

FAQ Schweiz

26.05.2020

<u>Inhaltsangabe</u>	<u>Seite</u>
Allgemeine Fragen	2
Newsletter	6
Bestellung	9
Bezahlung	15
Versand	19
Rückversand	23
Gutscheine	28
Deine Daten	30
Shopping Hinweise	32

Allgemeine Fragen

- Wie hoch sind die Versandkosten bei Zalando Lounge?

Innerhalb der Schweiz betragen unsere Versandkosten CHF 9.90 pro Bestellung, egal, wie viele Artikel du bestellst. Die Versandkosten decken die Kosten für den Versand und für das Verpackungsmaterial ab.

Deine Bestellung kannst du kostenlos an uns zurückschicken. Wenn du deine komplette Bestellung zurückgibst, erhältst du die Versandkosten zurück.

- Wie erreiche ich den Kundenservice der Zalando Lounge?

Wenn du persönlich mit uns sprechen möchtest, sind wir gerne für dich da.

Du erreichst uns von Montag bis Freitag zwischen 7 und 20 Uhr unter der kostenlosen Rufnummer 0800 330 89 02 36 oder rund um die Uhr per E-Mail unter service@zalando-lounge.ch.

Natürlich sind wir auch über unser Kontaktformular oder den Chat erreichbar

- Ich habe mein Passwort vergessen. Wie kann ich ein neues beantragen?

1. Gehe bitte auf unsere Login-Seite. Unter dem Eingabefeld für dein Passwort siehst du die Frage Passwort vergessen? Klick die Frage an und gib deine E-Mail-Adresse ein.

2. Du erhältst anschließend eine E-Mail von uns. Diese enthält einen Link, mit dem du dein Passwort ändern kannst. Die Zustellung dieser E-Mail kann einige Stunden dauern. Es ist auch möglich, dass sie direkt in deinem Spam-Ordner landet. Schau also vorsichtshalber bitte auch dort nach. Der Link ist für 24 Stunden gültig. Du kannst ihn nur einmal verwenden.

3. Klick auf den Link und gib im nächsten Schritt dein neues Passwort ein. Überprüfe deine E-Mail-Adresse und dein Passwort, vor allem die Rechtschreibung. Achte auch darauf, ob du die Feststelltaste (Caps Lock) aktiviert hast. Bestätige jetzt dein neues Passwort im zweiten Eingabefeld, fertig!

Wenn der Link in unserer E-Mail nicht wie erwartet funktioniert, kopiere den Link und füge ihn in das Adressfeld deines Browsers ein. Falls du dich trotzdem noch nicht anmelden kannst, wende dich bitte an unseren Kundenservice.

- Wie lang ist die Gewährleistungsdauer für Artikel, die bei Zalando-Lounge gekauft wurden?

Für Artikel, die du bei uns bestellt hast, gilt die gesetzlich vorgegebene Gewährleistungsfrist von zwei Jahren. Diese zwei Jahre beginnen, sobald du deine Lieferung erhalten hast.

- Kostet die Mitgliedschaft bei Zalando Lounge etwas?

Nein! Deine Mitgliedschaft bei Zalando Lounge ist kostenlos und unverbindlich. Es gibt keinen monatlichen Mindestbestellwert oder weitere Verpflichtungen. Du kannst deine Mitgliedschaft außerdem jederzeit beenden.

- Was ist der Unterschied zwischen Zalando und Zalando Lounge?

Zalando und Zalando Lounge basieren auf zwei unterschiedlichen Geschäftsmodellen. Zalando bietet ein festes Sortiment an, das saisonal ausgerichtet ist. Bei Zalando Lounge starten jeden Tag neue Verkaufsaktionen, die wir nur für einen kurzen Zeitraum anbieten.

- Wie ist es möglich, dass Zalando Lounge so gute Angebote für Markenartikel machen kann?

Wir sparen die hohen Logistik- und Lagerkosten, weil wir die Artikel erst bestellen, nachdem eine Aktion abgelaufen ist. Außerdem gibt es keinen Zwischenhändler, wodurch wir weitere Kosten einsparen.

- Wie werde ich Mitglied bei Zalando Lounge?

Ganz einfach! Registriere dich kostenlos und unverbindlich auf unserer Homepage. Wenn du bereits Zalando Kunde bist, kannst du ganz bequem deine Zalando Login-Daten benutzen.

Natürlich kannst du dich auch mit deinen Facebook, Apple oder Google+ Zugangsdaten anmelden.

- Zalando Lounge Apps

Lass dich inspirieren und entdecke unsere Aktionen immer und überall – egal, ob du zuhause oder unterwegs bist. Lade dir die kostenlose Zalando Lounge App für iOS oder Android auf dein Smartphone und schon verpasst du keine Aktion mehr.

Dank der intuitiven Bedienung unserer App landen deine Schnäppchen jetzt noch schneller und einfacher in deinem Warenkorb. Übrigens: Es lohnt sich, unsere Push Notifications zu aktivieren, damit du immer auf dem Laufenden bleibst.

Klick auf eins der Icons und downloade die App für iOS oder Android – kostenfrei und unverbindlich.

- Wie laufen die Verkaufsaktionen ab?

Täglich bieten wir dir zehn bis zwölf neue Verkaufsaktionen an. An Werktagen geht's um 7 Uhr los, an Wochenenden um 8 Uhr. Nach dem Verkaufsstart sind unsere Aktionen in der Regel nur drei bis fünf Tage online. Auch die Anzahl der verfügbaren Artikel ist begrenzt. Wenn die Artikel einmal ausverkauft sind, können wir sie nicht mehr nachbestellen – was weg ist, ist leider wirklich weg. Schnell sein lohnt sich also, um dir dein neues Lieblingsstück zu sichern.

Du möchtest immer auf dem neuesten Stand bleiben und keinen Sale verpassen? Dann ist unser Newsletter genau das Richtige für dich! In deinem Kundenkonto kannst du dich unter dem Punkt Nachrichten jederzeit an- oder abmelden.

- Woher weiß ich, wann meine Lieblingsmarke angeboten wird?

Mit unserem Newsletter bist du immer bestens darüber informiert, welche Angebote bei Zalando Lounge auf dich warten. Ob jeden Tag oder einmal die Woche – du bestimmst, wie oft der Newsletter in dein E-Mail-Postfach flattert. Unser täglicher Newsletter informiert dich über die Sales des Tages. Unser wöchentlichen Newsletter bietet dir neben einer Übersicht über alle aktuell laufenden Aktionen zusätzlich eine Vorschau auf die kommende Woche. So entgeht dir deine Lieblingsmarke garantiert nicht.

Auch wenn du auf unserer Website nach unten scrollst, siehst du, was demnächst bei uns auf dich zukommt.

- Wie kann ich sicher sein, dass die Artikel authentisch sind?

Alle Artikel, die wir verkaufen, sind Originale. Wir erwerben sie über renommierte Lieferanten. Dadurch wird die Qualität und Echtheit der Produkte gewährleistet.

Plagiate oder Fälschungen verkaufen wir nicht.

- Kann ich bei Zalando Lounge ohne Registrierung einkaufen?

Unsere täglich wechselnden Angebote sind nur für registrierte Mitglieder erhältlich. Melde dich kostenlos und unverbindlich an und sichere dir Mode, Schuhe, Schmuck und vieles mehr mit bis zu 75% Rabatt gegenüber der unverbindlichen Preisempfehlung des Herstellers.

Aber entscheide dich schnell – unsere Aktionen sind nur für kurze Zeit verfügbar.

- Was ist Zalando Lounge?

Zalando Lounge ist der Shopping Club von Zalando. Wir bieten unseren registrierten Mitgliedern exklusiven Zugang zu einer Auswahl aus über 2.500 Top-Marken zu besonders attraktiven Preisen.

Bei uns ist jeder Tag anders. Wir bieten kein festes Sortiment an, sondern stellen unseren Mitgliedern täglich neue, zeitlich begrenzte Verkaufsaktionen zur Verfügung. Von gefragten Labels über aufstrebende Hersteller bis hin zu bekannten, internationalen Namen und hochwertigen Marken – wir treffen jeden Geschmack. Bei uns sparst du außerdem bis zu 75% gegenüber der unverbindlichen Preisempfehlung des Herstellers. Allerdings solltest du dich schnell entscheiden, um dir dein neues Lieblingsstück zu sichern, denn unsere Angebote sind nur für kurze Zeit und in begrenzter Stückzahl verfügbar.

- Aktualisiere deine App: Wir haben Änderungen vorgenommen!

Aktualisiere deine App jetzt und erhalte noch mehr Kontrolle über deine Daten sowie vollständige Unterstützung aller Funktionen, wie z.B. Updates zu deiner Bestellung, deinen Lieblings-Aktionen und Kampagnen.

Du kannst deine App sowohl für iOS als auch für Android auf die neueste Version updaten.

Wichtig: Zur vollständigen Unterstützung aller Funktionen und um Push-Benachrichtigungen mit Updates zu deinen Bestellungen (z. B. Versandbestätigung), deinen Lieblings-Aktionen und Kampagnen zu erhalten, empfehlen wir dir, dem Tracking in der App zuzustimmen. Wenn du dem Tracking nicht zustimmen möchtest, beschränken wir uns auf die notwendigen Tracking-Funktionen. Das bedeutet, dass wir dir leider weder personalisierte Inhalte noch Push-Benachrichtigungen mit den neuesten Updates senden können. Weitere Informationen zum Tracking und allen verfügbaren Optionen findest du in der App unter "Einstellungen". Diese kannst du dort auch jederzeit anpassen.

Die Apps von Zalando SE (Zalando Lounge, Zalando und Zalon) sammeln Informationen über unsere Nutzer und deren Nutzungsmuster, Geräte und mobile Kennungen, damit unsere Apps zuverlässig und sicher laufen, wir ihre Leistung messen und personalisierte Werbung bereitstellen können. Weitere Informationen findest du in unseren Datenschutzbestimmungen sowie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Newsletter

- Wie erhalte ich einen Gutschein für Zalando Lounge?

Du möchtest Gutscheine? Melde dich kostenlos und unverbindlich für unseren Newsletter und Push Notifications an.

Wichtig für dich:

1. Pro Bestellung kannst du nur einen Gutschein einlösen.
2. Jeder Gutschein ist nur für einen bestimmten Zeitraum gültig.
3. Gutscheine gelten nur für bestimmte Produkte, Kategorien oder Verkaufsaktionen. Lies dir dazu bitte das Kleingedruckte zum entsprechenden Gutschein durch.
4. Es kann sein, dass Gutscheine an einen Mindestbestellwert gebunden sind.
5. Du kannst jeden deiner Gutscheine nur einmal einlösen.
6. Wenn du deine Bestellung zurückschickst, behalten wir uns das Recht vor, deinen Gutschein nicht zu erstatten.

- Ich möchte die Häufigkeit von meinem Newsletter ändern. Wie kann ich das machen?

Wir senden dir gerne Newsletter, denn wir wollen nicht, dass du etwas verpasst.

Du entscheidest, wann und wie oft du unsere E-Mails erhältst. Wir wollen dich auf dem Laufenden halten - zu deinen Bedingungen. Wenn du findest, dass die täglichen Newsletter zu viel sind, kannst du dich für den wöchentlichen Newsletter entscheiden.

Wie machst du das?

Wähle "Meine Übersicht" in deinem Zalando Lounge Konto. Dann gehe zu "Nachrichten". Hier änderst du deine Einstellungen.

Brauchst du eine Pause? Auf derselben Seite kannst du den Newsletter auch für ein paar Tage pausieren oder ihn an bestimmten Wochentagen komplett deaktivieren.

- Ich habe mich für den Zalando Lounge Newsletter angemeldet aber ich erhalte ihn nicht. Was kann ich tun?

Wenn du dich für unseren Newsletter angemeldet hast, kann es bis zu 48 Stunden dauern, bis die erste E-Mail von uns bei dir ankommt.

Es kann aber auch sein, dass du einen Spam-Filter aktiviert hast. Überprüfe das bitte und füge dann unsere Adresse hallo@my.zalando-lounge.ch zu deinem Adressbuch hinzu. Damit stellst du sicher, dass der Newsletter in deinem Posteingang landet.

- Wie melde ich mich vom Zalando Lounge Newsletter ab?

Ganz einfach! Gehe in deinem Kundenkonto auf "Konto" und wähle dort die Rubrik "Meine Übersicht". Gehe hier auf "Nachrichten". Du kannst dir aussuchen, ob du den Newsletter nur pausieren oder komplett abmelden möchtest. Wenn du den Newsletter komplett abmeldest, gib bitte den Grund dafür an und bestätige die Abmeldung einfach durch Anklicken des Buttons "Abmelden".

Aus technischen Gründen kann es bis zu 48 Stunden dauern, bis die Änderungen in unserem System gespeichert sind. In dieser Zeit kann es vorkommen, dass du trotz

deiner Abmeldung weiterhin Newsletter von Zalando Lounge erhältst. Wir entschuldigen uns für diese Unannehmlichkeiten.

Alternativ kannst du den Newsletter abbestellen, indem du auf den Abmeldelink klickst, der in jedem Newsletter zu finden ist.

Solltest du Schwierigkeiten haben, kannst du dich gerne an datenschutz@zalando.de wenden.

- Woher weiß ich, wann meine Lieblingsmarke angeboten wird?

Mit unserem Newsletter bist du immer bestens darüber informiert, welche Angebote bei Zalando Lounge auf dich warten. Ob jeden Tag oder einmal die Woche – du bestimmst, wie oft der Newsletter in dein E-Mail-Postfach flattert. Unser täglicher Newsletter informiert dich über die Sales des Tages. Unser wöchentlichen Newsletter bietet dir neben einer Übersicht über alle aktuell laufenden Aktionen zusätzlich eine Vorschau auf die kommende Woche. So entgeht dir deine Lieblingsmarke garantiert nicht.

Auch wenn du auf unserer Website nach unten scrollst, siehst du, was demnächst bei uns auf dich zukommt.

- Welche unterschiedlichen Newsletter kann ich abonnieren?

Wir bieten dir zwei unterschiedliche Newsletter an.

Mit unserem täglichen Newsletter landen jeden Morgen unsere aktuellen Angebote direkt in deinem E-Mail-Postfach. Unser wöchentlicher Newsletter liefert dir einmal die Woche die neuesten Infos über unsere aktuellen Aktionen und eine Vorschau auf das, was demnächst bei uns auf dich wartet.

- Ist der Zalando Lounge Newsletter kostenlos?

Na klar! Unser Newsletter ist völlig kostenlos und unverbindlich.

Du kannst dich jederzeit an- oder abmelden. Deine An- oder Abmeldung kann bis zu 48 Stunden in Anspruch nehmen.

Bestellung

- Ich habe leider den falschen Artikel bestellt (Größe, Farbe usw.). Kann ich diesen noch austauschen?

Zalando Lounge bietet kein festes Sortiment an. Wir bestellen die Artikel stückzahlgenau am Ende einer Aktion direkt bei unseren Lieferanten. Deshalb kannst du Produkte, die du bestellt hast, leider nicht umtauschen oder nachbestellen.

Du kannst falsch bestellte Artikel aber einfach an uns zurückschicken. Alle nötigen Rücksendeunterlagen findest du in deinem Kundenkonto.

Sobald deine Rücksendung in unserem Logistikzentrum ankommt, erhältst du dein Geld zurück. In der Regel dauert das bis zu 14 Tage.

- Wie lang sind die Lieferzeiten?

Du bestellst die Artikel, die dir gefallen. Dann bestellen wir sie nach Ablauf der Aktion bei unseren Lieferanten. Die angelieferten Artikel überprüfen wir in unserem Logistikzentrum. Anschließend leiten wir deine Bestellung an dich weiter. Deshalb kann die Lieferzeit bis zu sechs Wochen betragen.

Für manche Kampagnen bieten wir eine verkürzte Lieferzeit an. Bestellungen, die nur Artikel aus diesen gekennzeichneten Kampagnen enthalten, liefern wir bereits nach wenigen Tagen aus. Denke daran, wenn du Artikel mit verkürzter Lieferzeit zusammen mit Artikeln bestellst, die eine längere Lieferzeit haben, kommen alle Artikel zusammen bei dir an. Die Lieferzeit errechnet sich immer für die komplette Bestellung nach dem Artikel mit der längsten Lieferzeit.

Wann deine Bestellung genau bei dir eintrifft, siehst du, wenn du auf ein Produkt klickst und dann rechts neben dem Produktbild die Option Lieferzeit auswählst. Wir zeigen dir den voraussichtlichen Lieferzeitraum außerdem an, bevor du bezahlst und nachdem du deine Bestellung abgeschlossen hast.

Wir versuchen, immer in dem Zeitraum, den wir bei deiner Bestellung angeben, zu liefern. Leider können wir aber keine festen Lieferdaten garantieren. Die voraussichtlichen Lieferzeiträume sind Schätzungen. Daher ist es möglich, dass es zu Verzögerungen kommt und wir das voraussichtliche Lieferdatum überschreiten.

- Ich bin mit meinem Artikel nicht zufrieden und will diesen reklamieren: Wie kann ich das machen?

Dein neues Lieblingsstück ist defekt oder beschädigt bei dir angekommen? Das tut uns leid! Bitte kontaktiere zuerst uns, bevor du den betreffenden Artikel zurückschickst. Wir prüfen anschließend deine Reklamation.

Sende uns dazu bitte 3 bis 5 aussagekräftigen Fotos der fehlerhaften Stelle mit einer kurzen Beschreibung des Schadens an service@zalando-lounge.ch. Zusätzlich benötigen wir ein Foto des kompletten Artikels. Bei Schuhen brauchen wir zusätzlich noch Bilder vom Absatz und der Laufsohle.

Damit deine Reklamations-Mail bei uns ankommt, sollte sie inklusive der Fotos nicht größer als 25 MB sein. Du kannst uns die Fotos auch gerne in mehreren E-Mails schicken. Bitte speichere die Bilder im JPEG-Format ab.

Wir können für folgende Mängel keine Reklamationen annehmen:

1. Schäden, die während des täglichen Gebrauchs entstanden sind, zum Beispiel abgewetzte Schuhspitzen.
2. Mängel, die entstehen, wenn ein Artikel, der nicht wasserfest ist, falsch verwendet wurde. Kondenswasser in einer Uhr ist beispielsweise kein Reklamationsgrund.
3. Kleidungsstücke, die nach unsachgemäßem Waschen geschrumpft sind oder beschädigt wurden.
4. Schäden an der Ferse von Schuhen.
5. Schäden durch unsachgemäße oder intensive Nutzung.
6. Übermäßiges Schwitzen.
7. Farbverlust oder Abfärben, zum Beispiel wenn eine Jeans beim Waschen ausblutet oder weiße Socken blau färbt.
8. Fussel oder Pilling.

9. Schäden durch äußere Faktoren wie Reibung, scharfe Gegenstände oder Chemikalien.

10. Artikel, die körperliche Unbequemlichkeiten, beispielsweise Blasen, verursachen.

11. Koffer, die während oder nach einer Reise beschädigt wurden. Wende dich in so einem Fall bitte an deinen Reiseveranstalter oder dessen Versicherung.

- Wie kann ich meine Bestellung nachverfolgen?

Wir informieren dich per E-Mail, sobald deine Bestellung unser Logistikzentrum verlassen hat und an unseren Versandpartner übergeben wurde. Diese E-Mail enthält die Sendungsnummer der Schweizerischen Post, mit der du jederzeit den genauen Status deines Pakets abrufen kannst.

Alternativ kannst du deine Bestellung auch mit dem Link unter Bestellungen & Retouren in deinem Kundenkonto nachverfolgen. Wähle dazu die Bestellung, die du verfolgen möchtest, aus und klicke auf die Nummer unter dem Punkt Sendung online verfolgen.

- Wie storniere ich eine Bestellung/einen Artikel?

Hast du einen falschen Artikel bestellt oder dich doch umentschieden? Solange deine Bestellung noch nicht verpackt wurde, kannst du sie in deinem Kundenkonto komplett oder teilweise stornieren. Wähle die Bestellung an und klicke auf "Artikel stornieren".

Hier kannst du die Artikel markieren, die du stornieren möchtest, sowie den Stornierungsgrund angeben. Falls du die komplette Bestellung stornieren möchtest, kreuze einfach alle Artikel an. Als Nächstes bestätigst du die Stornierung. Wenn du nur einen Teil der Bestellung storniert hast, denke daran, dass der Betrag für die stornierten Artikel erst erstattet wird, wenn deine Bestellung unser Lager verlassen hat.

Dir wird Bestellung nicht stornierbar angezeigt? Das bedeutet, dass deine Bestellung bereits in unserem Lager bearbeitet wird. Eine Stornierung ist in diesem Fall leider nicht mehr möglich.

Aber vielleicht gefällt dir deine Bestellung ja trotzdem, wenn sie bei dir ankommt! Ansonsten kannst du die Artikel, die du nicht behalten möchtest, kostenfrei an uns zurückschicken oder die Annahme des Paketes verweigern.

Wichtig für dich: Sobald deine Bestellung storniert wurde, können wir die Stornierung nicht rückgängig machen. Außerdem kannst du Artikel nur neu bestellen, falls die Aktion noch online ist und deine Wunschartikel noch verfügbar sind.

- Ist es möglich die Lieferadresse für eine aktive Bestellung zu ändern?

Sobald du deine Bestellung abgeschlossen hast, können wir keine Änderungen an dieser Bestellung mehr vornehmen. Nachdem du deine Bestellung aufgegeben hast, kannst du sie für einen kurzen Zeitraum in deinem Kundenkonto stornieren. Wenn deine Bestellung bereits in unserem Lager bearbeitet wird, ist eine Stornierung aber leider nicht mehr möglich.

Bitte stelle sicher, dass deine Lieferadresse stimmt und nimm alle noch notwendigen Änderungen in deinem Kundenkonto vor, bevor du deine nächste Bestellung aufgibst.

- Ist es möglich, zwei oder mehr Bestellungen zu kombinieren, um Versandkosten zu sparen?

Aus technischen und buchhalterischen Gründen können wir mehrere Bestellungen leider nicht zu einer zusammenfassen.

- Wie genau funktioniert der Bestellvorgang?

Stöbere in unseren Aktionen und such dir die Produkte aus, die dir gefallen. Unsere Fotos, Produktbeschreibungen und Größenberater helfen dir, die richtige Größe zu wählen. Sobald du einen Artikel in deinen Warenkorb gelegt hast, hast du 20 Minuten Zeit, deinen Einkauf abzuschließen. Klingt stressig? Du kannst die verbleibende Zeit um weitere 20 Minuten verlängern, indem du noch einen Artikel in deinen Warenkorb legst.

Gib bei deiner ersten Bestellung bitte deine Rechnungsadresse an und wähle im nächsten Schritt eine Zahlungsart aus. Im letzten Schritt kannst du deine Bestellung

überprüfen, deine persönlichen Daten ändern, eine abweichende Lieferadresse angeben und gegebenenfalls einen Gutschein einlösen.

Wenn du auf Jetzt kaufen klickst, wird deine Bestellung abgeschickt. Wir schicken dir eine Bestellbestätigung an deine E-Mail-Adresse.

- Wie lang ist die Gewährleistungsdauer für Artikel, die bei Zalando-Lounge gekauft wurden?

Für Artikel, die du bei uns bestellt hast, gilt die gesetzlich vorgegebene Gewährleistungsfrist von zwei Jahren. Diese zwei Jahre beginnen, sobald du deine Lieferung erhalten hast.

- Was tue ich, wenn ein Paket beschädigt geliefert wird?

Wenn dein Paket beschädigt wurde, kannst du innerhalb von sieben Werktagen nach Zustellung in einer Postfiliale eine Schadensmeldung aufgeben. Bitte gib das Paket so ab, wie du es bekommen hast, zusammen mit dem Inhalt und der beigefügten Rechnung.

Zusätzlich bitten wir dich, uns drei bis fünf aussagekräftige Fotos der beschädigten Lieferung an service@zalando-lounge.ch zu schicken. Damit deine E-Mail bei uns ankommt, sollte sie inklusive der Fotos nicht größer als 25 MB sein. Du kannst uns die Fotos auch gerne in mehreren E-Mails schicken. Bitte speichere die Bilder im JPEG-Format ab. Außerdem benötigen wir eine Kopie des von dir ausgefüllten und unterschriebenen Schadensanzeigeformulars.

Im Anschluss prüft die Schweizerische Post den Schaden. Das kann bis zu vier Wochen dauern. Wir bitten dich also um Geduld. Sobald wir eine Rückmeldung von der Post erhalten, setzen wir uns umgehend mit dir in Verbindung.

- Kann ich Artikel aus einer Bestellung einzeln verschicken lassen?

Aus buchhalterischen und logistischen Gründen können wir Artikel aus einer Bestellung leider nicht einzeln versenden.

Du hast deine Bestellung abgeschlossen, deine Meinung geändert und möchtest die Artikel doch lieber einzeln erhalten? Kontaktiere bitte unseren Kundenservice, um

deine Bestellung zu stornieren. Danach kannst du die Artikel erneut bestellen. Wichtig für dich: Deine Wunschartikel können in der Zwischenzeit ausverkauft oder nicht mehr verfügbar sein, wenn die Aktion beendet ist.

Die Versandkosten berechnen wir immer pro Paket. Mehrere Pakete bedeuten also höhere Versandkosten.

- Ich möchte einen Artikel bestellen, aber er ist als "kurzzeitig reserviert / ausverkauft" markiert. Was bedeutet das?

Wenn ein Artikel vorübergehend reserviert ist, befindet er sich im Warenkorb eines anderen Zalando Lounge Mitglieds. Nach 20 Minuten wird der Warenkorb geleert. Schau also einfach später nochmal vorbei, denn vielleicht ist dein Lieblingsartikel wieder erhältlich. Es lohnt sich auf jeden Fall!

Sobald ein Artikel ausverkauft ist, können wir ihn nicht nachbestellen. Warum? Weil unsere Aktionen mengenmäßig begrenzt sind. Was weg ist, ist also weg.

- Ich habe vergessen meinen Gutschein im Bestellvorgang einzulösen. Ist es möglich diesen noch nachträglich einzulösen?

Gutscheine kannst du nur einlösen, bevor du deine Bestellung abschließt. Aus technischen Gründen können wir Gutscheine leider nicht nachträglich verrechnen.

Falls dein Gutschein noch nicht abgelaufen ist, kannst du ihn ganz einfach bei deiner nächsten Bestellung einlösen.

- Wie kann ich sicher sein, dass meine Bestellung aufgegeben wurde?

Kurz nachdem du deine Bestellung abgeschlossen hast, erhältst du von uns eine Bestätigung per E-Mail mit deiner Bestellnummer. In deinem Kundenkonto kannst du dir unter Bestellungen & Retouren immer den Status deiner Bestellung ansehen.

Wir informieren dich außerdem per E-Mail, sobald deine Sendung abgeschickt wird. Diese E-Mail enthält auch deine Sendungsnummer, mit der du über die Website des Paketdienstes genau nachvollziehen kannst, wo sich dein Paket gerade befindet.

- Meine Bestellung ist schon aufgegeben aber ich möchte noch einen Artikel hinzufügen. Ist das möglich?

Aus technischen Gründen können wir leider nicht nachträglich in deine Bestellung eingreifen.

Wenn dir auffällt, dass doch etwas fehlt oder falsch ist, kannst du deine Bestellung stornieren und die Artikel nochmal neu bestellen.

Allerdings nur, wenn sie noch erhältlich sind. Sollten deine Wunschartikel ausverkauft oder die Aktion abgelaufen sein, kannst du sie leider nicht mehr bestellen.

- Warum gibt es für meinen Einkauf ein Zeitlimit?

Unsere Aktionen sind begrenzt, sowohl zeitlich als auch in der Menge der Artikel. Wir möchten aber jedem Zalando Lounge Mitglied die Chance geben, von unseren Angeboten zu profitieren. Deshalb leeren wir deinen Warenkorb nach 20 Minuten und stellen die Artikel für alle Mitglieder zum Kauf zur Verfügung. Wenn du ein weiteres Produkt in den Warenkorb legst, beginnt der Countdown von vorne und du hast zusätzliche 20 Minuten Zeit, deinen Einkauf abzuschließen.

Bezahlung

- Welche Zahlungsmethoden kann ich nutzen, um meine Bestellung bei Zalando Lounge zu bezahlen?

Wir akzeptieren folgende Zahlungsarten: Kreditkarte (Visa, MasterCard, American Express), PayPal und PostFinance.

- Zahlung mit Kreditkarte

Welche Karten akzeptiert Zalando Lounge?

Wir akzeptieren MasterCard, Visa und American Express.

Wann wird meine Karte belastet?

Deine Kreditkarte wird nur belastet, wenn deine Bestellung bestätigt wird. Manchmal kann es zu einem Authentifizierungsfehler kommen. In diesem Fall wird deine Bestellung nicht bestätigt. Der Betrag wird zwar angefordert, aber deine Kreditkarte noch nicht belastet. Unser System benachrichtigt automatisch dein Kreditinstitut darüber, dass wir diese Summe nicht mehr benötigen. Dein Kreditinstitut gibt den angeforderten Betrag wieder frei.

Wenn du Artikel zurückschickst, schreiben wir den Kaufpreis der zurückgeschickten Artikel deinem Kreditkartenkonto gut, sobald sie in unserem Retourenlager angekommen sind. Wenn du Artikel zurückschickst, schreiben wir den Kaufpreis der zurückgeschickten Artikel deinem Kreditkartenkonto gut, sobald sie in unserem Retourenlager angekommen sind. Wichtig für dich: Die Erstattung kann bereits an dem Tag der Rücksendung erfolgen. Außerdem zeigen einige Kreditkartenanbieter die Gutschrift direkt unter dem Datum der Abbuchung an.

3DS-Authentifikation

Unser Bezahlvorgang nutzt 3DS-Authentifikation, verifiziert von Visa, MasterCard SecureCode und American Express SafeKey. Diese Dienste sichern dein Kreditkartenkonto gegen unautorisierte Nutzung, wenn du bei uns einkaufst. Wende dich bitte direkt an dein Kreditinstitut, wenn du hierzu mehr Infos brauchst oder du ein Problem mit dem Authentifikationsprozess hast. Wir haben darüber leider keine Kontrolle und können dir bei diesen Anfragen nicht weiterhelfen.

- Wie kann ich die vorgeschlagene Zahlungsmethode ändern?

Du kannst deine bevorzugte Zahlungsmethode während des Bestellvorganges durch das Klicken auf die Nummer 2 oder den Punkt „Zahlungsart“ ändern. Hier kannst du Zahlarten auch hinzufügen oder entfernen.

Deine gewählte Standardzahlungsmethode wird automatisch, wo es möglich ist, für deine zukünftigen Zahlungen hinterlegt.

Bitte beachte, dass, wenn es sich hierbei um eine neue Zahlungsmethode handelt, die erst nach der ersten Bezahlung gespeichert wird.

- Zahlung mit PostFinance

Wenn du ein Konto bei PostFinance hast, kannst du bei uns mit E-Finance und mit PostFinance Card zahlen.

Wenn du dich für diese Zahlungsmethode entscheidest, wirst du zu der PostFinance-Webseite weitergeleitet. Da kannst du dich mit deinen Konto- oder Kartendaten anmelden und anschließend die Überweisung bestätigen.

- Was kann ich tun, wenn meine bevorzugte Zahlungsmethode nicht verfügbar ist?

Generell sollten Kreditkarte, PayPal und PostFinance als Zahlungsarten für dich verfügbar sein.

Du vermisst deine Wunschzahlungsart? Das könnte an folgenden Gründen liegen:

1. Es handelt sich um deine erste Bestellung in der Zalando Lounge.
2. Du hast bereits eine aktive Bestellung bei Zalando oder Zalando Lounge, die noch nicht abgeschlossen ist.
3. Deine Versandadresse ist nicht identisch mit der Rechnungsadresse.

Sollte deine Wunschzahlungsart nicht zur Verfügung stehen, kann leider auch der Kundenservice nicht eingreifen. Wir bitten dich daher, eine andere verfügbare Zahlungsmethode zu wählen, indem du in der Bestellübersicht auf das Stiftsymbol klickst.

- Zahlung per Vorkasse

Kann ich per Vorkasse bezahlen?

Wir bieten dir Vorkasse nur an, falls keine andere Zahlungsart verfügbar ist. Ein automatisierter Überprüfungsprozess bestimmt, welche Zahlungsarten wir dir anbieten. Wir können daher leider nicht beeinflussen, ob wir dir neben Vorkasse auch andere Zahlungsarten anbieten können. Nur weil wir dir einmal die Möglichkeit bieten, per Vorkasse zu bezahlen, heißt das nicht, dass du in Zukunft nicht auch anders bezahlen kannst.

Wie läuft die Zahlung per Vorkasse ab?

Nachdem du deine Bestellung aufgegeben hast, erhältst du eine Bestätigungs-Mail mit allen nötigen Informationen zu deiner Bestellung und wie du die Bezahlung abschließen kannst.

Wir reservieren die Artikel, die du bestellt hast, sieben Tage lang für dich. Sobald deine Zahlung bei uns eingeht, bearbeiten wir deine Bestellung. Je nach Bank kann das zwei bis vier Tage dauern. Bitte gib deine Bestellnummer als Verwendungszweck an und bezahle jede Bestellung einzeln, damit wir deine Bestellung(en) korrekt zuordnen und verarbeiten können.

- Ist meine Onlinezahlung sicher?

Auf jeden Fall! Bei Zalando Lounge verschlüsseln wir deinen Bezahlvorgang mit der 128-bit SSL-Sicherheitsverschlüsselung und schützen so deine Daten. Damit du noch einfacher bei uns einkaufen kannst, speichern wir deine Zahlungsinformationen auf unserem Sicherheitsserver.

Du kannst deine bevorzugte Zahlungsart anpassen, wenn du an der Kasse den Punkt Zahlungsart auswählst.

Durch die SSL-Sicherheitsverschlüsselung können wir garantieren, dass keine Form von Phishing auf unserer Website möglich ist. Weitere Informationen dazu findest du in unseren AGB.

Bitte denk dran: Dein Passwort ist dein wichtigster Schutz. Behalte es für dich und teile es mit niemandem.

- Zahlung mit PayPal

Wann wird das Geld abgebucht?

Dein PayPal Konto wird innerhalb weniger Minuten nachdem du deine Bestellung abgeschlossen hast, belastet.

Erhalte ich eine Zahlungsbestätigung?

Du bekommst eine Zahlungsbestätigung mit einem Link zu deinem PayPal Konto. Falls der Bezahlvorgang aus irgendeinem Grund unterbrochen wurde, kannst du

über diesen Link deine Zahlung mit PayPal innerhalb von drei Stunden abschließen. Nach mehr als drei Stunden ist das jedoch nicht mehr möglich.

Ich habe kein PayPal Konto. Kann ich trotzdem mit PayPal bezahlen?

Ja, kannst du. Wähle an der Kasse PayPal als deine bevorzugte Zahlungsart aus. Du wirst auf die PayPal Seite weitergeleitet. Wähle dort die Option Weiter ohne PayPal Konto. Hier wirst aufgefordert, deine Kreditkarteninformationen anzugeben und kannst deine Bezahlung als Gast abschließen.

Was passiert, wenn ich eine Bestellung zurückschicke?

In diesem Fall schreiben wir den Kaufpreis der Artikel deinem PayPal Konto gut, sobald deine Rücksendung unser Retourenlager erreicht hat. Wenn du PayPal als Gast genutzt hast, wird der Betrag auf das von dir angegebene Bank- bzw. Kreditkartenkonto überwiesen.

- Wo finde ich eine Kopie meiner Rechnung?

Du kannst eine Kopie deiner Rechnung unter "Bestellungen & Retouren" in deinem Kundenkonto finden. Wähle einfach die Bestellnummer und klicke auf den Button "Rechnung herunterladen" unter der Auflistung deiner bestellten Artikel.

Versand

- Wie hoch sind die Versandkosten bei Zalando Lounge?

Innerhalb der Schweiz betragen unsere Versandkosten CHF 9.90 pro Bestellung, egal, wie viele Artikel du bestellst. Die Versandkosten decken die Kosten für den Versand und für das Verpackungsmaterial ab.

Deine Bestellung kannst du kostenlos an uns zurückschicken. Wenn du deine komplette Bestellung zurückgibst, erhältst du die Versandkosten zurück.

- Wie lang sind die Lieferzeiten?

Du bestellst die Artikel, die dir gefallen. Dann bestellen wir sie nach Ablauf der Aktion bei unseren Lieferanten. Die angelieferten Artikel überprüfen wir in unserem Logistikzentrum. Anschließend leiten wir deine Bestellung an dich weiter. Deshalb kann die Lieferzeit bis zu sechs Wochen betragen.

Für manche Kampagnen bieten wir eine verkürzte Lieferzeit an. Bestellungen, die nur Artikel aus diesen gekennzeichneten Kampagnen enthalten, liefern wir bereits nach wenigen Tagen aus. Denke daran, wenn du Artikel mit verkürzter Lieferzeit zusammen mit Artikeln bestellst, die eine längere Lieferzeit haben, kommen alle Artikel zusammen bei dir an. Die Lieferzeit errechnet sich immer für die komplette Bestellung nach dem Artikel mit der längsten Lieferzeit.

Wann deine Bestellung genau bei dir eintrifft, siehst du, wenn du auf ein Produkt klickst und dann rechts neben dem Produktbild die Option Lieferzeit auswählst. Wir zeigen dir den voraussichtlichen Lieferzeitraum außerdem an, bevor du bezahlst und nachdem du deine Bestellung abgeschlossen hast.

Wir versuchen, immer in dem Zeitraum, den wir bei deiner Bestellung angeben, zu liefern. Leider können wir aber keine festen Lieferdaten garantieren. Die voraussichtlichen Lieferzeiträume sind Schätzungen. Daher ist es möglich, dass es zu Verzögerungen kommt und wir das voraussichtliche Lieferdatum überschreiten.

- Wie kann ich meine Bestellung nachverfolgen?

Wir informieren dich per E-Mail, sobald deine Bestellung unser Logistikzentrum verlassen hat und an unseren Versandpartner übergeben wurde. Diese E-Mail enthält die Sendungsnummer der Schweizerischen Post, mit der du jederzeit den genauen Status deines Pakets abrufen kannst.

Alternativ kannst du deine Bestellung auch mit dem Link unter Bestellungen & Retouren in deinem Kundenkonto nachverfolgen. Wähle dazu die Bestellung, die du verfolgen möchtest, aus und klicke auf die Nummer unter dem Punkt Sendung online verfolgen.

- Ist es möglich die Lieferadresse für eine aktive Bestellung zu ändern?

Sobald du deine Bestellung abgeschlossen hast, können wir keine Änderungen an dieser Bestellung mehr vornehmen. Nachdem du deine Bestellung aufgegeben hast, kannst du sie für einen kurzen Zeitraum in deinem Kundenkonto stornieren. Wenn

deine Bestellung bereits in unserem Lager bearbeitet wird, ist eine Stornierung aber leider nicht mehr möglich.

Bitte stelle sicher, dass deine Lieferadresse stimmt und nimm alle noch notwendigen Änderungen in deinem Kundenkonto vor, bevor du deine nächste Bestellung aufgibst.

- Wohin liefert Zalando Lounge?

Wenn du in der Schweiz registriert bist, liefern wir nur in die Schweiz. Wenn du aber möchtest, dass deine Bestellung in ein anderes Land geliefert wird, musst du deine Bestellung auf der Website des jeweiligen Landes aufgeben. Beispiel: Du möchtest eine Bestellung nach Deutschland liefern lassen. Logge dich dazu auf www.zalando-lounge.de ein und gib deine deutsche Lieferadresse an.

Zalando Lounge liefert im Augenblick nach Deutschland, Österreich, in die Schweiz, nach Frankreich, Belgien, in die Niederlande, nach Schweden, Dänemark und Finnland sowie nach Großbritannien, Italien, Polen und Spanien. d Finnland sowie nach Großbritannien, Italien, Polen, Spanien und Tschechien.

* Zalando Lounge liefert nicht in das Gebiet Samnaun (Postleitzahlen 7562 und 7563).

- Ist es möglich, zwei oder mehr Bestellungen zu kombinieren, um Versandkosten zu sparen?

Aus technischen und buchhalterischen Gründen können wir mehrere Bestellungen leider nicht zu einer zusammenfassen.

- Was tue ich, wenn ein Paket beschädigt geliefert wird?

Wenn dein Paket beschädigt wurde, kannst du innerhalb von sieben Werktagen nach Zustellung in einer Postfiliale eine Schadensmeldung aufgeben. Bitte gib das Paket so ab, wie du es bekommen hast, zusammen mit dem Inhalt und der beigefügten Rechnung.

Zusätzlich bitten wir dich, uns drei bis fünf aussagekräftige Fotos der beschädigten Lieferung an service@zalando-lounge.ch zu schicken. Damit deine E-Mail bei uns ankommt, sollte sie inklusive der Fotos nicht größer als 25 MB sein. Du kannst uns

die Fotos auch gerne in mehreren E-Mails schicken. Bitte speichere die Bilder im JPEG-Format ab. Außerdem benötigen wir eine Kopie des von dir ausgefüllten und unterschriebenen Schadensanzeigeformulars.

Im Anschluss prüft die Schweizerische Post den Schaden. Das kann bis zu vier Wochen dauern. Wir bitten dich also um Geduld. Sobald wir eine Rückmeldung von der Post erhalten, setzen wir uns umgehend mit dir in Verbindung.

- Was tue ich, wenn ich bei der Lieferung nicht zuhause bin?

Falls du nicht zuhause bist, hinterlässt der Paketzusteller eine Benachrichtigungskarte in deinem Briefkasten.

Auf dieser Karte findest du alle weiteren Infos zu deiner Lieferung, u. a. wo du dein Paket abholen kannst, zum Beispiel bei deinem Nachbarn oder in der Poststelle. Eventuell kommt der Paketzusteller auch zu einem anderen Zeitpunkt nochmal bei dir vorbei, um dein Paket auszuliefern.

- Kann ich Artikel aus einer Bestellung einzeln verschicken lassen?

Aus buchhalterischen und logistischen Gründen können wir Artikel aus einer Bestellung leider nicht einzeln versenden.

Du hast deine Bestellung abgeschlossen, deine Meinung geändert und möchtest die Artikel doch lieber einzeln erhalten? Kontaktiere bitte unseren Kundenservice, um deine Bestellung zu stornieren. Danach kannst du die Artikel erneut bestellen. Wichtig für dich: Deine Wunschartikel können in der Zwischenzeit ausverkauft oder nicht mehr verfügbar sein, wenn die Aktion beendet ist.

Die Versandkosten berechnen wir immer pro Paket. Mehrere Pakete bedeuten also höhere Versandkosten.

- Gibt es für meine Bestellung eine verkürzte Lieferzeit?

Wir können verkürzte Lieferzeiten leider nicht für alle Artikel auf unserer Website anbieten. Diese Lieferoption steht nur für bestimmte Verkaufsaktionen zur Verfügung. Wann der Artikel, den du bestellen möchtest, voraussichtlich bei dir ankommt, siehst du, wenn du auf ein Produkt klickst und dann rechts neben dem Produktbild die Option Lieferzeit auswählst. Wir zeigen dir den voraussichtlichen

Lieferzeitraum außerdem an, bevor du bezahlst und nachdem du deine Bestellung abgeschlossen hast.

Du kannst mehrere Artikel aus unterschiedlichen Aktionen in einer Bestellung zusammenfassen. Wenn du Produkte mit verkürzter Lieferzeit mit Produkten kombinierst, die eine längere Lieferzeit haben, kommt deine Bestellung später bei dir an. Alle Lieferungen richten sich nach den Artikeln mit der längsten Lieferzeit. Wenn du dir beispielsweise einen Artikel mit einer einwöchigen Lieferzeit aussuchst und dann ein weiteres Produkt in deinen Warenkorb legst, das erst in sechs Wochen geliefert werden kann, kommt deine gesamte Bestellung erst in sechs Wochen bei dir an.

- Welcher Logistikpartner liefert an mich aus?

In der Schweiz liefert Zalando Lounge deine Bestellung mit der Schweizerischen Post aus.

* Zalando Lounge liefert nicht in das Gebiet Samnaun (Postleitzahlen 7562 und 7563).

Rückversand

- Wie kann ich einen Artikel retournieren?

Du kannst neuwertige Artikel innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung ohne Angabe von Gründen kostenfrei zurückgeben. In dieser Zeit steht dir das Rücksendeformular in deinem Kundenkonto zur Verfügung.

So schickst du einen Artikel zurück:

1. Logge dich mit deinem Benutzernamen und Passwort in deinem Kundenkonto ein.
2. In deinem Kundenkonto unter „Bestellungen & Retouren“ kannst du alle Bestellungen sehen. Wähle die richtige Bestellung aus und klicke auf den Button „Artikel zurückschicken“. Für die Rücksendung wähle bitte die Artikel und den entsprechenden Grund aus.
3. Jetzt kannst du deinen Retourenschein als PDF runterladen, abspeichern und anschließend ausdrucken.

4. Lege die originalverpackten Artikel und den Rücksendeschein in den Versandkarton. Klebe das Rücksendetikett auf den gut verschlossenen Karton.

5. Gib deine Rücksendung bei der Post ab und behalte den Einlieferungsbeleg. Du kannst das Paket mit pick@home auch kostenlos abholen lassen. Die Versandkosten übernehmen wir für dich.

Solltest du keinen Drucker zur Verfügung haben, kontaktiere bitte unseren Kundenservice. Gerne senden wir dir das Formular auch per Post zu.

Sobald die Rücksendung in unserem Logistikzentrum ankommt, erhältst du umgehend dein Geld zurück. In der Regel dauert es bis zu 48 Stunden. In extrem seltenen Fällen kann es bis zu 14 Tage dauern.

Solltest du dich einmal dafür entscheiden, deine komplette Bestellung zu retournieren, erstatten wir auch die Versandkosten.

- Wie kann ich meine Retouren von zu Hause abholen lassen?

Mit dem Service pick@home kannst du eine kostenlose Abholung deiner Zalando Lounge Rücksendung durch die Schweizerische Post vereinbaren. Dein Paket wird werktags abgeholt. Die Abholung kannst du bis zu 10 Werktagen im Voraus buchen und die Abholadresse frei wählen.

1. Logge dich mit deinem Benutzernamen und Passwort in deinem Kundenkonto ein.

2. In deinem Kundenkonto unter „Bestellungen & Retouren“ kannst du alle Bestellungen sehen. Wähle die richtige Bestellung aus und klicke auf den Button „Artikel zurückschicken“. Für die Rücksendung wähle bitte die Artikel und den entsprechenden Grund aus.

3. Jetzt kannst du deinen Retourenschein als PDF runterladen, abspeichern und anschließend ausdrucken.

4. Wähle nun anhand der Sendungsnummer einen der folgenden Links aus:

für Sendungsnummern beginnend mit 99.60.035549

für Sendungsnummern beginnend mit 99.60.072658

für Sendungsnummern beginnend mit 99.60.081138

5. Folge der Anleitung, die im neuen Fenster erscheint.

6. Lege die originalverpackten Artikel und den Rücksendeschein in den Versandkarton. Klebe das Rücksendetikett auf den gut verschlossenen Karton.

7. Nun kann der Postbote dein Paket abholen.

Gut zu wissen:

Du kannst die Abholadresse frei wählen, z.B. dein Zuhause oder eine andere Wunschadresse. Alternativ kannst du das Paket auch im „Milchkästli“ hinterlegen.

Dein Paket wird werktags abgeholt – die Abholung kannst du bis zu 10 Werktagen im Voraus buchen.

Bis kurz vor Mitternacht kannst du eine Abholung für den nächsten Tag vereinbaren.

Du möchtest dein Paket an einem Übergabeort abholen lassen? Dann muss es am Abholtag vor 7:30 Uhr dort platziert sein.

- Wann erhalte ich meine Rückerstattung?

Sobald wir deine Rücksendung in unserem Logistikzentrum überprüft und verbucht haben, erstatten wir dir dein Geld zurück. In der Regel dauert das bis zu 14 Tage, nachdem wir dein Paket erhalten haben.

Sobald deine Rücksendung verbucht wurde, bestätigen wir dir die Erstattung per E-Mail.

Wichtig für dich: Einige Kreditkartenanbieter zeigen die Gutschrift direkt unter dem Datum der ursprünglichen Abbuchung an.

- Was kann ich tun, wenn ich das Retoureetikett nicht selbst ausdrucken kann?

Wende dich bitte an unseren Kundenservice, wenn du keinen Drucker hast. Wir schicken dir das Rücksendetikett dann per Post zu.

- Ich habe leider den falschen Artikel bestellt (Größe, Farbe usw.). Kann ich diesen noch austauschen?

Zalando Lounge bietet kein festes Sortiment an. Wir bestellen die Artikel stückzahlgenau am Ende einer Aktion direkt bei unseren Lieferanten. Deshalb kannst du Produkte, die du bestellt hast, leider nicht umtauschen oder nachbestellen.

Du kannst falsch bestellte Artikel aber einfach an uns zurückschicken. Alle nötigen Rücksendeunterlagen findest du in deinem Kundenkonto.

Sobald deine Rücksendung in unserem Logistikzentrum ankommt, erhältst du dein Geld zurück. In der Regel dauert das bis zu 14 Tage.

- Kann ich mehrere Bestellungen in einem Paket zurückschicken?

Ja. Wenn du Artikel aus mehreren Bestellungen zurückgeben möchtest, kannst du sie gern in einem Paket an uns zurückschicken. Alle Rücksendeunterlagen für die jeweiligen Bestellungen findest du in deinem Kundenkonto unter Bestellungen & Retouren.

Packe einfach alle Artikel, die du zurücksenden möchtest, in ein Paket, lege alle ausgefüllten Rücksendescheine dazu und klebe eins der Rücksendeetiketten außen auf das Paket. Wir bitten dich jedoch, Bestellungen von Zalando Lounge und Zalando getrennt zurückzusenden.

Falls du eine Bestellung in mehreren Paketen erhalten hast, kannst du die Artikel auch in einem Paket zurückschicken.

- Ich bin mit meinem Artikel nicht zufrieden und will diesen reklamieren: Wie kann ich das machen?

Dein neues Lieblingsstück ist defekt oder beschädigt bei dir angekommen? Das tut uns leid! Bitte kontaktiere zuerst uns, bevor du den betreffenden Artikel zurückschickst. Wir prüfen anschließend deine Reklamation.

Sende uns dazu bitte 3 bis 5 aussagekräftigen Fotos der fehlerhaften Stelle mit einer kurzen Beschreibung des Schadens an service@zalando-lounge.ch. Zusätzlich benötigen wir ein Foto des kompletten Artikels. Bei Schuhen brauchen wir zusätzlich noch Bilder vom Absatz und der Laufsohle.

Damit deine Reklamations-Mail bei uns ankommt, sollte sie inklusive der Fotos nicht größer als 25 MB sein. Du kannst uns die Fotos auch gerne in mehreren E-Mails schicken. Bitte speichere die Bilder im JPEG-Format ab.

Wir können für folgende Mängel keine Reklamationen annehmen:

1. Schäden, die während des täglichen Gebrauchs entstanden sind, zum Beispiel abgewetzte Schuhspitzen.

2. Mängel, die entstehen, wenn ein Artikel, der nicht wasserfest ist, falsch verwendet wurde. Kondenswasser in einer Uhr ist beispielsweise kein Reklamationsgrund.
3. Kleidungsstücke, die nach unsachgemäßem Waschen geschrumpft sind oder beschädigt wurden.
4. Schäden an der Ferse von Schuhen.
5. Schäden durch unsachgemäße oder intensive Nutzung.
6. Übermäßiges Schwitzen.
7. Farbverlust oder Abfärben, zum Beispiel wenn eine Jeans beim Waschen ausblutet oder weiße Socken blau färbt.
8. Fussel oder Pilling.
9. Schäden durch äußere Faktoren wie Reibung, scharfe Gegenstände oder Chemikalien.
10. Artikel, die körperliche Unbequemlichkeiten, beispielsweise Blasen, verursachen.
11. Koffer, die während oder nach einer Reise beschädigt wurden. Wende dich in so einem Fall bitte an deinen Reiseveranstalter oder dessen Versicherung.

- Muss ich für die Rücksendung meiner Artikel auch Versandkosten zahlen?

Nein. Die Versandkosten für deine Rücksendung übernehmen wir. Bitte klebe hierfür einfach das ausgedruckte Rücksendeetikett auf dein Paket. Du findest es unter "Bestellungen & Retouren" in deinem

Kundenkonto. Gib deine Rücksendung bei der Schweizerischen Post ab und bewahre den Einlieferungsbeleg auf.

- Wie viel Zeit habe ich für eine Rückgabe?

Bei uns gilt eine Rückgabefrist von 14 Tagen, die mit dem Lieferdatum beginnt.

Artikel, die dir nicht gefallen, kannst du kostenlos an uns zurücksenden. Die Artikel müssen ungetragen und mit angebrachten Etiketten bei uns eintreffen. Kleidung, die du nur anprobiert hast, gilt natürlich nicht als getragen.

- Werde ich benachrichtigt, sobald meine Rücksendung eingetroffen ist?

Na klar! Sobald deine Rücksendung in unserem Lager eingetroffen ist, benachrichtigen wir dich per E-Mail über den Eingang deines Pakets und die kommende Rückzahlung. In der Regel dauert das bis zu 14 Tage, nachdem wir dein Paket erhalten haben

Gutscheine

- Wie erhalte ich einen Gutschein für Zalando Lounge?

Du möchtest Gutscheine? Melde dich kostenlos und unverbindlich für unseren Newsletter und Push Notifications an.

Wichtig für dich:

1. Pro Bestellung kannst du nur einen Gutschein einlösen.
2. Jeder Gutschein ist nur für einen bestimmten Zeitraum gültig.
3. Gutscheine gelten nur für bestimmte Produkte, Kategorien oder Verkaufsaktionen. Lies dir dazu bitte das Kleingedruckte zum entsprechenden Gutschein durch.
4. Es kann sein, dass Gutscheine an einen Mindestbestellwert gebunden sind.
5. Du kannst jeden deiner Gutscheine nur einmal einlösen.
6. Wenn du deine Bestellung zurückschickst, behalten wir uns das Recht vor, deinen Gutschein nicht zu erstatten.

- Wie kann ich einen Gutscheincode einlösen?

Ganz einfach: Gib bei deiner Bestellung deinen Gutschein-Code in das dafür vorgesehene Feld ein und klicke auf Einlösen. Wir ziehen den Gutschein sofort von der Gesamtsumme deiner Bestellung ab.

Zalando Lounge Gutscheine sind nur bei uns gültig. Pro Bestellung kannst du nur einen Gutschein einlösen. Außerdem kannst du Zalando Gutscheine nur bei Zalando einlösen. Bei uns sind Zalando Gutscheine nicht gültig.

- Kann ich einen Gutschein von Zalando bei Zalando Lounge einlösen?

Gutscheine von Zalando kannst du leider nicht bei Zalando Lounge einlösen.

- Ich habe vergessen meinen Gutschein im Bestellvorgang einzulösen. Ist es möglich diesen noch nachträglich einzulösen?

Gutscheine kannst du nur einlösen, bevor du deine Bestellung abschließt. Aus technischen Gründen können wir Gutscheine leider nicht nachträglich verrechnen.

Falls dein Gutschein noch nicht abgelaufen ist, kannst du ihn ganz einfach bei deiner nächsten Bestellung einlösen.

- Was kann ich tun, wenn mein Gutschein nicht akzeptiert wird?

Am einfachsten ist es, wenn du den Gutschein-Code direkt in das entsprechende Feld hineinkopierst. Auf diese Weise kannst du Tippfehler vermeiden.

Ansonsten helfen dir folgende Fragen dabei, das Problem zu finden:

1. Hast du Leerzeichen vor und hinter dem Gutschein weggelassen?
2. Ist dein Gutschein abgelaufen?
3. Ist dein Gutschein an einen Mindestbestellwert gebunden?
4. Hast du deinen Gutschein bereits bei einer anderen Bestellung angewendet?
5. Gilt der Gutschein nur für eine bestimmte Marke/Kampagne?
6. Gilt der Gutschein für Zalando oder Zalando Lounge?

- Bekomme ich meinen Gutschein zurück, nachdem ich die Bestellung retourniert oder storniert habe?

Gutscheine, die wir dir kostenlos in unserem Newsletter und in unseren Push Notifications anbieten, erstellen wir nicht wieder neu, wenn du eine Bestellung teilweise oder komplett zurückschickst oder stornierst.

- Haben Gutscheine von Zalando Lounge ein Ablaufdatum?

Alle Zalando Lounge Gutscheine sind nur in einem bestimmten Zeitraum gültig. Dieser Zeitraum kann je nach Gutschein unterschiedlich sein. Bitte lies dir dazu das Kleingedruckte zum jeweiligen Gutschein durch.

- Kann man Gutscheine kombinieren?

Leider kannst du mehrere Gutscheine nicht miteinander kombinieren. Pro Bestellung kannst du immer nur einen Gutschein einlösen.

Deine Daten

- Wie kann ich mein Kundenkonto löschen?

Wenn du dich dafür entscheidest, dein Kundenkonto zu löschen, kontaktiere uns bitte per E-Mail an service@zalando-lounge.ch. Bitte sende deine Anfrage von der E-Mail-Adresse, mit der du bei uns registriert bist.

Wichtig für dich: Sobald wir dein Zalando Lounge Konto gelöscht haben, hast du auch keinen Zugriff mehr auf Zalando, Zalon oder andere Dienste, die Zalando anbietet.

Bitte bedenke, dass wir dein Konto erst dann löschen können, wenn:

- alle offenen Beträge beglichen wurden
- du alle fälligen Rückerstattungen von uns erhalten hast
- sich kein Guthaben aus der Einlösung eines Geschenkgutscheins mehr auf deinem Kundenkonto bei Zalando befindet
- sich keine deiner Bestellungen mehr auf dem Versandweg befindet
- Bist du in ein anderes Land umgezogen?

Wenn du in ein anderes Land umgezogen bist, musst du kein neues Kundenkonto anlegen. Rufe einfach unsere Zalando Lounge Seite für das Land, in das du umgezogen bist, auf. Gib deine bestehenden Zugangsdaten ein. Wähle in deinem Kundenkonto die Option Meine Übersicht aus und füge unter dem Punkt Persönliche Daten deine neue Rechnungs- und Lieferadresse hinzu.

- Wie kann ich die vorgeschlagene Zahlungsmethode ändern?

Du kannst deine bevorzugte Zahlungsmethode während des Bestellvorganges durch das Klicken auf die Nummer 2 oder den Punkt „Zahlungsart“ ändern. Hier kannst du Zahlarten auch hinzufügen oder entfernen.

Deine gewählte Standardzahlmethode wird automatisch, wo es möglich ist, für deine zukünftigen Zahlungen hinterlegt.

Bitte beachte, dass, wenn es sich hierbei um eine neue Zahlungsmethode handelt, die erst nach der ersten Bezahlung gespeichert wird.

- Ich habe mein Passwort vergessen. Wie kann ich ein neues beantragen?

1. Gehe bitte auf unsere Login-Seite. Unter dem Eingabefeld für dein Passwort siehst du die Frage Passwort vergessen? Klick die Frage an und gib deine E-Mail-Adresse ein.

2. Du erhältst anschließend eine E-Mail von uns. Diese enthält einen Link, mit dem du dein Passwort ändern kannst. Die Zustellung dieser E-Mail kann einige Stunden dauern. Es ist auch möglich, dass sie direkt in deinem Spam-Ordner landet. Schau also vorsichtshalber bitte auch dort nach. Der Link ist für 24 Stunden gültig. Du kannst ihn nur einmal verwenden.

3. Klick auf den Link und gib im nächsten Schritt dein neues Passwort ein. Überprüfe deine E-Mail-Adresse und dein Passwort, vor allem die Rechtschreibung. Achte auch darauf, ob du die Feststelltaste (Caps Lock) aktiviert hast. Bestätige jetzt dein neues Passwort im zweiten Eingabefeld, fertig!

Wenn der Link in unserer E-Mail nicht wie erwartet funktioniert, kopiere den Link und füge ihn in das Adressfeld deines Browsers ein. Falls du dich trotzdem noch nicht anmelden kannst, wende dich bitte an unseren Kundenservice.

- Wie kann ich meine persönlichen Daten in meinem Benutzerkonto ändern?

In deinem Kundenkonto kannst du unter Persönliche Daten deinen Namen, deine E-Mail-Adresse, dein Passwort oder die gespeicherte Liefer- und Rechnungsadresse ändern.

Hast du dein Passwort vergessen? Unter dem Eingabefeld für dein Passwort siehst du die Frage Passwort vergessen? Klick die Frage an und gib deine E-Mail-Adresse ein. Du erhältst anschließend eine E-Mail von uns, mit der du dein Passwort zurücksetzen kannst.

- Ist meine Onlinezahlung sicher?

Auf jeden Fall! Bei Zalando Lounge verschlüsseln wir deinen Bezahlvorgang mit der 128-bit SSL-Sicherheitsverschlüsselung und schützen so deine Daten. Damit du

noch einfacher bei uns einkaufen kannst, speichern wir deine Zahlungsinformationen auf unserem Sicherheitsserver.

Du kannst deine bevorzugte Zahlungsart anpassen, wenn du an der Kasse den Punkt Zahlungsart auswählst.

Durch die SSL-Sicherheitsverschlüsselung können wir garantieren, dass keine Form von Phishing auf unserer Website möglich ist. Weitere Informationen dazu findest du in unseren AGB.

Bitte denk dran: Dein Passwort ist dein wichtigster Schutz. Behalte es für dich und teile es mit niemandem.

Shopping Hinweise

- Kann ich mehrere Bestellungen in einem Paket zurückschicken?

Ja. Wenn du Artikel aus mehreren Bestellungen zurückgeben möchtest, kannst du sie gern in einem Paket an uns zurückschicken. Alle Rücksendeunterlagen für die jeweiligen Bestellungen findest du in deinem Kundenkonto unter Bestellungen & Retouren.

Packe einfach alle Artikel, die du zurücksenden möchtest, in ein Paket, lege alle ausgefüllten Rücksendescheine dazu und klebe eins der Rücksendetiketten außen auf das Paket. Wir bitten dich jedoch, Bestellungen von Zalando Lounge und Zalando getrennt zurückzusenden.

Falls du eine Bestellung in mehreren Paketen erhalten hast, kannst du die Artikel auch in einem Paket zurückschicken.

- Wie finde ich meine Größe?

Wenn du einen Artikel gefunden hast, der dir gefällt, wähle eine Größe und lege den Artikel anschließen in deinen Warenkorb.

Falls du unsicher bist, ob der Artikel dir passen wird oder du eine Frage zur Größe hast, hilft unser Größenberater dir weiter. Du findest ihn direkt über den verfügbaren Größen, wenn du auf ein Produkt klickst.

- Zalando Lounge Apps

Lass dich inspirieren und entdecke unsere Aktionen immer und überall – egal, ob du zuhause oder unterwegs bist. Lade dir die kostenlose Zalando Lounge App für iOS oder Android auf dein Smartphone und schon verpasst du keine Aktion mehr.

Dank der intuitiven Bedienung unserer App landen deine Schnäppchen jetzt noch schneller und einfacher in deinem Warenkorb. Übrigens: Es lohnt sich, unsere Push Notifications zu aktivieren, damit du immer auf dem Laufenden bleibst.

- Woher weiß ich, wann meine Lieblingsmarke angeboten wird?

Mit unserem Newsletter bist du immer bestens darüber informiert, welche Angebote bei Zalando Lounge auf dich warten. Ob jeden Tag oder einmal die Woche – du bestimmst, wie oft der Newsletter in dein E-Mail-Postfach flattert. Unser täglicher Newsletter informiert dich über die Sales des Tages. Unser wöchentlichen Newsletter bietet dir neben einer Übersicht über alle aktuell laufenden Aktionen zusätzlich eine Vorschau auf die kommende Woche. So entgeht dir deine Lieblingsmarke garantiert nicht.

Auch wenn du auf unserer Website nach unten scrollst, siehst du, was demnächst bei uns auf dich zukommt.

- Warum gibt es für meinen Einkauf ein Zeitlimit?

Unsere Aktionen sind begrenzt, sowohl zeitlich als auch in der Menge der Artikel. Wir möchten aber jedem Zalando Lounge Mitglied die Chance geben, von unseren Angeboten zu profitieren. Deshalb leeren wir deinen Warenkorb nach 20 Minuten und stellen die Artikel für alle Mitglieder zum Kauf zur Verfügung. Wenn du ein weiteres Produkt in den Warenkorb legst, beginnt der Countdown von vorne und du hast zusätzliche 20 Minuten Zeit, deinen Einkauf abzuschließen.

- Wie laufen die Verkaufsaktionen ab?

Täglich bieten wir dir zehn bis zwölf neue Verkaufsaktionen an. An Werktagen geht's um 7 Uhr los, an Wochenenden um 8 Uhr. Nach dem Verkaufsstart sind unsere Aktionen in der Regel nur drei bis fünf Tage online. Auch die Anzahl der verfügbaren Artikel ist begrenzt. Wenn die Artikel einmal ausverkauft sind, können wir sie nicht mehr nachbestellen – was weg ist, ist leider wirklich weg. Schnell sein lohnt sich also, um dir dein neues Lieblingsstück zu sichern.

Du möchtest immer auf dem neuesten Stand bleiben und keinen Sale verpassen? Dann ist unser Newsletter genau das Richtige für dich! In deinem Kundenkonto kannst du dich unter dem Punkt Nachrichten jederzeit an- oder abmelden.

- Wie kann ich sicher sein, dass die Artikel authentisch sind?

Alle Artikel, die wir verkaufen, sind Originale. Wir erwerben sie über renommierte Lieferanten. Dadurch wird die Qualität und Echtheit der Produkte gewährleistet.

Plagiate oder Fälschungen verkaufen wir nicht.