

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT ET D'UTILISATION

1. INTRODUCTION

Le présent document (et tout document mentionné ci-après) établit les conditions générales d'utilisation de ce site Internet (www.zara.com) ainsi que les conditions générales d'achat de produits par le biais de ce dernier (ci-après les « Conditions »).

Veillez lire attentivement les présentes Conditions, notre politique en matière de cookies et notre politique de confidentialité (ci-après les « Politiques de Protection des Données ») avant d'utiliser ce site Internet. En utilisant ce site Internet ou en passant une commande sur ce dernier, vous acceptez d'être lié par ces Conditions et par nos Politiques de Protection des Données. Si vous n'acceptez pas l'ensemble des Conditions et des Politiques de Protection des Données, veuillez ne pas utiliser ce site Internet.

Les présentes Conditions peuvent faire l'objet de modifications. Il vous incombe de les consulter régulièrement, car les conditions applicables seront celles en vigueur au moment de l'utilisation de ce site Internet ou de la conclusion du Contrat (tel que décrit ci-dessous).

Pour toute question concernant les Conditions ou les Politiques de Protection des Données, veuillez nous contacter en complétant le formulaire prévu à cet effet.

Le Contrat d'achat conclu entre nous (ci-après désigné, le « Contrat ») peut être passé, selon votre choix, dans n'importe quelles langues dans lesquelles les Conditions sont disponibles sur ce site Internet.

2. NOS COORDONNÉES

La vente de produits par le biais de ce site Internet est réalisée sous le nom de « ZARA » par FASHION RETAIL S.A., une société de droit espagnol dont le siège social est sis Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (La Corogne), Espagne, inscrite au Registre du commerce de La Corogne, volume 3 425, Section générale, Page 49, Feuille C-47,731, 1 entrée, et sous le numéro de TVA intracommunautaire suivant : FR 01792811713, joignable à l'adresse électronique suivante : contact@zara.com, au numéro de téléphone : 08 11 64 01 21 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur) ou par fax : 0034 981 18 61 05, sous réserves des dispositions prévues à l'article 11.

3. VOS COORDONNÉES ET VOS VISITES SUR LE SITE INTERNET

Les informations ou données personnelles que vous nous communiquez seront traitées en vertu des Politiques de Protection des Données. En utilisant ce site Internet, vous donnez votre accord au traitement de ces informations et coordonnées et vous déclarez que l'ensemble des informations ou coordonnées fournies sont véridiques et exactes.

4. UTILISATION DE NOTRE SITE INTERNET

En utilisant ce site Internet et en passant des commandes sur celui-ci, vous vous engagez à :

i. Utiliser ce site Internet uniquement afin d'effectuer des consultations ou passer des commandes juridiquement valables.

ii. Ne pas passer de commandes fausses ou frauduleuses. Si nous avons des raisons de penser qu'une telle commande a été passée, nous serons autorisés à l'annuler et à en informer les autorités compétentes.

iii. Nous fournir votre adresse électronique, votre adresse postale et/ou autres coordonnées correctes et exactes. De même, vous nous autorisez à utiliser ces données pour que nous puissions vous contacter dans le cadre de votre commande, le cas échéant (voir notre Politique de Confidentialité).

Vous ne pourrez pas passer de commande si vous ne nous communiquez pas toutes les données requises.

En passant une commande sur ce site Internet, vous affirmez que vous êtes âgé de plus de 18 ans et que vous jouissez de la capacité juridique pour conclure des contrats.

5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Le service de livraison pour les produits proposés sur ce site Internet est disponible en France uniquement.

6. VALIDATION DU CONTRAT

Pour passer commande, vous devez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « Terminer commande ». Vous recevrez ensuite un courriel confirmant la prise en compte de votre commande (« Confirmation de commande »). Vous serez informé par courriel également de l'expédition de votre commande (« Confirmation d'expédition »).

7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Toutes les commandes de produits sont soumises à la disponibilité de ces derniers. En ce sens, en cas de difficultés d'approvisionnement ou si les produits ne sont plus en stock, nous nous réservons le droit de vous informer sur la possibilité de commander des produits de remplacement d'une qualité ou d'une valeur identique ou supérieure. Si vous ne souhaitez pas commander ces produits de remplacement, nous vous rembourserons tout montant éventuellement versé.

8. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE

Nous nous réservons le droit de retirer à tout moment tout produit de ce site Internet et de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur ce dernier. Bien que nous mettions toujours tout en œuvre pour répondre au mieux à toutes les commandes, des circonstances exceptionnelles peuvent surgir et nous obliger à refuser de traiter une commande après vous avoir adressé la « Confirmation de commande ». Nous nous réservons ce droit à tout moment.

Nous ne pourrions être tenus responsables, envers vous ou tout autre tiers, du retrait d'un produit de ce site Internet, du retrait ou de la modification d'un matériel ou contenu y figurant, ou du non-traitement d'une commande après envoi de la « Confirmation d'expédition ».

9. LIVRAISON

Sous réserve des dispositions de la clause 7 susmentionnée portant sur la disponibilité des produits, et sauf en cas de circonstances exceptionnelles, nous nous efforcerons de vous livrer le/les produit/s figurant sur la Confirmation d'expédition avant le délai indiqué sur cette même Confirmation d'expédition ou, si aucune date n'est indiquée, dans le délai indicatif donné lors du choix du mode de livraison, et, dans tous les cas, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de Confirmation de commande.

Des retards peuvent néanmoins se produire en cas de circonstances imprévues ou pour des raisons liées au lieu de livraison.

Quant à la carte cadeau virtuelle, celle-ci vous sera livrée à la date que vous nous aurez indiquée au moment de passer la commande.

Si nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison pour quelque raison que ce soit, nous vous en informerons et vous proposerons soit de poursuivre le processus d'achat avec une nouvelle date de livraison, soit d'annuler votre commande et de vous rembourser l'intégralité du montant que vous avez payé. Veuillez tenir compte du fait qu'aucune livraison à domicile n'est effectuée le samedi, le dimanche ou les jours fériés, sauf dans le cas de la carte cadeau virtuelle, qui sera délivrée à la date que vous nous aurez indiquée.

Aux fins des présentes Conditions, la « livraison » sera considérée comme ayant été effectuée, ou la commande sera considérée comme ayant été « livrée », au moment où vous ou un tiers que vous aurez désigné serez en possession matérielle des produits, laquelle se matérialisera par la signature de l'accusé de réception de la commande à l'adresse de livraison que vous nous aurez indiquée.

La carte cadeau virtuelle sera considérée comme ayant été livrée conformément aux dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau et, dans tous les cas, à la date d'expédition de cette carte à l'adresse électronique que vous nous avez indiquée.

10. IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON

En cas d'impossibilité de livrer votre commande, nous nous efforcerons de trouver un endroit sécurisé pour y déposer votre colis. Si nous ne trouvons pas d'endroit sécurisé, votre commande retournera à notre entrepôt.

Nous vous laisserons également un avis vous indiquant l'endroit où se trouve votre commande et la marche à suivre pour procéder à une nouvelle livraison.

Si vous ne vous trouvez pas au lieu de livraison au moment convenu, veuillez nous contacter pour organiser la livraison à une date ultérieure.

Si la commande n'a toujours pas pu être livrée, pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, après un délai de 30 jours suivant la date à laquelle votre commande était disponible en vue de sa livraison, nous considérerons que vous souhaitez mettre un terme au Contrat et celui-ci sera résilié. En conséquence de la résiliation du Contrat, nous vous rembourserons tous les montants versés, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire et le moins onéreux que nous vous proposons), dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter du moment où le Contrat sera considéré comme étant résilié.

Veuillez tenir compte du fait que nous serons autorisés à vous facturer les éventuels frais de transport supplémentaires inhérents à la résiliation du Contrat.

La présente clause ne s'applique pas à la carte cadeau virtuelle, dont la livraison est régie par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

11. INSTANT DELIVERY

Dès lors que vous aurez choisi de récupérer votre commande en magasin et que le magasin que vous aurez sélectionné dispose du service « Instant Delivery », votre commande pourra être livrée avant les dates indiquées sur le site Internet.

Dès lors que le service « Instant Delivery » a été mis en œuvre par le magasin pour votre commande, et une fois que celle-ci aura été préparée nous vous contacterons pour vous faire savoir qu'elle peut être récupérée. Vous pouvez venir chercher votre commande en personne (en présentant le numéro de commande et une pièce d'identité) ou une tierce personne pourra vous représenter et venir chercher votre commande à votre place. Dans cette dernière hypothèse, la personne que vous aurez désignée devra présenter le numéro de la commande et une pièce d'identité.

La vente de produits via le service « Instant Delivery » est faite par la société Zara France SARL, au capital de 59.760.880€, immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 348 991 555, située Immeuble Garonne - 80 Avenue des Terroirs de France, 75012 PARIS, ayant le numéro de TVA intracommunautaire suivant FR36348991555.

S'agissant d'une vente à distance, les dispositions du présent article s'appliquent dès lors que votre commande sera passée via le service de l' « Instant Delivery », sous réserve de toute autre réglementation applicable.

12. TRANSFERT DES RISQUES ET DE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS

Vous assumerez les risques relatifs aux produits à compter de la livraison telle que définie à la clause 9 ci-dessus.

La propriété des produits ne vous sera transférée qu'à réception du règlement intégral des sommes dues, y compris les frais de livraison, ou au moment de la livraison (telle que définie à la clause 9 ci-dessus) si elle intervient à une date ultérieure au paiement.

13. PRIX ET PAIEMENT

Le prix des produits sera celui indiqué à tout moment sur notre site Internet, sauf en cas d'erreur manifeste. Des erreurs peuvent se produire en dépit de tous nos efforts afin de nous assurer que les prix indiqués sur le site Internet sont exacts. Si nous décelons une erreur dans le prix du ou des produit(s) que vous avez commandé(s), nous vous en informerons dans les plus brefs délais et vous proposerons soit de confirmer votre commande au prix correct, soit d'annuler cette commande. Si nous n'arrivons pas à vous contacter, la commande sera considérée comme annulée et nous vous rembourserons l'intégralité des montants payés.

Nous ne sommes pas tenus de vendre un produit à un prix inférieur erroné (et ce même après vous avoir envoyé une Confirmation de commande), si l'erreur est manifeste et sans ambiguïté et si vous êtes raisonnablement en mesure de l'identifier comme telle.

Les prix affichés sur notre site Internet comprennent la TVA mais excluent les frais de livraison, qui s'ajouteront au montant total à payer, tel qu'établi dans notre guide d'achat (voir la rubrique consacrée aux frais de livraison).

Les prix peuvent être modifiés à tout moment. Toutefois, aucune modification n'aura d'effet sur les commandes vis-à-vis desquelles une Confirmation d'expédition aura déjà été envoyée, à l'exception des cas décrits ci-dessus.

Après avoir choisi tous les produits que vous souhaitez acheter, ceux-ci seront ajoutés à votre panier. Nous procéderons ensuite au traitement de votre commande et vous serez invité à effectuer le paiement. À cette fin, vous devez suivre les différentes étapes du processus d'achat en indiquant ou en vérifiant les informations requises à chacune d'entre elles.

Au cours du processus d'achat, vous avez toujours la possibilité de modifier les données relatives à votre commande avant de procéder au paiement. Le processus d'achat est expliqué en détail dans notre guide d'achat.

En outre, si vous êtes enregistré en tant qu'utilisateur dans notre système, toutes les données relatives aux commandes que vous avez passées chez nous sont disponibles dans la rubrique « Mon compte ».

Vous pouvez effectuer le paiement à l'aide des cartes bancaires suivantes : Visa, Mastercard, American Express et Visa Electron, ainsi que par le biais de PayPal. Vous pouvez également payer l'intégralité ou une partie de vos achats à l'aide d'une carte cadeau ou d'un bon d'achat de Zara, délivré par Fashion Retail S.A. ou Zara France S.A.R.L. Les cartes cadeau ne peuvent pas être achetées au moyen d'une autre carte cadeau. Cependant, si vous avez passé une commande par l'intermédiaire d'un des dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Zara en France, vous pouvez également, dans certains d'entre eux, effectuer votre paiement par tous moyens de paiement acceptés dans ces magasins.

Les données de votre carte seront cryptées afin de réduire tout risque d'accès non autorisé. Une fois votre commande passée, nous formulerons une demande de pré-autorisation de prélèvement par carte bancaire afin de nous assurer que vous disposez de fonds suffisants pour effectuer la transaction. Le montant correspondant sera prélevé sur votre carte au moment où les produits faisant l'objet de votre commande quitteront notre entrepôt, à l'exception des commandes passées par l'intermédiaire de dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Zara en France et payées à la caisse du magasin, pour lesquelles les montants seront prélevés lors de l'utilisation de votre carte dans ces magasins.

Si vous effectuez le paiement par le biais de Paypal, le prélèvement sera effectué au moment où nous confirmerons la commande.

En cliquant sur « Terminer commande », vous confirmez que la carte de crédit vous appartient ou que vous êtes le titulaire légitime de la carte cadeau ou du bon d'achat.

Les cartes de crédit sont soumises à des contrôles de validité et à une autorisation de la part de l'organisme émetteur de ces cartes. Si nous ne recevons pas l'autorisation de paiement requise, nous ne serons pas tenus responsables du retard ou du défaut de livraison des produits et nous ne serons pas en mesure de passer un Contrat avec vous.

Une facture sous format électronique sera mise à votre disposition sur notre site Internet dans la rubrique « mon compte », ce que vous acceptez.

Veillez noter que l'option "changement de taille" sera seulement disponible si l'un des moyens de paiement suivants a été utilisé : American Express, Mastercard et Visa.

14. ACHAT DE PRODUITS EN QUALITÉ D'INVITÉ

Le site vous offre également la possibilité d'acheter des produits en qualité d'invité. En vertu de cette modalité d'achat, vous ne devez fournir que les données nécessaires au traitement de votre commande. Au terme du processus d'achat, vous êtes invité à vous enregistrer comme utilisateur ou à continuer en qualité d'utilisateur non enregistré.

Une facture sous format électronique sera disponible en cliquant sur le lien figurant dans le courriel de confirmation de votre commande.

15. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE

Conformément aux réglementations en vigueur, tout achat effectué sur le site Internet est soumis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA).

À ce titre, conformément au chapitre I du titre V de la directive 2006/112/CE du 28 novembre 2006 relative au système commun de la TVA, le lieu de livraison est considéré comme se trouvant dans l'État membre où les produits doivent être livrés et la TVA applicable est celle en vigueur dans chaque État membre où les produits doivent être livrés, conformément aux bons de commande.

Conformément aux réglementations applicables dans chaque pays, le mécanisme d'autoliquidation (prévu à l'article 194 de la directive 2006/112) peut s'appliquer aux produits fournis dans certains États membres de l'Union européenne si le consommateur est ou doit être assujéti à la TVA. Si tel est le cas, nous ne prélevons pas la TVA, sous réserve que le destinataire nous garantisse que la TVA sur les produits livrés sera comptabilisée par le consommateur selon le mécanisme d'autoliquidation.

Concernant les commandes à livrer aux îles Canaries, à Ceuta et à Melilla, celles-ci seront exemptées de TVA en vertu de l'article 146 de la directive susmentionnée et seront soumises aux taxes et droits de douane correspondant aux réglementations applicables.

16. POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉCHANGE / DE RETOUR

16.1 Droit légal de rétractation

Droit de rétractation

En tant que consommateur, vous avez le droit de vous rétracter du Contrat dans un délai de 14 jours sans invoquer de motif.

Le délai de rétractation expire au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné entre en possession matérielle des produits ou, dans le cas de plusieurs produits faisant partie d'une même commande mais livrés séparément, au bout de 14 jours à compter de la date à laquelle vous ou un tiers autre que le transporteur que vous avez désigné entre en possession matérielle du dernier produit commandé.

Pour faire valoir votre droit de rétractation, veuillez informer ZARA de votre décision par une déclaration écrite sans équivoque (notamment au moyen d'un courrier électronique ou d'un courrier postal). Vous pouvez nous contacter par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@zara.com, ou par téléphone au 08 11 64 01 21 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), ou en complétant le formulaire prévu à cet effet.

Vous avez également la possibilité d'utiliser le formulaire de rétractation en annexe, bien que cela ne soit pas obligatoire.

Le délai de rétractation est respecté si vous envoyez votre courrier nous informant de votre décision d'exercer votre droit de rétractation avant l'expiration de ce délai de rétractation.

Effets de la rétractation

Si vous décidez de vous rétracter du Contrat, nous vous rembourserons tous les montants versés, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire et le moins onéreux que nous vous proposons), dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation concernant ce Contrat.

Le mode de remboursement sera le même que le mode de paiement que vous avez utilisé lors de la transaction initiale. Dans tous les cas, ce remboursement n'entraînera aucun frais à votre charge. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du retour de ces derniers, la date la plus proche étant retenue.

Veillez renvoyer les produits en question ou les retourner dans l'un des magasins ZARA situé en France sans retard anormal et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours suivant la communication de votre décision de vous rétracter de ce Contrat. Le délai est respecté si vous nous retournez les produits avant l'expiration du délai de 14 jours.

Sauf dans les cas où vous remettez les produits auprès de l'un des magasins ZARA situés en France ou si vous utilisez le service de retour en point de dépôt ou en bureau de poste organisé par nos soins, les frais directs encourus suite au retour des produits seront à votre charge.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de la valeur des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires en vue de s'assurer de la nature, des caractéristiques et du fonctionnement de ces derniers.

16.2 Droit de rétractation contractuel

Outre le droit de rétractation légal accordé aux consommateurs, mentionné dans la clause 16.1 ci-dessus, vous avez la possibilité de nous retourner tout produit (à l'exception des produits mentionnés dans la clause 16.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) dans un délai de 30 jours à compter de la date de confirmation d'expédition de la commande.

En outre, le retour de la carte cadeau est régi par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

En cas de retour des produits réalisé en vertu du droit de rétractation contractuel après expiration du délai de rétractation légal, le remboursement ne portera que sur le montant payé pour ces produits. Les frais de livraison ne vous seront pas remboursés.

Sauf dans les cas où vous remettez les produits auprès de l'un des magasins ZARA situés en France ou en utilisant le service de retour en point de dépôt ou en bureau de poste organisé par nos soins, les frais directs encourus suite au retour des produits seront à votre charge.

Vous pouvez faire valoir votre droit de rétractation contractuel en vertu des dispositions prévues dans la clause 16.1 ci-dessus. Toutefois, si vous nous informez de votre décision de vous rétracter du Contrat après expiration du délai de rétractation légal, vous êtes tenu, dans tous les cas, de nous retourner les produits dans un délai de 30 jours à compter de la date de confirmation d'expédition de la commande.

16.3 Dispositions communes

Vous n'aurez pas le droit de vous rétracter du Contrat s'il porte sur la livraison de l'un des produits suivants :

- i. Produits personnalisés
- ii. CD de musique / DVD sans leur emballage d'origine

iii. Les biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Votre droit de rétractation du Contrat portera uniquement sur les produits qui sont retournés dans les mêmes conditions que celles où vous les avez reçus. Aucun remboursement ne sera accordé si le produit a été utilisé après avoir été ouvert, s'il ne se trouve pas dans les mêmes conditions qu'au moment de la livraison ou s'il a été endommagé. Vous êtes donc prié de prendre bien soin du ou des produit(s) en votre possession. Veuillez retourner les produits en utilisant ou en incluant leur emballage d'origine, les instructions et tout autre document, le cas échéant, accompagnant ces produits.

En outre, le retour de la carte cadeau est régi par les dispositions prévues dans les conditions d'utilisation de la carte cadeau.

En cas de rétractation du Contrat, les produits correspondants devront être renvoyés de l'une des façons suivantes :

(i) Retours dans un magasin ZARA :

Vous pouvez retourner tout produit dans n'importe quel magasin ZARA du pays où ce produit a été livré, qui possède le même rayon que celui d'où provient le produit que vous souhaitez retourner. Dans ce cas, vous devrez vous rendre à ce magasin et y présenter le produit accompagné de l'e-ticket joint à la confirmation d'expédition, qui est également sauvegardé sur votre compte sur notre site internet et sur l'application mobile ZARA de votre téléphone. Vous pouvez présenter l'e-ticket sous forme digitale à partir de votre téléphone mobile, ou en apportant en magasin la version imprimée du e-ticket.

(ii) Retours en point de dépôt ou bureau de poste :

Pour retourner un ou des produit(s) en point de dépôt ou en bureau de poste organisé par nos soins, veuillez-vous connecter sur votre compte et suivre les instructions indiquées dans la rubrique « RETOURS » de ce site Internet.

Si vous avez acheté des produits en qualité d'invité, vous pouvez demander le retour en point de dépôt ou en bureau de poste en utilisant le lien internet indiqué dans le courriel de confirmation de votre commande

Après avoir vérifié les données concernant votre commande, vous recevrez un courriel avec une étiquette à coller sur le colis qui vous permettra de déposer votre colis au point de dépôt ou au bureau de poste convenu.

Aucune des deux options (i) et (ii) susmentionnées n'entraîne de coût additionnel à votre charge.

Si vous ne souhaitez pas retourner votre produit en utilisant l'une des deux options gratuites qui vous sont proposées, vous supporterez alors les frais de retour.

Veuillez noter que si vous décidez d'effectuer le retour par le biais de l'option « paiement contre remboursement » pour les coûts de transport, nous pourrions vous réclamer tous les frais encourus à cet égard.

Les retours de produits commandés par l'intermédiaire de dispositifs électroniques disponibles dans certains magasins Zara en France et payés à la caisse du magasin doivent s'effectuer dans tous les cas dans un magasin Zara en France.

Après avoir examiné le produit retourné, nous vous communiquerons si vous avez droit ou non au remboursement des sommes versées. Les frais de livraison seront remboursés si le droit de

rétractation est exercé pendant la période légale et si tous les produits en question sont retournés. Le remboursement sera effectué dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle vous nous aurez informés de votre décision de résilier le Contrat. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du retour de ces derniers, la date la plus proche étant retenue. Le mode de remboursement sera toujours le même que le mode de paiement de vos achats.

Les risques et les coûts liés au retour des produits seront à votre charge, comme indiqué ci-dessus. Pour toute question, veuillez nous contacter en complétant le formulaire prévu à cet effet ou en composant le numéro suivant : 08 11 64 01 21 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur).

16.4 Retours de produits défectueux

Si vous estimez que le produit n'est pas conforme au Contrat au moment de la livraison, vous devrez nous contacter immédiatement au moyen du formulaire prévu à cet effet, en nous indiquant les caractéristiques du produit en question et la nature du défaut ; vous pouvez également nous appeler au 08 11 64 01 21 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur), nous vous indiquerons alors la marche à suivre.

Nous examinerons en détail le produit retourné et vous informerons par courrier électronique, dans un délai raisonnable, si le produit peut être échangé ou si avez droit au remboursement (le cas échéant). Nous procéderons au remboursement ou à l'échange du produit dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai de 14 jours à compter de la date où nous vous aurons confirmé par courrier électronique que vous avez droit au remboursement ou à l'échange du produit en question.

Si un défaut ou un dommage est avéré, les produits retournés feront l'objet d'un remboursement intégral, y compris des frais de livraison que vous aurez versés et des frais engagés pour le retour. Le mode de remboursement sera toujours le même que le mode de paiement de vos achats.

Tous les droits dont vous bénéficiez en vertu de la réglementation en vigueur sont préservés dans tous les cas.

16.5. « Changement de taille »

Nonobstant les dispositions de l'article 16.1, si vous considérez que la taille de l'article que vous avez acheté ne vous convient pas, indépendamment de vos droits de rétractation légal et contractuel, vous pouvez demander le changement de cet article dans la section « retours et échanges » de « mon compte » sur le site Internet, et sélectionner la taille pour laquelle vous souhaitez le changement du premier article acheté, sous réserve (i) qu'il s'agisse du même article, (ii) que le prix soit le même ou plus élevé que le premier article acheté (dans cette hypothèse, la différence de prix ne sera pas à votre charge) et (iii) que certains moyens de paiement aient été utilisés (pour plus d'informations, veuillez consulter l'article 13 des présentes conditions générales d'achat). Veuillez noter que cette fonctionnalité s'affichera seulement lorsque les conditions ci-dessus seront réunies.

Une fois la demande de changement de taille effectuée et la méthode de retour sélectionnée, vous pourrez retourner l'article dans n'importe quel magasin ZARA en France possédant le même rayon que celui d'où provient le produit que vous souhaitez retourner ou dans le point de dépôt ou bureau de poste que vous aurez convenu. Vous devrez toujours retourner le produit dans les meilleurs délais et dans tous les cas dans un délai maximum de 14 jours calendaires à compter de la demande de changement sur le site Internet. Aucune de ces deux options n'entraînera de coût supplémentaire pour vous.

En cas de retour dans l'un des magasins ZARA en France, vous devrez présenter l'article accompagné du e-ticket joint au courriel de confirmation d'expédition de votre commande. Si vous choisissez le retour du produit en point de dépôt ou en bureau de poste, vous devrez retourner le produit dans son emballage d'origine, en suivant les instructions indiquées dans la rubrique « RETOURS » de ce site Internet.

Que vous ayez choisi le retour dans l'un des magasins ZARA en France ou en point de dépôt ou en bureau de poste, nous enverrons la nouvelle commande du produit pour lequel vous aurez sélectionné une nouvelle taille dans un délai de 2-3 jours ouvrables à compter de la demande de changement et dans tous les cas dans un délai maximum de 30 jours à compter de cette date. Cette option ne présentera aucun coût supplémentaire pour vous. Cette nouvelle commande sera régie par les dispositions des présentes conditions générales d'achat incluant l'exercice du droit de rétractation.

Veillez noter qu'après 14 jours à compter de la demande de changement de taille sur le site Internet, si vous n'avez pas retourné l'article acheté en premier lieu par l'intermédiaire d'une des méthodes de retour proposées par ZARA, nous serons autorisés à vous imputer le prix d'achat et les frais correspondants à la nouvelle commande.

17. RESPONSABILITÉ ET CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ

17.1. Sauf indication contraire mentionnée explicitement dans les présentes Conditions, notre responsabilité à l'égard de tout produit acheté sur notre site Internet est strictement limitée au prix d'achat de ce dernier.

Nonobstant ce qui précède, notre responsabilité ne fera l'objet d'aucune exclusion ou limitation dans les cas suivants :

- i. le décès ou les dommages corporels causés par notre négligence ;
- ii. la fraude ou le dol ; ou
- iii. dans tous les cas où il serait illégal ou contraire à la loi d'exclure, de limiter, ou de tenter d'exclure ou de limiter notre responsabilité.

Nonobstant les dispositions du paragraphe susmentionné, dans la mesure prévue par la loi, et sauf indications contraires dans les présentes Conditions, nous ne serons en aucun cas responsables des pertes suivantes, indépendamment de leur origine :

- i. perte de revenus ou de ventes ;
- ii. perte d'exploitation ;
- iii. perte de profits ou de contrats ;
- iv. perte d'économies prévues ;
- v. perte de données ; et
- vi. perte de temps de travail ou de gestion.

Du fait de la nature ouverte du présent site Internet et de la possibilité que des erreurs puissent se produire au niveau du stockage et de la transmission des informations numériques, nous ne garantissons ni la précision ni la sécurité des informations transmises ou obtenues au moyen de ce site Internet, sauf indications contraires expresses.

Tous les documents, descriptions et informations relatifs aux produits figurant sur ce site Internet sont fournis « en l'état », sans être couverts par une quelconque garantie, explicite ou implicite, à l'exception des garanties prévues par la loi. En ce sens, si vous êtes partie au contrat en qualité de consommateur, nous sommes tenus de vous livrer des produits conformes aux dispositions contractuelles et nous sommes tenus responsables envers vous en cas de défaut de conformité

constaté au moment de la livraison. Les produits sont considérés comme étant conformes aux dispositions contractuelles si les conditions suivantes sont réunies : (i) ils doivent être conformes à la description que nous avons présentée et posséder les caractéristiques que nous avons exposées sur ce site Internet ; (ii) ils doivent être adaptés aux fins pour lesquelles des produits de ce genre sont généralement conçus ; (iii) ils doivent répondre aux critères de qualité et de rendement qui sont généralement admis pour des produits du même genre et auxquels on peut raisonnablement s'attendre.

Dans la mesure prévue par la loi, toutes les garanties sont exclues, à l'exception des garanties bénéficiant aux consommateurs, qui ne peuvent légitimement faire l'objet d'aucune exclusion.

En effet, FASHION RETAIL S.A. garantit les consommateurs des défauts de conformité et des vices cachés pour les produits en vente sur ce site Internet, conformément à la garantie légale de conformité prévues aux articles L. 211-4 et suivants du Code de la consommation, et à la garantie contre des vices cachés, au sens des articles 1641 et suivants du Code civil, vous permettant de retourner les produits livrés défectueux ou non conformes.

Il est rappelé que le consommateur qui décide d'agir en garantie légale de conformité :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- Peut choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions liées au coût, prévues à l'article L 211-9 du Code de la consommation ;
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

- Le consommateur peut décider de mettre en jeu la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, le consommateur peut choisir entre la résolution de la vente et une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Rappel des dispositions du Code de la consommation :

- Article L 211-4 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.
- Article L 211-5 du Code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit :
 - 1) Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
 - 2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.
- Article L 211-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Rappel des dispositions du Code civil :

- Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en n'aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

- Article 1648 alinéa 1^{er} du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Les produits que nous vendons, notamment les articles de nature artisanale, présentent souvent des caractéristiques propres aux matériaux naturels utilisés dans leur fabrication. Ces caractéristiques peuvent faire l'objet de variations au niveau des fibres, de la texture, des nœuds ou de la couleur. Ces variations ne peuvent aucun cas être considérées comme des défauts ou des dommages. Vous devez, au contraire, être conscient de l'existence de ces variations et être en mesure de les apprécier. Nous choisissons uniquement des produits de la plus haute qualité, mais les caractéristiques naturelles sont inhérentes à nos produits et doivent être acceptées comme faisant partie de l'aspect intrinsèque de ces derniers.

Les dispositions prévues dans la présente clause ne porteront aucunement atteinte à vos droits en tant que consommateur, ni à votre droit de résiliation du Contrat.

17.2. Médiation

En tant que consommateur, si vous estimez que vos droits ont été transgressés, vous pouvez adresser votre réclamation à l'adresse électronique suivante : contact@zara.com afin de solliciter un règlement à l'amiable.

Aussi, si votre achat a été effectué sur notre site internet, nous vous informons par la présente, qu'en conformité avec le règlement européen n°524/2013, vous avez le droit de solliciter la résolution de votre litige sur la plateforme dédiée à la résolution en ligne des litiges de la consommation accessible via l'adresse électronique suivante: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Vous reconnaissez et acceptez que tout droit d'auteur, toute marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle portant sur l'ensemble des informations ou contenus figurant sur ce site Internet seront, à tout moment, notre propriété ou celle de ceux qui nous ont accordé la licence. Vous ne pouvez faire usage de ces informations que dans la mesure où vous serez autorisé expressément à le faire, par nous-mêmes ou par ceux qui ont accordé la licence. Ceci ne vous empêche pas d'utiliser le présent site Internet pour copier des informations nécessaires à votre commande ou vos informations d'identification.

19. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES DÉLITS INFORMATIQUES

Vous ne devez pas utiliser le site Internet de manière abusive en y introduisant intentionnellement des virus, chevaux de Troie, vers, bombes logiques et autres dispositifs malveillants ou nuisibles sur le plan technologique. Vous ne devez pas tenter d'accéder sans autorisation à ce site Internet, au serveur sur lequel ce site Internet est hébergé ou à tout serveur, ordinateur ou base de données en rapport avec notre site. Vous vous engagez à ne pas attaquer ce site Internet par le biais d'un déni de service ou d'un déni de service distribué.

Toute violation de la présente clause constitue un délit en vertu de la réglementation applicable en la matière. Nous informerons les autorités compétentes d'une telle violation et coopérerons avec

celles-ci afin de découvrir l'identité du pirate informatique. De même, en cas de non-respect de la présente clause, vous cesserez immédiatement d'être autorisé à utiliser le présent site Internet.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant d'une attaque par déni de service, d'un virus ou de tout autre dispositif ou matériel malveillant ou nuisible sur le plan technologique, causée à votre ordinateur, votre équipement, vos données ou vos informations suite à l'utilisation de ce site Internet ou après avoir téléchargé des fichiers de ce dernier ou des fichiers d'autres sites vers lesquels ce site vous a dirigé.

20. LIENS SUR NOTRE SITE INTERNET

Si notre site Internet contient des liens redirigeant vers d'autres sites et données de tiers, ces liens seront uniquement fournis à titre d'information, sans que nous n'ayons aucun contrôle sur le contenu ou les données de ces sites. En conséquence, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de nuisance résultant de l'utilisation de ces liens.

21. COMMUNICATIONS PAR ÉCRIT

En vertu de la réglementation applicable, nous sommes tenus de vous envoyer certaines informations ou communications par écrit. En utilisant ce site Internet, vous acceptez que votre communication avec nous s'effectue principalement par voie électronique. Nous vous contacterons par courrier électronique ou vous informerons par le biais d'alertes affichées sur notre site Internet. À des fins contractuelles, vous donnez votre accord à l'utilisation de ce moyen de communication électronique et vous acceptez que tous les contrats, annonces, informations et autres messages que nous vous envoyons par voie électronique soient conformes aux dispositions légales exigeant que de telles communications soient formulées par écrit. Cette disposition ne porte pas atteinte à vos droits.

22. NOTIFICATIONS

Veillez utiliser de préférence notre formulaire de contact pour nous adresser vos notifications. Sauf indication contraire, conformément aux dispositions de la clause 20 ci-dessus, nous pouvons vous adresser des notifications à l'adresse électronique ou postale que vous nous aurez communiquée lors de votre commande.

Il est entendu que les notifications seront correctement effectuées et reçues à l'instant même où elles seront publiées sur notre site Internet, 24 heures après qu'un courrier électronique aura été envoyé, ou trois jours à compter de la date d'affranchissement de toute lettre. Pour prouver qu'une notification a bien été remise, il suffira de démontrer, dans le cas d'une lettre, que l'adresse était correctement écrite et qu'elle a bien été affranchie et postée ; dans le cas d'un courrier électronique, il suffira de démontrer que ce dernier a bien été envoyé à l'adresse électronique indiquée par le destinataire.

23. TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS

Le Contrat revêt un caractère contraignant pour les parties, ainsi que pour leurs successeurs, cessionnaires et ayants cause respectifs.

Vous ne pourrez ni transmettre, ni céder, ni grever, ni transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci sans avoir obtenu notre consentement préalable par écrit.

Nous pouvons transmettre, céder, grever, sous-traiter ou transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci, et ce à tout moment au cours de la

période de validité du Contrat. Afin d'éviter toute ambiguïté, ces transmissions, cessions, charges et autres transferts ne porteront pas préjudice aux droits qui, le cas échéant, vous sont reconnus par la loi en tant que consommateur, et ne constitueront aucune limite, restriction ou exclusion des garanties explicites ou implicites que nous aurions pu vous accorder.

24. FORCE MAJEURE

Nous ne serons pas tenus responsables de toute inexécution ou de tout retard dans l'exécution de nos obligations contractuelles causés par des événements échappant à un contrôle raisonnable de notre part (« Force majeure »).

Les cas de force majeure englobent tout acte, événement, inexécution, omission ou accident se produisant hors de notre contrôle raisonnable et comprend en particulier ce qui suit :

- i. Grève, lock-out ou autres mesures revendicatives.
- ii. Émeute civile, révolte, invasion, attaque terroriste ou menace terroriste, guerre (déclarée ou non), menace ou préparatifs de guerre.
- iii. Incendie, explosion, tempête, inondation, tremblement de terre, effondrement de terrain, épidémie ou toute autre catastrophe naturelle.
- iv. Impossibilité d'utiliser les trains, bateaux, avions, transports motorisés ou autres moyens de transport privés ou publics.
- v. Impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunication publics ou privés.
- vi. Actes, décrets, législation, réglementation ou restrictions de la part de tout gouvernement ou de toute autorité publique.
- vii. Grève, incidents ou accidents de transport maritime ou fluvial, de transport postal ou de tout autre type de transport.

Il est entendu, d'une part, que nos obligations contractuelles seront suspendues tant que durera le cas de force majeure et, d'autre part, que nos délais d'exécution en vue de répondre à ces obligations seront prolongés pour une durée équivalant à celle du cas de force majeure. Nous nous efforcerons dans la mesure du possible de faire cesser le cas de force majeure ou de trouver une solution nous permettant d'exécuter nos obligations contractuelles malgré le cas de force majeure.

25. DROITS DE RENONCIATION

Si nous cessons de réclamer de votre part la réalisation stricte de vos obligations en vertu du Contrat ou de l'une des présentes Conditions, ou si nous n'exerçons pas les droits ou recours auxquels nous avons droit en vertu de ce Contrat ou de l'une des présentes Conditions, cela ne constituera en aucun cas une renonciation ou une limitation de ces droits ou recours et ne vous dispensera pas de vous conformer à vos obligations.

Aucune renonciation de notre part à un droit ou recours spécifique ne constituera une renonciation aux autres droits ou recours découlant du Contrat ou des Conditions.

Aucune renonciation de notre part à l'un quelconque de ces droits, recours ou conditions en vertu du Contrat ne produira d'effets tant qu'elle ne sera pas expressément qualifiée comme telle et qu'elle ne vous sera pas communiquée conformément aux dispositions prévues dans la clause relative aux notifications ci-dessus.

26. NULLITÉ PARTIELLE

Si l'une quelconque des présentes Conditions ou l'une quelconque des dispositions du Contrat est jugée nulle et non avenue en vertu d'une décision irrévocable émanant d'une autorité compétente, les autres conditions générales resteront applicables sans qu'elles ne soient affectées par cette décision.

27. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes Conditions et tout document indiqué dans ces mêmes Conditions constituent l'intégralité du contrat conclu entre les parties au regard de l'objet de ce dernier, et remplacent tout accord, promesse ou pacte conclu préalablement à l'oral ou par écrit entre les parties.

Les parties conviennent qu'aucune d'entre elles ne s'est fondée sur une déclaration ou une promesse formulée par l'autre partie ou découlant éventuellement d'une quelconque déclaration écrite ou orale au cours des négociations menées entre les parties avant la conclusion du Contrat, à l'exception des dispositions expressément stipulées dans les présentes Conditions.

Chacune des parties renonce à exercer tout recours concernant d'éventuelles fausses déclarations émises par l'autre partie, orales ou écrites, avant la date de la signature du Contrat (sauf si ces fausses déclarations ont été émises de façon frauduleuse). Le seul recours que pourra exercer l'autre partie portera sur la rupture de contrat, comme il est stipulé dans les présentes Conditions.

28. NOTRE DROIT DE MODIFIER LES PRÉSENTES CONDITIONS

Nous avons le droit de réviser et de modifier à tout moment les présentes Conditions.

Vous êtes soumis aux dispositions et Conditions en vigueur au moment où vous utilisez ce site ou passez une commande, sauf si la loi ou les autorités compétentes nous obligent à modifier ces dispositions, ces Conditions ou la politique de confidentialité de manière rétroactive. Dans ce cas, toute modification éventuelle s'appliquera également aux commandes que vous aurez passées préalablement.

29. LÉGISLATION APPLICABLE ET JURIDICTION

L'utilisation de notre site Internet et les contrats d'achat de produits sur ce site seront régis par le droit espagnol.

Tout différend découlant ou lié à l'utilisation du site ou auxdits Contrats sera soumis à la juridiction non exclusive des cours et tribunaux espagnols.

Les dispositions de cette clause ne portent aucunement atteinte aux droits dont vous bénéficiez en tant que consommateur, en vertu de la législation applicable en la matière.

30. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Vos remarques et commentaires sont toujours les bienvenus. Vous pouvez nous les envoyer à l'aide du formulaire de contact.

Des formulaires officiels de réclamation sont également à la disposition des consommateurs et utilisateurs. Vous pouvez les obtenir en appelant le 08 11 64 01 21 (Appel non surtaxé, hors coût éventuel selon votre opérateur) ou en complétant le formulaire de contact.

Dernière mise à jour: Octobre 2016

ANNEXE

Formulaire de rétractation

(formulaire à compléter et à nous renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter)

Adresse: Fashion Retail S.A., exerçant ses activités sous le nom commercial de ZARA, dont le siège social à Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (La Corogne), Espagne et l'adresse électronique contact@zara.com:

Je déclare par la présente me rétracter du contrat de vente concernant les biens suivants :

Commande du / livraison du (*)

Nom du consommateur

Adresse du consommateur

Signature du consommateur (uniquement pour les formulaires en format papier)

Date

(*) Rayez la mention inutile