements rétrécis ou endommagés après un lavage.
 - Dégâts du talon d'une paire de chaussure.
 - Dommages causés par une utilisation incorrecte ou intense.
 - Odeurs de transpiration.
 - Décoloration.
 - Bouloches ou peluches d'un tissu.
 - Les dommages dus à des facteurs externes tels que la friction, les objets tranchants ou les produits chimiques.
 - Les articles qui causent une gêne physique.
- Que dois-je faire si je n'ai pas d'imprimante pour imprimer une étiquette de retour ?

Si vous ne disposez pas d'une imprimante, veuillez contacter notre service clientèle. Nous vous ferons alors parvenir votre étiquette de retour par voie postale, vous la recevrez sous une dizaine de jours.

- Reçoit-on un message une fois que le colis renvoyé est réceptionné?

Dès que votre colis sera réceptionné puis traité dans notre centre logistique, vous recevrez un email vous confirmant sa réception et son remboursement. Cela peut prendre jusqu'à 14 jours. Cet email contient toutes les informations concernant votre remboursement.

Bons d'achat

- Comment recevoir un coupon de réduction Zalando Lounge ?

Vous pouvez recevoir des bons de réduction par le biais de notre newsletter. Si vous avez déjà un compte client, vous pouvez vous abonner à la newsletter en vous rendant dans votre compte client à la rubrique "Mon compte" puis "Newsletter".

Vous pouvez également consulter vos réductions disponibles dans votre compte client Zalando Lounge en allant à la rubrique "Coupons de réduction".

Veillez noter :

- Un seul bon peut être utilisé par commande
- Chaque bon a une date d'expiration
- Les bons ne peuvent être valables que pour certains produits et catégories de produits
- Les bons peuvent avoir une valeur minimale d'achat
- Les bons ne peuvent être utilisés qu'une seule fois

Si vous nous renvoyez des articles de votre plein gré, nous nous réservons le droit de ne pas renouveler votre bon de réduction.

- Puis-je utiliser un code de réduction Zalando sur Zalando Lounge ?

Il est malheureusement impossible d'utiliser les coupons de Zalando sur Zalando Lounge ou inversement, les deux boutiques sont indépendantes l'une de l'autre.

- Comment utiliser un bon de réduction ?

Il est très simple d'utiliser un bon de réduction!

Entrez le code dans le champ prévu lors du passage de votre commande , sur la page de confirmation de votre commande, puis cliquez sur le bouton "valider".

Le montant du bon sera immédiatement déduit du total de la commande.

Veillez noter que les bons de réductions sont uniquement valables sur Zalando Lounge et limités à un seul bon par commande.

- J'ai oublié de saisir le code de mon bon de réduction avant de valider ma commande. Est-il possible de le déduire après avoir passé une commande ?

Pour des raisons techniques, nous ne pourrions malheureusement pas déduire un bon d'achat une fois la commande confirmée. Vous pourrez utiliser votre ce code lors de votre prochaine commande chez Zalando Lounge, à condition qu'il n'ait pas expiré.

- Récupère-t-on son bon d'achat en cas de renvoi ou d'annulation de commande?

Les bons de réduction ne sont pas restitués lorsqu'une commande a été partiellement ou intégralement renvoyée ou annulée de plein gré.

- Que faire si mon bon de réduction ne fonctionne pas ?

Nous vous recommandons de copier et de coller le code du bon de réduction afin d'éviter les fautes de frappe.

Si votre bon ne fonctionne toujours pas :

1. Avez-vous supprimé les espaces restants avant ou après le code ?
2. Le bon est-il toujours valable ?
3. Le bon d'achat exige-t-il une valeur minimale d'achat ?
4. Êtes-vous sûr de ne pas avoir utilisé le bon d'achat pour une autre commande ?
5. Le bon d'achat est-il destiné à une marque/campagne spécifique ?
6. Le bon est-il valable pour Zalando ou Zalando Lounge ?

- Les bons Zalando Lounge ont-ils une date d'expiration ?

Oui, tous nos bons de réduction ont une date d'expiration. Les dates d'expiration des bons de réduction Zalando Lounge varient selon les coupons.

Nous vous invitons à vous référer à la newsletter ou l'email dans lequel vous avez eu ce bon afin de connaître ses modalités.

- Est-il possible de cumuler des coupons de réduction ?

Malheureusement, il est impossible de cumuler plusieurs bons de réduction ensemble. Un seul bon peut être utilisé par commande.

Vos données

- Comment supprimer mon compte client ?

Comment supprimer mon compte client ?

Si vous décidez de supprimer votre compte d'utilisateur, merci de nous envoyer un e-mail à serviceclient@zalando-lounge.be depuis l'adresse email associée à votre compte client.

Si votre compte Zalando Lounge est supprimé, il le sera également pour Zalando ou Zalon.

Veillez noter que nous ne pouvons supprimer votre compte si :

Il n'y a pas de montants dus en cours

Vous n'avez pas de remboursement en cours ou dû

Vous n'avez pas de crédit restant sur une carte cadeau Zalando

Aucune de vos commandes n'est actuellement en cours d'expédition

Vous avez déménagé dans un autre pays ?

Si vous avez déménagé dans un autre pays, vous n'avez pas besoin de créer un nouveau compte. Il vous suffit d'utiliser vos identifiants de connexion sur le site internet du pays concerné et d'ajouter les nouvelles adresses de facturation et de livraison située dans le pays à partir duquel vous faites vos achats. Par exemple si désormais vous résidez en France, connectez vous à www.zalando-privé.fr.

- Comment modifier ses données personnelles ?

Dans votre compte client, à la rubrique "Données personnelles" vous pouvez modifier votre nom, votre adresse e-mail, votre mot de passe ainsi que l'adresse de livraison et de facturation enregistrée.

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur "Mot de passe oublié" lors de la connexion. Nous vous enverrons alors, par email, un lien pour réinitialiser votre mot de passe.

- Comment réinitialiser mon mot de passe ?

1. Rendez-vous sur Zalando Lounge puis cliquez sur le lien "Mot de passe oublié ?" Vous devrez entrer votre adresse e-mail dans le champ prévu à cet effet. Si vous êtes actuellement connecté à votre compte client, sur le site ou l'application, nous vous recommandons de bien vous déconnecter avant de commencer.

2. Vous recevrez ensuite un e-mail qui contient un lien pour modifier votre mot de passe. Veillez noter que ce lien n'est valable que 3 heures et ne peut être utilisé qu'une seule fois. *

3. Confirmez votre nouveau mot de passe en le saisissant deux fois dans les champs indiqués. **

Si le lien dans l'e-mail que nous avons envoyé ne fonctionne pas, copiez-collez ce lien dans le champ d'adresse (URL) de votre navigateur.

Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter à votre compte client, veuillez contacter notre service clientèle.

* Remarque: cet e-mail peut prendre quelques heures pour vous parvenir et peut éventuellement apparaître dans le dossier SPAM de votre messagerie.

** Veuillez vérifier votre adresse e-mail et votre mot de passe, en particulier l'orthographe.

Lorsque la touche de verrouillage des majuscules est activée, votre mot de passe est également saisi avec des majuscules.

- Le paiement en ligne est-il sécurisé ?

Bien sûr ! Chez Zalando Lounge, afin de protéger vos données, nous utilisons un cryptage de sécurité SSL 128 bits pendant votre processus de paiement.

Grâce au cryptage SSL, nous pouvons garantir qu'aucune forme de phishing n'est possible sur notre site. Consultez nos Conditions Générales pour plus de détails.

Pour votre confort, nous sauvegardons vos détails de paiement sur notre serveur sécurisé. Mais vous pouvez également modifier votre mode de paiement préféré à tout moment en sélectionnant l'option de paiement lors de la commande.

Veuillez noter que votre mot de passe est la protection la plus importante. Ne le partagez jamais avec un tiers.

Conseil de shopping

- Comment connaître ma taille ?

Une fois que vous avez sélectionné un article, la prochaine étape dans le processus de commande sera d'ajouter la taille souhaitée dans votre panier.

Si vous avez des questions concernant les dimensions d'un article, vous pouvez cliquer sur le lien "Guide des tailles" qui se trouve au-dessus des tailles disponibles.

Il se peut que vous receviez une taille inférieure à celle commandée, cela n'est pas une erreur. Si vous recevez une lettre ou un chiffre en dessous de celui commandé, cela est une conversion de taille. Sachez que tous les pays n'ont pas les mêmes chiffres ou lettres pour la même longueur de tissus. Par exemple, un 40 français (Wallonie et Romandie inclus) = 38 européen (allemand) = 44 italien = 10 US = 12 UK.

La longueur de tissus est toujours la même, par contre, le chiffre ou la lettre diffère. Sur certaines étiquettes, vous pouvez voir le drapeau européen, ou EUR à côté de la taille, qui signifie que la taille indiquée est une taille européenne. Donc vous comprendrez que vous ne recevez pas une mauvaise taille mais bien la taille commandée.

- Comment savoir quelles marques sont proposées et à quelles dates?

Afin que vous ne manquiez aucune de ses ventes, Zalando Lounge vous informe au moyen d'une newsletter, envoyée à l'adresse e-mail indiquée lors de votre inscription, sur les ventes actuelles et à venir.

Vous pouvez décider vous-même quel type de newsletter vous souhaitez recevoir.

Vous avez en effet le choix entre un bulletin quotidien qui vous informe chaque jour des ventes en cours et une version hebdomadaire, qui vous présente chaque dimanche les principales ventes en cours et à venir.

Vous pouvez également trouver un aperçu des prochaines promotions en bas de notre site internet, sous le titre "Prochainement".

- Pourquoi y a-t-il un délai pour la réalisation d'une commande ?

Pour chaque promotion, il existe une quantité limitée d'articles proposés. Le délai est là pour donner à tous nos membres la possibilité de les commander.

Dès que vous placez un article dans le "panier d'achat", le décompte commence et vous disposez de 20 minutes pour finaliser votre commande.

Un compte à rebours s'affiche sous le symbole du panier d'achat. Vous pouvez prolonger le temps restant de 20 minutes supplémentaires en plaçant un autre article dans le panier.

Une fois que le délai est écoulé, votre panier sera vidé, afin que les articles puissent être réintroduits dans la promotion.

- Comment m'assurer que vos produits sont authentiques ?

Tous les produits vendus sur notre site sont authentiques et acquis auprès de fabricants renommés qui fournissent des produits de la plus haute qualité.

Nous ne vendons pas de produits contrefaits ou des répliques.

- Comment les promotions fonctionnent-elles ?

Chaque jour, de 3 à 5 nouvelles ventes sont lancées, à 7 heures en semaine et à 8 heures durant le week-end.

Ces ventes sont en ligne pendant 3 à 4 jours en moyenne, vous devez donc être rapide pour vous procurez l'article souhaité, d'autant que ce n'est pas seulement la durée qui est limitée, mais aussi les quantités.

Les articles indisponibles ne peuvent plus être commandés par la suite.

- Application Zalando Lounge

Découvrez toutes les dernières offres de ventes privées en téléchargeant l'application Zalando Lounge, disponible sur IOS et Android. Ainsi vous ne manquerez plus aucune vente.

Le fonctionnement simple et intuitif de l'application vous donne une vue d'ensemble de toutes les marques et les articles en vente, votre nouvelle tenue arrivera facilement et rapidement dans votre panier.