

## **REGULAMIN ZAKUPÓW I KORZYSTANIA Z PORTALU**

### **1. WPROWADZENIE**

Niniejszy dokument, wraz z innymi dokumentami w nim wspomnianymi, (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki, jakim podlega korzystanie z portalu ([www.zara.com](http://www.zara.com)) oraz dokonywanie w nim zakupów.

Zachęcamy do starannego zapoznania się z niniejszym Regulaminem, naszymi Zasadami stosowania plików cookies i Polityką prywatności (zwanymi dalej łącznie „Zasadami ochrony danych”) przed rozpoczęciem korzystania z naszego portalu. Użytkownik jest świadom, że korzystając z tego portalu lub składając w nim zamówienie, uznaje za wiążące postanowienia niniejszego Regulaminu oraz naszych Zasad ochrony danych; zatem jeżeli nie akceptuje wszystkich zapisów niniejszego Regulaminu oraz Zasad ochrony danych, nie może korzystać z naszego portalu.

Regulamin może ulec zmianom. Obowiązkiem Użytkownika jest zapoznawanie się co jakiś czas z treścią Regulaminu, gdyż za wiążący uznaje Regulamin obowiązujący w momencie zawierania konkretnej umowy (zgodnie z definicją podaną poniżej) lub korzystania z naszego portalu.

W razie pytań dotyczących Regulaminu lub Zasad ochrony danych Użytkownik może skontaktować się z nami, korzystając z formularza kontaktowego znajdującego się w naszym portalu.

Realizacja umowy (zgodnie z definicją podaną poniżej) może przebiegać w języku dowolnie wybranym przez Użytkownika spośród tych, w których ogłoszono Regulamin w tym portalu.

### **2. INFORMACJE O NAS**

Sprzedaż towarów w tym portalu realizuje pod nazwą ZARA firma FASHION RETAIL, S.A., hiszpańska spółka z siedzibą pod adresem Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), zarejestrowana w Rejestrze Handlowym miasta A Coruña, tom 3425, dział ogólny, strona 49, arkusz C-47731, pozycja 1, numer identyfikacji podatkowej osób prawnych PL5263097755.

### **3. INFORMACJE O UŻYTKOWNIKU I JEGO ODWIEDZINACH W TYM PORTALU**

Informacje oraz dane osobowe podane przez Użytkownika podlegają przetworzeniu zgodnie z Zasadami ochrony danych. Korzystając z tego portalu, Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie informacji i danych oraz oświadcza, że wszystkie podane przez niego informacje i dane są prawdziwe i zgodne ze stanem faktycznym.

### **4. KORZYSTANIE Z NASZEGO PORTALU**

Podczas korzystania z portalu i przy składaniu w nim zamówień, Użytkownik zobowiązuje się do:

- i. Używania portalu wyłącznie do składania istotnych zapytań i prawnie wiążących zamówień.

- ii. Nieskładania fałszywych lub nieuczciwych zamówień. W razie wystąpienia uzasadnionych przesłanek przypuszczenia, że złożono tego rodzaju zamówienie, mamy prawo je anulować i powiadomić stosowne władze o zaistniałej sytuacji.
- iii. Proszę podać nam swój prawdziwy i dokładny adres e-mail i adres do korespondencji oraz (lub) inne dane kontaktowe. Użytkownik zgadza się na korzystanie przez nas z tych informacji do kontaktu z nim w razie potrzeby (patrz nasza Polityka prywatności).

Jeżeli Użytkownik nie poda nam wszystkich wymaganych informacji, nie będzie mógł złożyć zamówienia.

Składając zamówienie w tym portalu, Użytkownik oświadcza, że jest pełnoletni i posiada zdolność prawną do zawierania umów.

## **5. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG**

Artykuły oferowane w tym portalu mogą zostać dostarczone wyłącznie na terytorium Polski.

## **6. ZAWARCIE UMOWY**

Informacje zawarte w niniejszym Regulaminie i szczegóły podane w portalu nie stanowią oferty handlowej, lecz zaproszenie do negocjacji. Umowę w sprawie dowolnego produktu uznaje się za zawartą między nami a Użytkownikiem dopiero po jednoznacznym potwierdzeniu przyjęcia zamówienia z naszej strony. Jeżeli oferta Użytkownika nie zostanie przyjęta, a jego rachunek bankowy zostałby wcześniej obciążony, kwota obciążenia podlega zwrotowi w całości.

Aby złożyć zamówienie, Użytkownik musi przejść całą procedurę zakupu online i kliknąć przycisk „Autoryzacja płatności”. Następnie Użytkownik otrzyma od nas e-list potwierdzający otrzymanie przez nas zamówienia („Potwierdzenie zamówienia”). Proszę pamiętać, że nie oznacza to, iż zamówienie zostało przyjęte do realizacji, gdyż stanowi ono jedynie ofertę kupna od nas jednego lub kilku produktów. Wszystkie zamówienia wymagają naszej akceptacji, o czym Użytkownik zostanie powiadomiony e-listem, w którego treści potwierdzimy, że realizacja zamówienia jest w toku („Potwierdzenie wysyłki”). Umowa kupna produktu („Umowa”) zostaje formalnie zawarta wyłącznie w przypadku przesłania przez nas Potwierdzenia wysyłki.

Przedmiotem Umowy będą wyłącznie produkty wymienione w Potwierdzeniu wysyłki. Nie mamy obowiązku dostarczyć Użytkownikowi innego produktu, który nie został zamówiony, do momentu potwierdzenia jego wysyłki w Potwierdzeniu wysyłki.

## **7. DOSTĘPNOŚĆ PRODUKTÓW**

Dostawa wszelkich zamówionych produktów zależy od ich dostępności. Wobec powyższego w razie wystąpienia problemów z podażą produktów lub braku danych pozycji w magazynie, zastrzegamy sobie prawo do poinformowania Użytkownika o możliwości zamówienia produktów zastępczych takiej samej lub wyższej jakości i w podobnej cenie. Jeżeli Użytkownik nie zechce zamówić produktów zastępczych, dokonamy w całości zwrotu kwoty wpłaconej ewentualnie przez Użytkownika.

## **8. ODMOWA REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

Zastrzegamy sobie prawo do wycofania dowolnego produktu z tego portalu w dowolnym terminie oraz usunięcia lub zmiany wszelkich materiałów lub treści dostępnych w portalu. Wprawdzie dokładamy wszelkich starań, aby zawsze realizować wszystkie zamówienia, lecz w przypadku wystąpienia wyjątkowych okoliczności może się zdarzyć, że będziemy musieli odmówić realizacji zamówienia po wysłaniu Potwierdzenia zamówienia; zastrzegamy sobie prawo do uczynienia tego w dowolnym momencie.

Nie ponosimy odpowiedzialności wobec Użytkownika lub osób trzecich za wycofanie dowolnego produktu z tego portalu ani za usunięcie lub zmianę dowolnych materiałów bądź treści dostępnych w portalu lub niezrealizowanie zamówienia po wysłaniu Potwierdzenia zamówienia.

## **9. DOSTAWA**

Niezależnie od postanowień Artykułu 7 w sprawie dostępności produktów i pomijając nadzwyczajne okoliczności, dołożymy wszelkich starań, aby zrealizować zamówienie zgodnie z listą produktów podaną w Potwierdzeniu wysyłki i przed wskazanym w nim terminem lub, jeśli termin dostawy nie został podany, w przybliżonym przedziale czasowym wskazanym przy wyborze rodzaju dostawy, a w każdym razie w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty Potwierdzenia zamówienia.

Niemniej jednak mogą zdarzyć się opóźnienia z takich przyczyn, jak konieczność dostosowania produktów do potrzeb klienta, wystąpienie nieprzewidzianych okoliczności lub szczególna strefa dostawy.

Wirtualną kartę podarunkową dostarczymy w terminie wskazanym przez Użytkownika przy składaniu zamówienia.

Jeżeli z jakiegoś powodu nie będziemy mogli dotrzymać terminu dostawy, poinformujemy Użytkownika o zaistniałej sytuacji, dając mu możliwość dalszych zakupów i ustalenia nowego terminu dostawy lub anulowania zamówienia ze zwrotem wpłaconej kwoty w całości. Proszę pamiętać, że nie realizujemy dostaw do miejsca zamieszkania Użytkownika w soboty i niedziele; jedynie wirtualne karty podarunkowe, dostarczamy w dniu podanym przez Użytkownika.

W rozumieniu niniejszego Regulaminu uznaje się, że „dostawa” została zrealizowana lub zamówienie zostało „dostarczone” z chwilą, gdy Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia wejdzie faktycznie w posiadanie towarów, co zostanie potwierdzone podpisem na pokwitowaniu odbioru zamówionych towarów pod ustalonym adresem dostawy.

Dostawa wirtualnej karty podarunkowej zostanie uznana za zrealizowaną zgodnie z postanowieniami Regulaminu korzystania z karty podarunkowej, a w każdym razie z chwilą wysłania jej na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.

## **10. NIEMOŻNOŚĆ REALIZACJI DOSTAWY**

Jeżeli nie zdołamy doręczyć zamówienia, postaramy się znaleźć miejsce, w którym będzie można bezpiecznie zostawić zamówione towary. Gdyby znalezienie takiego miejsca okazało się niemożliwe, towary zostaną odesłane do naszego magazynu. Zostawimy też notatkę wyjaśniającą, gdzie znajdują się zamówione towary i co trzeba zrobić, aby zostały ponownie dostarczone. Gdyby Użytkownik nie mógł znaleźć się w miejscu dostawy w ustalonym terminie, prosimy o kontakt w celu uzgodnienia dostawy w innym dniu.

Jeśli po upływie 30 dni od dnia, w którym możliwe było dostarczenie zamówienia, nadal nie będzie można dostarczyć towarów z przyczyn od nas niezależnych, uznamy, że Użytkownik życzy sobie anulować umowę, co spowoduje jej rozwiązanie. W związku z rozwiązaniem Umowy bez zbędnej zwłoki zwrócimy wszystkie wpłaty otrzymane od Użytkownika, w tym koszty przesyłki (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybrania innego sposobu dostawy niż najtańsza oferowana przez nas przesyłka zwyczajna), a w każdym razie w ciągu 14 dni od dnia, w którym uznamy tę Umowę za rozwiązaną.

Proszę pamiętać, że transport związany z rozwiązaniem Umowy może wiązać się z dodatkowymi kosztami, którymi mamy prawo obciążyć Użytkownika.

Artykuł ten nie ma zastosowania do wirtualnej karty podarunkowej, gdyż jej dostawa podlega postanowieniom Regulaminu korzystania z karty podarunkowej i Artykułu 9.

## **11. PRZENIESIENIE RYZYKA I TYTUŁU WŁASNOŚCI DO PRODUKTÓW**

Z chwilą dostawy za ryzyko związane z produktem odpowiada Użytkownik.

Użytkownik w pełni obejmuje produkty w posiadanie, kiedy otrzymamy za nie płatność w pełnej wysokości, w tym opłatę za dostawę lub z chwilą dostawy (zgodnie z Artykułem 9), jeżeli jej uiszczenie miało nastąpić w późniejszym terminie.

## **12. CENA I PŁATNOŚĆ**

Ceną produktu jest każdorazowo cena podana w naszym portalu, z wyjątkiem oczywistych błędów. Błędy się zdarzają, chociaż dokładamy wszelkich starań, aby ceny podawane w portalu były prawidłowe. W razie stwierdzenia błędnej ceny dowolnych zamówionych produktów, jak najszybciej powiadomimy o tym Użytkownika, dając mu możliwość potwierdzenia zamówienia z prawidłową ceną lub jego anulowania. Jeżeli nie zdołamy skontaktować się z Użytkownikiem, uznamy takie zamówienie za anulowane, a wszystkie wpłacone kwoty zostaną zwrócone Użytkownikowi w całości.

W żadnym razie nie jesteśmy zobowiązani do sprzedaży żadnego produktu po błędnej, niższej cenie (nawet jeśli wysłaliśmy już Potwierdzenie wysyłki), jeżeli błąd cenowy jest oczywisty i niewątpliwy, a Użytkownik mógł bez trudu stwierdzić, że jest to błąd.

Ceny podane w portalu zawierają podatek VAT, ale nie uwzględniają opłaty za przesyłkę, którą dodajemy do ceny ogółem, jak wyjaśnia nasz Poradnik dla kupujących – Opłaty za przesyłki.

Ceny mogą ulec zmianie w dowolnym czasie. Jednakże, z wyjątkiem powyższych zastrzeżeń, zmiany nie stosują zamówień, do których wysłaliśmy już Potwierdzenie zamówienia.

Po wybraniu wszystkich produktów przez Użytkownika zostają one dodane do koszyka, po czym należy przejść do kasy i dokonać płatności. W tym celu należy wykonać kolejno wszystkie czynności uwzględnione w procedurze zakupu, podając lub sprawdzając informacje wymagane na każdym etapie. Ponadto wykonując procedurę zakupu, przed dokonaniem płatności, Użytkownik może zmienić szczegóły zamówienia. Poradnik dla kupujących przedstawia dokładny opis procedury zakupu. Dodatkowo zarejestrowani Użytkownicy znajdują historię wszystkich swoich zamówień w karcie „Moje konto”.

Użytkownik może zrealizować płatność kartami: Visa, Mastercard, American Express i Affinity lub z konta PayPal, Przelewy 24. Może też zapłacić za zakup w całości lub w części kartą podarunkową lub voucherem Zary wydanym przez Zara Polska Sp. z o.o. lub Fashion Retail S.A.

W celu zminimalizowania ryzyka nieupoważnionego dostępu dane karty Użytkownika zostaną zaszyfrowane. Po otrzymaniu zamówienia poprosimy o wstępną autoryzację karty w celu sprawdzenia, czy Użytkownik dysponuje wystarczającymi środkami do sfinalizowania transakcji. Obciążenie karty nastąpi z chwilą wysłania zamówionych produktów z naszego magazynu.

W przypadku płatności z konta PayPal jego obciążenie nastąpi z chwilą potwierdzenia zamówienia.

Klikając przycisk „Autoryzacja płatności”, Użytkownik potwierdza, że karta należy do niego lub że jest prawowitym posiadaczem karty podarunkowej bądź voucheru.

Karty kredytowe podlegają weryfikacji i wymagają autoryzacji przez wystawcę karty; w przypadku, gdy wystawca karty nie potwierdzi realizacji płatności, nie ponosimy odpowiedzialności za opóźnienie lub niezrealizowanie dostawy i nie będziemy mogli zawrzeć umowy z Użytkownikiem.

### **13. ZAKUP TOWARÓW PRZEZ GOŚCI PORTALU, CZYLI NIEZAREJESTROWANYCH UŻYTKOWNIKÓW**

W naszym portalu zakupu towarów mogą też dokonać goście, czyli niezarejestrowani użytkownicy. Przy tego rodzaju zakupach prosimy Użytkownika o podanie podstawowych danych niezbędnych do realizacji zamówienia. Po zakończeniu zakupów proponujemy Użytkownikowi możliwość rejestracji w portalu lub pozostanie niezarejestrowanym użytkownikiem.

### **14. PODATEK OD TOWARÓW I USŁUG (VAT)**

Zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami, wszystkie zakupy dokonane w tym portalu zawierają podatek od towarów i usług (VAT), z wyjątkiem towarów, które mają zostać dostarczone bezpośrednio do klientów na Wyspach Kanaryjskich lub w Ceucie i Melilli

W związku z tym i zgodnie z treścią Rozdziału 1, Tytuł V dyrektywy Rady 2006/112 /WE z dnia 28 listopada 2006 roku w sprawie wspólnego systemu podatku od wartości dodanej, za miejsce dostawy uznaje się terytorium państwa członkowskiego oraz adres, pod który artykuły mają zostać dostarczone, a

podatek VAT nalicza się według stawki obowiązującej w państwie członkowskim, do którego mają zostać dostarczone artykuły widniejące na zamówieniu.

Zgodnie z zasadami i przepisami obowiązującymi w danym obszarze prawnym w odniesieniu do towarów dostarczanych w niektórych państwach członkowskich Unii Europejskiej może mieć zastosowanie zasada odwrotnego obciążenia (Artykuł 194 dyrektywy 2006/112), jeżeli klient jest lub ma obowiązek być podatnikiem podatku VAT. W takim przypadku nie naliczamy podatku VAT, pod warunkiem uzyskania potwierdzenia przez odbiorcę, że rozliczy podatek VAT od dostarczonych pozycji w ramach procedury odwrotnego obciążenia.

Jeżeli chodzi o zamówienia dostarczane na Wyspy Kanaryjskie oraz do Ceuty i Melilli, będą one zwolnione z podatku VAT zgodnie z Artykułem 146 wspomnianej dyrektywy, pod warunkiem zastosowania odnośnych podatków i cła zgodnie z obowiązującymi przepisami i rozporządzeniami.

## **15. POLITYKA WYMIANY I ZWROTÓW**

### **15.1 Prawo do odstąpienia od umowy przewidziane prawem**

#### Prawo do odstąpienia od umowy

Jeżeli Użytkownik jest konsumentem, to ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od jej zawarcia.

Okres na odstąpienie od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia niebędąca przewoźnikiem obejmie faktycznie w posiadanie towary lub w przypadku wielu towarów uwzględnionych w jednym zamówieniu, lecz dostarczanych osobno, po upływie 14 dni od dnia, w którym Użytkownik lub wskazana przez niego osoba trzecia niebędąca przewoźnikiem obejmie faktycznie w posiadanie ostatni z towarów.

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, Użytkownik może powiadomić firmę ZARA telefonicznie pod numerem 800 702 469, e-listem pod adresem [contact.pl@zara.com](mailto:contact.pl@zara.com) lub korzystając z naszego formularza kontaktowego, o zamiarze odstąpienia od niniejszej Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub e-listem). Użytkownik może skorzystać z szablonu formularza odstąpienia od umowy podanego z Załączniku do niniejszego Regulaminu, lecz nie jest to obowiązkowe.

Aby dotrzymać terminu odstąpienia, wystarczy wysłać zawiadomienie o zamiarze skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy przed upływem terminu odstąpienia.

#### Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej Umowy zwracamy Użytkownikowi wszystkie otrzymane od niego wpłaty, w tym koszty przesyłki (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybrania innego sposobu dostawy niż najtańsza oferowana przez nas przesyłka zwyczajna), bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o zamiarze

decyzji odstąpienia od niniejszej Umowy. Zwrot pieniędzy w takim przypadku odbędzie się przy użyciu tej samej metody płatności, jak użyta przez Użytkownika w pierwotnej transakcji. W żadnym razie Użytkownik nie poniesie żadnych kosztów zwrotu pieniędzy. Niezależnie od powyższego, możemy odmówić zwrotu pieniędzy do czasu otrzymania towarów lub do czasu dostarczenia nam dowodu ich wysłania, zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Użytkownik odeśle lub dostarczy towary bądź doręczy je do dowolnego sklepu ZARA w Polsce bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym powiadomił nas o zamiarze odstąpienia od niniejszej Umowy. Termin odstąpienia zostanie zachowany, jeśli Użytkownik odeśle towary przed upływem 14 dni.

Oprócz przypadku doręczenia towarów do sklepu ZARA w Polsce lub ich zwrotu kurierem umówionym przez nas, Użytkownik musi ponieść bezpośrednie koszty zwrotu towarów.

Użytkownik odpowiada jedynie za ewentualne zmniejszenie wartości towarów wynikające z postępowania się nimi w sposób wykraczający poza czynności konieczne do ustalenia ich charakteru, właściwości i funkcjonowania.

### **15.2 Umowne prawo do odstąpienia od umowy**

Poza prawem konsumentów i użytkowników do odstąpienia od umowy na mocy przepisów, o którym mowa w Artykule 15.1, dajemy Użytkownikom 30 dni od Potwierdzenia wysyłki na zwrot produktów (z wyjątkiem towarów wymienionych w Artykule 15.3, w odniesieniu do których nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy).

Zwrot kart podarunkowych podlega Regulaminowi korzystania z kart podarunkowych.

W przypadku zwrotu towarów w umownym terminie prawa do odstąpienia, lecz po upływie terminu ustawowego, Użytkownikowi przysługuje jedynie zwrot kwoty zapłaconej za rzeczony produkt. Oprócz przypadku doręczenia towarów do sklepu ZARA w Polsce lub ich zwrotu kurierem umówionym przez nas, Użytkownik ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu.

Użytkownik może skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy zgodnie z postanowieniami Artykułu 15.1, jeżeli jednak poinformuje nas o zamiarze odstąpienia od umowy po upływie ustawowego terminu odstąpienia, musi nam w każdym przypadku przekazać towary w ciągu 30 dni, licząc od Potwierdzenia wysyłki.

### **15.3 Postanowienia ogólne**

Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy, jeżeli jej przedmiotem jest dostawa jednego z następujących produktów:

- i. Produkty dostosowane do indywidualnych potrzeb klienta
- ii. Płyty CD/DVD bez oryginalnego opakowania.

- iii. Towary w zamkniętych opakowaniach, które nie nadają się do zwrotu ze względów higienicznych, a których opakowanie zostało otwarte po dostawie.

Użytkownik odpowiada jedynie za ewentualne zmniejszenie wartości towarów wynikające z posługiwania się nimi w sposób wykraczający poza czynności konieczne do ustalenia ich charakteru, właściwości i funkcjonowania. Prawo do odstąpienia od umowy przysługuje Użytkownikowi jedynie w odniesieniu do produktów, które są zwracane w niezmienionym stanie lub których zmniejszona wartość nie przekracza drobnych usterek powstałych w czasie posługiwania się nimi w sposób niewykraczający poza czynności konieczne do ustalenia ich charakteru, właściwości i funkcjonowania. Nie dokonamy zwrotu pieniędzy, jeśli produkt nie spełnia powyższych wymogów, zatem prosimy Użytkowników, aby dbali o produkt(y) znajdujący(e) się w ich posiadanie. Prosimy zwracać produkty w oryginalnych opakowaniach lub dołączając komplet takich opakowań, instrukcji i innych dokumentów, jeśli dotyczy, przesłanych wraz z produktami. Użytkownik otrzyma streszczenie zasad korzystania z prawa do odstąpienia od umowy wraz z zamówionymi produktami.

Po odstąpieniu od umowy produkty należy zwracać w następujący sposób:

- (i) Zwroty w dowolnym sklepie ZARA:

Użytkownik może zwrócić dowolny produkt w dowolnym sklepie ZARA w kraju, w którym nastąpiła dostawa produktu, jeśli sklep ten posiada dział prowadzący zwracane towary. W takim przypadku należy udać się do sklepu i dostarczyć towar wraz całkowicie wypełnionym formularzem zwrotu dołączonym do dostawy produktu.

- (ii) Zwroty kurierem

W przypadku zwrotu produktu(ów) umówionym przez nas kurierem należy skontaktować się z nami, korzystając z formularza internetowego lub telefonicznie pod numerem 800 702 469, aby umówić się na odbiór produktu z domu Użytkownika. Należy odesłać produkt w tym samym opakowaniu, w jakim został otrzymany, postępując zgodnie ze wskazówkami podanymi w dziale „ZWROTY” w tym portalu. Jeżeli Użytkownik zakupił towary jako gość portalu, to może wystąpić o zwrot kurierem, dzwoniąc do nas pod numer 800 702 469. Żadna z powyższych metod zwrotu nie pociąga za sobą dodatkowych kosztów dla Użytkownika.

Uprzejmie prosimy o zwracanie produktu z formularzem zwrotu lub stosownym dowodem zakupu otrzymanym przy dostawie produktu.

Proszę pamiętać, że w przypadku zwrotu produktu po upływie ustawowego terminu 14 dni, należy wraz z produktem przedłożyć formularz zwrotu, niezależnie od sposobu, w jaki towar zostanie zwrócony.

Użytkownik może też skontaktować się z nami, korzystając z formularza kontaktowego lub zwrócić produkt bezpośrednio na adres podany w formularzu zwrotu, który otrzyma przy dostawie. Zachęcamy do jak najszybszego zwrotu produktu z wypełnionym formularzem zwrotu lub stosownym dowodem zakupu. Użytkownik ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu.



Jeżeli Użytkownik nie skorzysta z jednej z dostępnych bezpłatnych opcji zwrotu produktu, musi sam ponieść koszty przesyłki. Proszę pamiętać, że przy wyborze wysyłki za pobraniem jako metody zwrotu produktów, mamy prawo obciążyć Użytkownika wszelkimi kosztami, jakie w związku z tym poniesiemy.

Po sprawdzeniu zwróconego artykułu poinformujemy Użytkownika, czy przysługuje mu zwrot zapłaconych kwot. Koszty przesyłki zwracamy w przypadku, gdy Użytkownik skorzysta ze prawa do odstąpienia w terminie ustawowym oraz zwrotu wszystkich towarów zawartych w danej przesyłce. Wypłata zwracanych środków pieniężnych nastąpi tak szybko, jak to możliwe, w każdym razie w ciągu 14 dni od dnia, w którym Użytkownik powiadomił nas o zamiarze odstąpienia od umowy. Niezależnie od powyższego, możemy odmówić zwrotu pieniędzy do czasu otrzymania towarów lub do czasu dostarczenia nam dowodu ich wysłania, zależnie od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Zwrot pieniędzy zostanie zrealizowany z zastosowaniem tej samej metody płatności, jakiej Użytkownik użył przy zakupie.

Użytkownik ponosi koszty i ryzyko zwrotu produktów, jeśli nie wybierze jednej z wyżej wymienionych bezpłatnych metod zwrotu.

W razie pytań prosimy o kontakt przy użyciu formularza kontaktowego lub telefonicznie pod numerem 800 702 469.

#### **15.4 Zwroty wadliwych produktów**

W przypadku, gdy Użytkownik stwierdzi przy dostawie, że dostarczony produkt jest niezgodny z umową, należy natychmiast skontaktować się z nami, najlepiej za pomocą formularza kontaktowego, podając szczegółowy opis produktu i jego uszkodzenia lub dzwoniąc do nas pod numer 800 702 469, gdzie Użytkownik zostanie poinformowany, co ma zrobić.

Użytkownik może zwrócić produkt w dowolnym sklepie ZARA w Polsce lub przekazać go kurierowi, którego skierujemy do miejsca zamieszkania Użytkownika. Prosimy o zwrot produktu z formularzem zwrotu lub stosownym dowodem zakupu otrzymanym przy dostawie produktu.

Zwrócony produkt zostanie dokładnie zbadany, a Użytkownik zostanie powiadomiony e-listem w stosownym terminie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, jeżeli przysługuje mu zwrot pieniędzy lub wymiana reklamowanego produktu (zgodnie z ustaleniami). Powyższe nie ogranicza prawa Użytkownika do domagania się naprawy produktu lub obniżenia jego ceny zgodnie z obowiązującym prawem. Wypłata zwracanych środków pieniężnych lub wymiana artykułu nastąpi tak szybko, jak to możliwe, a w każdym razie w ciągu 14 dni od daty wysyłki e-listu potwierdzającego wyrażenie przez nas zgody na zwrot pieniędzy lub wymianę produktu.

Kwoty zapłacone za produkty zareklamowane i zwrócone z powodu uszkodzenia lub wady, jeśli takowe zostaną faktycznie stwierdzone, zostaną zwrócone w całości, łącznie z kosztami przesyłki wynikającymi z dostawy tego artykułu oraz kosztami jego zwrotu do nas poniesionymi przez Użytkownika. Zwrot

pieniędzy zostanie zrealizowany z zastosowaniem tej samej metody płatności, jakiej Użytkownik użył przy zakupie.

Wszelkie prawa przysługujące Użytkownikowi na mocy obowiązujących ustaw zostaną w każdym przypadku zachowane.

Zapisy niniejszego dokumentu nie pozbawiają Użytkownika prawa do zwrócenia się do dowolnej dostępnej publicznie organizacji ochrony praw konsumentów; Użytkownik może w szczególności zwrócić się do właściwego rzecznika konsumentów, inspekcji handlowej, federacji konsumentów lub innej instytucji ochrony praw konsumentów.

## **16. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I UCHYLENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

O ile w niniejszym Regulaminie nie stwierdzono wyraźnie inaczej, nasza odpowiedzialność za każdy produkt nabyty w naszym portalu jest ograniczona wyłącznie do wysokości ceny zakupu danego produktu w zakresie dozwolonym prawem.

Niezależnie od powyższego, nasza odpowiedzialność nie podlega uchyleniu ani ograniczeniu w następujących przypadkach:

- i. W przypadku zgonu lub doznania obrażeń ciała w wyniku naszego zaniedbania;
- ii. W przypadku oszustwa lub podstępu lub
- iii. W sprawach, w których wyłączenie lub ograniczenie naszej odpowiedzialności bądź próby jej wyłączenia czy ograniczenia byłoby bezprawne lub niezgodne z prawem.

Niezależnie od treści powyższego ustępu oraz w granicach prawa, i o ile nie stwierdzono inaczej w niniejszym Regulaminie, nie przyjmujemy odpowiedzialności za następujące straty, niezależnie od ich pochodzenia:

- i. utrata dochodów lub przychodów;
- ii. straty gospodarcze;
- iii. utrata zysków lub umów;
- iv. utrata prognozowanych oszczędności;
- v. utrata danych i
- vi. strata czasu pracy kierownictwa lub godzin urzędowania.

Ze względu na otwarty charakter tego portalu i możliwość wystąpienia błędów w trakcie przechowywania i przesyłania informacji cyfrowych, nie gwarantujemy dokładności i bezpieczeństwa informacji przekazywanych lub otrzymywanych z tego portalu, o ile nie jest to wyraźnie stwierdzone.

Wszystkie opisy produktów, informacje i materiały zamieszczone w portalu są dostarczane w stanie, w „jakim są” bez żadnych wyraźnych lub dorozumianych gwarancji, z wyjątkiem rękojmi wymaganych prawem. W tym sensie, jeżeli Użytkownik zawiera umowę jako konsument lub użytkownik, jesteśmy

zobowiązani do dostarczania towarów zgodnych z umową i ponosimy odpowiedzialność za brak takiej zgodności stwierdzony w momencie dostawy. Pojęcie zgodności towarów z umową oznacza, że: (i) są one zgodne z podanym przez nas opisem i mają właściwości, jakie przedstawiliśmy w tym portalu, (ii) nadają się do celów, w których tego rodzaju towary są zwykle używane oraz (iii) odznaczają cię jakością i funkcjonalnością typową i realnie spodziewaną w towarach tego samego rodzaju. W zakresie dozwolonym przez prawo wykluczamy wszelkie gwarancje, z wyjątkiem tych, które na mocy prawa nie podlegają wyłączeniu w związku z ochroną konsumentów i użytkowników.

Produkty, które sprzedajemy, zwłaszcza wyroby rzemieślnicze, często mają właściwości naturalnych surowców użytych do ich wytworzenia. Właściwości te, jak np. różnice w wielkości ziarna, teksturze, splocie i kolorze, nie mogą być traktowane jak wady lub uszkodzenia. Wręcz przeciwnie trzeba się liczyć z ich obecnością i cenić je. Wybieramy wyłącznie produkty najwyższej jakości, lecz zmienne właściwości surowców naturalnych są nieuniknione i należy je traktować jak element niepowtarzalności wyrobu.

Żadne z postanowień niniejszego Artykułu nie wpływa na prawa Użytkownika jako konsumenta i użytkownika ani na prawo do odstąpienia od Umowy.

## **17. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA**

Użytkownik uznaje i potwierdza się, że przysługują nam lub osobom, które udzielają nam licencji na ich wykorzystanie, wszelkie prawa autorskie, zarejestrowane znaki towarowe i inne prawa własności intelektualnej do materiałów lub treści udostępnianych w tym portalu. Użytkownik może korzystać ze wspomnianych materiałów tylko w takim zakresie, do jakiego wyraźnie upoważni go ZARA lub osoby udzielające zgody na użytkowanie Powyższe nie uniemożliwia Użytkownikowi korzystania z tego portalu w zakresie niezbędnym do skopiowania informacji z zamówienia lub danych kontaktowych.

## **18. WIRUSY, PIRACTWO I INNEGO RODZAJU ATAKI KOMPUTEROWE**

Nie wolno w sposób nienależyty korzystać z tego portalu, umyślnie wprowadzając nań wirusy, konie trojańskie, robaki komputerowe, bomby logiczne czy inne programy albo technologicznie niszczące lub szkodliwe materiały. Nie wolno podejmować prób nieautoryzowanego dostępu do tego portalu, serwera, na którym jest on umieszczony ani żadnego serwera, komputera lub bazy danych związanej z naszym portalem. Użytkownik zobowiązuje się nie atakować tego portalu atakami typu odmowa usługi lub rozproszona odmowa usługi.

Niezastosowanie się do zapisów tego Artykułu zostanie uznane za wykroczenie zgodnie z definicją tego pojęcia w obowiązujących przepisach. Będziemy zgłaszać wszelkie naruszenia tego zapisu odpowiednim władzom i współpracować z nimi w celu ujawnienia tożsamości autorów ataków. Na tej samej zasadzie w przypadku niezastosowania się do tego zapisu, prawo do korzystania z tego portalu zostanie natychmiast zawieszane.

Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub straty wynikające z ataku typu odmowa usługi, wprowadzenia wirusa, innego oprogramowania bądź technologicznie niszczącego lub szkodliwego materiału, które mogą wpływać na jego komputer, sprzęt komputerowy, dane lub materiały wskutek

korzystania z tego portalu lub pobrania treści z niego lub z witryn, do których zostanie przekierowany z tego portalu.

## **19. ODSYŁACZE Z NASZEGO PORTALU**

Jeżeli nasz portal zawiera odsyłacze do innych witryn internetowych i materiałów firm zewnętrznych, to zostały one podane wyłącznie w celach informacyjnych, a my nie mamy żadnej kontroli nad zawartością tych witryn lub treścią materiałów. W związku z powyższym nie przyjmujemy odpowiedzialności za żadne szkody lub straty wynikające z korzystania z nich.

## **20. KORESPONDENCJA PISEMNA**

Obowiązujące przepisy wymagają od nas wysyłki pewnych informacji lub powiadomień w formie pisemnej. Korzystając z tego portalu, Użytkownik wyraża zgodę na łączność z nami głównie w formie elektronicznej. Będziemy się kontaktować z Użytkownikiem e-listami lub zamieszczając informacje w formie alertów w naszym portalu. W celach umownych Użytkownik wyraża zgodę na stosowanie środków łączności elektronicznej i przyjmuje do wiadomości, że wszystkie umowy, powiadomienia, informacje i inne komunikaty, które mu przekazujemy drogą elektroniczną spełniają wszelkie wymagania prawne zawiadomień pisemnych. Warunek ten nie narusza praw Użytkownika przysługujących mu z mocy prawa.

## **21. POWIADOMIENIA**

Przy zgłoszeniach wysyłanych do nas przez Użytkownika zaleca się przede wszystkim korzystać z naszego formularza kontaktowego. Zgodnie z postanowieniami Artykułu 20, o ile nie stwierdzono inaczej, możemy Użytkownikowi wysłać powiadomienia e-listem lub na adres pocztowy podany przy składaniu zamówienia.

Powiadomienia uznaje się za otrzymane i prawidłowo dostarczane z chwilą ogłoszenia w naszym portalu, po upływie 24 godzin od ich wysłania e-listem i trzech dni od daty nadania listu pocztą. Aby dowieść, że powiadomienie zostało wysłane wystarczy, w przypadku listu, wykazać, że został prawidłowo zaadresowany, ofrankowany i należycie dostarczony do urzędu pocztowego lub do skrzynki pocztowej, a w przypadku e-listu, że powiadomienie zostało wysłane na adres e-mail podany przez odbiorcę.

## **22. PRZENIESIENIE PRAW I OBOWIĄZKÓW**

Umowa ta jest wiążąca zarówno dla Użytkownika, jak i dla nas oraz naszych następców, cesjobiorców i spadkobierców.

Użytkownikowi nie wolno przenosić, cedować, obciążać czy w inny sposób przekazywać Umowy ani żadnych praw lub obowiązków z niej wynikających bez uzyskania uprzednio naszej zgody na piśmie.

My mamy prawo przenieść, scedować, obciążyć czy w inny sposób przekazać Umowę bądź dowolne prawa lub obowiązki z niej wynikające w dowolnym terminie w czasie trwania Umowy. Gwoli wyjaśnienia, wspomniane przeniesienia, cesje, obciążenia lub inne przekazania pozostają bez wpływu na

prawa przysługujące Użytkownikowi na mocy prawa jako konsumentowi ani nie uchylają, pomniejszają czy ograniczają w żaden sposób wyraźnych i dorozumianych gwarancji, jakie Użytkownik może od nas dostać.

### **23. ZDARZENIA POZOSTAJĄCE POZA NASZĄ KONTROLĄ**

Nie ponosimy odpowiedzialności za niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu dowolnego z naszych zobowiązań wynikających z Umowy, jeśli zostanie ono spowodowane przez zdarzenia pozostające poza naszą kontrolą („Siła wyższa”).

Siła wyższa obejmuje wszelkie działania, zdarzenia, niewykonania, zaniechania lub wypadki pozostające poza naszą realną kontrolą i obejmuje między innymi, co następuje:

- i. Strajki, lokauty i inne formy protestu.
- ii. Rozruchy, zamieszki, inwazje, ataki terrorystyczne lub groźby ataków terrorystycznych, wojny (wypowiedziane lub nie) lub groźby wojny bądź przygotowania do wojny.
- iii. Pożary, wybuchy, burze, powodzie, trzęsienia ziemi, obsunięcia gruntu, epidemie i inne klęski żywiołowe.
- iv. Niemożność korzystania z pociągów, statków, samolotów, transportu samochodowego lub innych środków transportu publicznego lub prywatnego.
- v. Niemożność korzystania z publicznych lub prywatnych systemów telekomunikacyjnych.
- vi. Ustawy, dekrety, przepisy, rozporządzenia lub ograniczenia nałożone przez dowolny rząd lub władzę publiczną.
- vii. Strajki, awarie lub wypadki w transporcie morskim lub rzecznym oraz pocztowym lub innego rodzaju środkach transportu.

Nasze zobowiązania wynikające z umów uznaje się za zawieszony w okresie utrzymywania się działania siły wyższej i przysługuje nam przedłużenie terminu na wywiązanie z takich zobowiązań o okres równy utrzymywaniu się siły wyższej. Zapewnimy wszelkie uzasadnione środki, aby zakończyć działanie siły wyższej lub znaleźć rozwiązanie, które umożliwi nam wywiązanie się z naszych zobowiązań umownych pomimo działania siły wyższej.

### **24. REZYGNACJA Z PRAW**

Niedomaganie się przez nas ścisłego przestrzegania przez Użytkownika dowolnego zobowiązania umownego lub wynikającego z niniejszego Regulaminu lub poniesienie przez nas praw lub działań przysługujących nam w związku z Umową lub Regulaminem nie stanowi rezygnacji z tych praw lub działań ani ograniczenia ich zakresu, nie zwalnia też Użytkownika z wywiązania się ze wspomnianych zobowiązań.

Nasza rezygnacja z konkretnego prawa lub działania nie stanowi rezygnacji z pozostałych praw lub działań wynikających z Umowy lub Regulaminu.

Nasza rezygnacja z dowolnego postanowienia Regulaminu bądź z prawa lub działania wynikającego z Umowy jest nieważna, o ile nie zostanie wyraźnie stwierdzone, że dany czyn stanowi rezygnację z praw,

co musi zostać Użytkownikowi oficjalnie przekazane do wiadomości zgodnie z postanowieniami powyższego Artykułu w sprawie powiadomień.

## **25. CZĘŚCIOWE UNIEWAŻNIENIE**

W razie uznania jednego z postanowień niniejszego Regulaminu lub zapisów umowy za nieważne na podstawie niepodważalnej decyzji odpowiedniego organu władzy, pozostałe warunki pozostaną w mocy, a wspomniane stwierdzenie nieważności nie będzie ich dotyczyć.

## **26. CAŁOŚĆ UMOWY**

Niniejszy Regulamin oraz każdy wspomniany w nim dokument stanowi całość porozumienia pomiędzy Użytkownikiem a nami w zakresie przedmiotu umowy i zastępuje wszelkie wcześniejsze ustne lub pisemne układy, umowy lub obietnice między Użytkownikiem a nami.

Użytkownik i ZARA stwierdzają, że zgodzili się zawrzeć tę umowę niezależnie od deklaracji lub obietnic złożonych przez drugą stronę lub dających się wywnioskować z oświadczenia lub dokumentu sporządzonego w trakcie negocjacji podjętych przez obie strony przed zawarciem wspomnianej Umowy, z wyjątkiem deklaracji lub obietnic wymienionych wyraźnie w niniejszym Regulaminie.

Żadnej ze stron nie przysługuje środek odwoławczy w odniesieniu do dowolnego nieprawdziwego oświadczenia złożonego przez drugą stronę ustnie lub na piśmie przed zawarciem Umowy (chyba że takie nieprawdziwe oświadczenie zostało złożone w sposób nieuczciwy), a druga strona może domagać się jedynie zadośćuczynienia z tytułu naruszenia umowy zgodnie z niniejszym Regulaminem.

## **27. NASZE PRAWO DO ZMIANY NINIEJSZEGO REGULAMINIU**

Mamy prawo do nowelizacji i wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie.

Użytkownik musi się stosować do zasad i Regulaminu obowiązujących w czasie, gdy korzysta z tego portalu lub składa dane zamówienie, z wyjątkiem sytuacji, gdy na mocy prawa lub decyzji instytucji rządowych, jesteśmy obowiązani wprowadzić z mocą wsteczną zmiany we wspomnianych zasadach, Regulaminie czy oświadczeniu w sprawie prywatności, w którym to przypadku ewentualne zmiany będą miały wpływ również na zamówienia złożone wcześniej przez Użytkownika.

## **28. OBOWIĄZUJĄCE PRAWO I WŁAŚCIWOŚĆ SĄDOWA**

Korzystanie z naszego portalu i umowy kupna produktów we wspomnianym portalu podlegają prawu hiszpańskiemu.

Wszelkie spory wynikające z korzystania z portalu lub wspomnianych umów lub z nimi związane podlegają niewyłącznej właściwości sądów hiszpańskich.

Jeżeli Użytkownik zawiera umowę jako konsument, treść niniejszego Artykułu w żaden sposób nie narusza praw przysługujących mu z mocy obowiązującego prawa.

## **29. UWAGI I SUGESTIE**

Wszelkie uwagi i sugestie Użytkowników są zawsze mile widziane. W celu przesłania uwag i sugestii prosimy o korzystania z formularza kontaktowego.

**Szablon formularza odstąpienia od umowy**

(wypełnić i odesłać ten formularz wyłącznie w razie zamiaru odstąpienia od umowy)

Fashion Retail, S.A., działającej pod nazwą handlową ZARA

Niniejszym informuję, że odstępuję od umowy sprzedaży następujących towarów:

Zamówionych dnia/otrzymanych dnia (\*)

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

Podpis konsumenta (tylko w przypadku wysyłki wydrukowanego formularza pocztą)

Data

(\*) Niepotrzebne skreślić