

CONDIÇÕES DE COMPRA E USO

1. INTRODUÇÃO

O presente documento (juntamente com os documentos mencionados em anexo) estabelece as condições que determinam o uso deste sítio Web (www.zara.com, adiante referido como a “Empresa”) e a compra de produtos no mesmo (a partir de agora referidas como as “condições”).

Rogamos-lhe que leia as condições, as nossas políticas sobre cookies e nossa política de privacidade (a seguir, conjuntamente, as “políticas de proteção de dados”) cuidadosamente antes de utilizar este sítio Web. Ao utilizar este sítio Web ou ao realizar uma encomenda através do mesmo, o Usuário (adiante referido como o “Usuário”) compromete-se a cumprir estas condições e a observar as nossas políticas de proteção de dados. No caso de o Usuário não concordar com todas as condições e com as políticas de proteção de dados, não deve utilizar este sítio Web.

Estas condições podem sofrer modificações. É da responsabilidade do Usuário lê-las periodicamente, como condições vigentes no momento da formalização do contrato relevante (tal como a seguir se refere) ou da utilização deste sítio Web.

Se o Usuário tiver quaisquer dúvidas a respeito das condições ou políticas de proteção de dados, pode contactar os nossos serviços utilizando o formulário de contacto.

O presente contrato (adiante referido como o “Contrato”) pode ser executado em quaisquer dos idiomas em que se encontre disponível neste sítio Web.

2. DADOS DA EMPRESA

A venda de mercadorias através deste sítio Web é realizada sob o nome ZARA por FASHION RETAIL, S.A. uma empresa espanhola com sede registada na Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), e inscrita no Registo Comercial de A Coruña, no volume 3, 425, Secção Geral, Página 49, Folha C-47, 731, entrada 1, com o número de registo PT 980489482.

3. DADOS DO USUÁRIO E VISITAS A ESTE SÍTIO WEB

A informação ou os dados pessoais fornecidos pelo Usuário processar-se-ão de acordo com as políticas vigentes de proteção de dados. Ao utilizar este sítio Web, o Usuário manifesta o seu consentimento no processamento da informação e dos seus dados pessoais, e declara que toda a informação e os detalhes fornecidos são verdadeiros e correspondem à realidade.

4. UTILIZAÇÃO DESTE SÍTIO WEB

Ao utilizar este sítio Web e ao realizar encomendas através do mesmo, o Usuário compromete-se a:

- i. Utilizar este sítio Web apenas para realizar pesquisas e encomendas legais.

- ii. Não realizar pedidos falsos ou fraudulentos. Se considerarmos que um pedido realizado possa ter carácter fraudulento ou ser falso, autorizaremos o seu cancelamento e informaremos as autoridades competentes.
- iii. Proporcionar-nos o seu endereço de e-mail, endereço postal e/ou outros dados de contacto, de maneira verdadeira e exacta. O Usuário manifesta igualmente o seu consentimento na utilização desta informação para contactar com o Usuário quando for necessário (consultar a nossa política de privacidade).

No caso de o Usuário não nos proporcionar toda a informação necessária, não poderá realizar o seu pedido.

Ao realizar um pedido através deste sítio Web, o Usuário declara que é maior de 18 anos e legalmente elegível para aderir a contratos deste tipo.

5. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Os artigos oferecidos através deste sítio Web estão disponíveis para a sua entrega apenas em Portugal.

6. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

A informação contida nas presentes condições, e os detalhes contidos neste sítio Web não constituem uma oferta de venda, mas sim um convite à negociação. Não deverá existir qualquer contrato entre o Usuário e a Empresa, relacionado com quaisquer produtos, até que o seu pedido tenha sido expressamente aceite por esta. Se a sua oferta não for aceite, e o valor correspondente já tiver sido debitado da sua conta, o montante do mesmo será reembolsado na sua totalidade.

Para realizar um pedido, o Usuário deve seguir o procedimento de compra online, e fazer clique em "Autorizar Pagamento". Após o fazer, receberá um e-mail confirmando a receção do seu pedido (a "Confirmação do Pedido"). Isto não significa que o seu pedido foi aceite, uma vez que este constitui uma oferta que o Usuário realiza à Empresa para a aquisição de um ou mais produtos oferecidos por esta. Todos os pedidos estão sujeitos à aprovação por parte da Empresa, que será comunicada ao Usuário através de um e-mail confirmando o envio do pedido (a "Confirmação do Envio"). O Contrato entre a Empresa e o Usuário para a compra de um produto (o "Contrato") deve ser formalizado apenas no momento do envio da Confirmação do Envio.

O Contrato contempla apenas os produtos mencionados na Confirmação do Envio. A Empresa não está obrigada a fornecer-lhe quaisquer outros produtos que não tenham sido pedidos, até obter confirmação do envio dos mesmos, através da Confirmação do Envio.

7. DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS

Todos os pedidos de produtos estão sujeitos à disponibilidade dos mesmos. Em caso de dificuldades de fornecimento dos produtos, ou no caso de se esgotarem as existências, a Empresa reserva-se o direito de fornecer ao Usuário informação sobre produtos substitutos, de qualidade e valor igual ou superior ao

do pedido. Se o Usuário não desejar os produtos substitutos, A Empresa procederá ao reembolso de qualquer montante já pago pelo Usuário em relação com o pedido.

8. RECUSA DE PROCESSAMENTO DE UM PEDIDO

A Empresa reserva-se o direito de retirar quaisquer produtos deste sítio Web em qualquer momento, bem como de modificar qualquer material ou conteúdo do mesmo. Embora façamos sempre todo o possível para processar todos os pedidos, podem ocorrer circunstâncias excepcionais que nos forcem a recusar o processamento de um pedido após o envio da Confirmação do Pedido, e reservamos-nos o direito de o fazer a qualquer momento.

A Empresa não se responsabiliza pela eventual retirada de quaisquer produtos deste sítio Web, ou de pela eventual retirada ou modificação de qualquer material ou conteúdo deste sítio Web, por nós ou por terceiros, ou pelo não processamento de um pedido depois de enviada a Confirmação do Pedido

9. ENTREGA

Não obstante a cláusula 7 anterior, referente à disponibilidade do produto, e salvo em circunstâncias extraordinárias, faremos todo o possível por enviar o pedido consistindo no(s) produto(s) mencionado(s) em cada Confirmação de Envio em data anterior à data indicada na Confirmação de Envio em questão ou, se nenhuma data de entrega for especificada, no prazo estimado indicado no momento de selecionar a forma de pagamento e, em qualquer caso, no prazo máximo de 30 dias a contar da data da Confirmação do Pedido.

Podem no entanto verificar-se atrasos, por motivos como, por exemplo, a tributação de produtos, a ocorrência de circunstâncias imprevistas ou problemas na região da entrega.

No caso do cartão-presente virtual, a sua entrega realizar-se-á na data indicada pelo Usuário no momento da realização do pedido.

Se, por quaisquer motivos, formos incapazes de cumprir a data de entrega, informaremos o Usuário sobre esta situação, dando-lhe a opção de prosseguir com a compra, de estabelecer uma nova data de entrega ou de cancelar o pedido, com direito ao reembolso total do montante pago. Em qualquer caso, o Usuário deverá ter presente que não realizamos entregas domésticas aos sábados e aos domingos, exceto no caso do cartão-presente virtual, que será entregue na data especificada pelo Usuário.

Para efeitos das presentes condições, "a entrega" considera-se realizada, ou o pedido "entregue", quando o Usuário ou um terceiro por este indicado estiver na posse física das mercadorias, comprovada pela assinatura do recibo do pedido no endereço de entrega indicado.

Considerar-se-á entregue o cartão-presente, tal como se estabelece nos Termos de Uso do cartão-presente e, em qualquer caso, no momento do envio do cartão-presente para o endereço de e-mail especificado pelo Usuário.

10. IMPOSSIBILIDADE DE ENVIO

No caso de nos ser impossível entregar a encomenda ao Usuário, tentaremos encontrar um local seguro para a deixar. Se tal não for possível, a encomenda será reencaminhada para o nosso armazém. Deixaremos uma nota indicando o local onde se encontra a encomenda, e os passos a seguir para que possamos proceder à sua entrega. Se o Usuário não puder estar presente no local de entrega na hora acordada, agradecemos que entre em contacto com os nossos serviços, para que possamos organizar a entrega noutra dia e hora.

Se decorridos 30 dias da data em que encomenda se encontre disponível para entrega, o pedido não puder ser entregue por motivos alheios à nossa responsabilidade, poderemos presumir que o Usuário deseja cancelar o contrato, e o mesmo será considerado como finalizado. Como resultado da finalização do acordo, procederemos à devolução de todos os pagamentos que recebemos do Usuário, incluindo a taxa de entrega (exceto para quaisquer custos adicionais derivados da sua preferência por qualquer método de entrega diferente do oferecido pela Empresa) sem quaisquer atrasos indevidos, e em qualquer caso, no prazo de 14 dias a contar da data de finalização do acordo.

O Usuário deverá ter em consideração que o transporte derivado dos termos do contrato pode ter um custo adicional, que a Empresa terá o direito de cobrar ao Usuário.

Esta cláusula não é aplicável ao cartão-presente virtual, cuja entrega se rege pelas provisões dos termos de uso do cartão-presente, e pelas provisões da cláusula 9 anterior.

11. TRANSMISSÃO DE RISCO E PROPRIEDADE DOS PRODUTOS

Os riscos do produto são da responsabilidade do Usuário a partir do momento da sua entrega.

O Usuário assumirá a propriedade dos produtos a partir do momento em que a Empresa receba o pagamento total das quantias devidas referentes aos produtos entregues, incluindo as taxas de entrega, ou no momento da entrega (tal como definido na cláusula 9 acima).

12. PREÇO E PAGAMENTO

O preço dos produtos será sempre o estipulado no nosso sítio Web, exceto em caso de erro evidente. Embora levemos a cabo todos os esforços possíveis para garantir que os preços divulgados no nosso sítio Web são corretos, podem dar-se eventuais erros. Se descobirmos um erro no preço de qualquer um dos produtos selecionados pelo Usuário, informar-lhe-emos o antes possível, oferecendo-lhe a opção de confirmar o seu pedido com o preço correto, ou de proceder ao cancelamento do pedido. No caso de não nos ser possível contactar com o Usuário, consideraremos o pedido como cancelado, e procederemos ao reembolso total de todas as quantias pagas relacionadas com o pedido.

A Empresa não está obrigada a fornecer ao Usuário nenhum produto com um preço incorreto mais baixo (mesmo após o envio da Confirmação de Envio), no caso de o erro no preço ser evidente e inequívoco, e poder ter sido razoavelmente reconhecido pelo Usuário como tratando-se de um preço incorreto.

Os preços no sítio Web incluem IVA, mas não incluem as taxas de entrega, que são adicionadas ao preço total, conforme se indica no nosso Guia de Compras - Taxas de Entrega.

Os preços podem ser alterados em qualquer momento. No entanto, exceto nas circunstâncias atrás mencionadas, as alterações dos preços não devem afetar os pedidos em relação aos quais tenha sido enviada uma Confirmação de Pedido.

Uma vez selecionados pelo Usuário todos os artigos que deseja comprar, os mesmos serão adicionados à sua cesta, consistindo os passos seguintes no processamento do pedido e na realização do pagamento. Para tal, o Usuário deverá seguir os passos do processo de compra, preenchendo ou verificando a informação solicitada em cada passo. Ao longo do processo de compra, e antes de efetuar o pagamento, o Usuário pode alterar os pormenores do seu pedido. O Usuário encontrará uma descrição detalhada do processo de compra no Guia de Compras. Além disso, os Usuários registados poderão consultar um registo de todos os pedidos realizados, na área "A Minha Conta".

O pagamento pode ser efetuado com cartões Visa, Mastercard, American Express e Affinity Card, além de PayPal. O Usuário também tem a opção de pagar integral ou parcialmente o preço da sua compra com um cartão-presente, ou com um voucher da Zara emitido por Fashion Retail, S.A. ou por Zara (Portugal Confeções S.A.).

Para minimizar o risco de acesso não-autorizado, os dados do cartão de crédito do Usuário serão encriptados. Uma vez recebido o pedido, procederemos a uma pré-autorização no seu cartão, para garantir a existência de fundos suficientes para completar a transação. A cobrança no cartão do Usuário realizar-se-á no momento em que o seu pedido deixar o armazém.

Se a forma de pagamento escolhida for PayPal, a cobrança efetuar-se-á no momento da confirmação do pedido.

Ao fazer clique em "Autorizar Pagamento", o Usuário confirma que o cartão de crédito é seu, ou que é o Usuário o detentor por direito do cartão-presente ou do voucher.

Os cartões de crédito estão sujeitos a verificação e autorização pela entidade emissora do cartão. Se a entidade não autorizar o pagamento, não seremos responsáveis por quaisquer atrasos ou falhas na entrega, e não poderemos formalizar nenhum contrato com o Usuário.

13. AQUISIÇÃO DE MERCADORIAS COMO VISITANTE

A possibilidade de adquirir mercadorias na qualidade de visitante também está disponível no nosso sítio Web. Neste tipo de compra, apenas serão solicitados ao Usuário os dados essenciais para o processamento do seu pedido. Na conclusão do processo de compra, o Usuário terá a possibilidade de se registar como utilizador, ou de continuar a utilizar os nossos serviços como um utilizador não-registado.

14. IMPOSTO ADICIONAL

De acordo com as regras e os regulamentos vigentes, todas as compras realizadas através do sítio Web estão sujeitas ao Imposto Adicional (IVA), excetuando as compras enviadas a clientes nas Ilhas Canárias, em Ceuta ou em Melilla.

Nestes casos, e em conformidade com o Capítulo I do Título V da Diretiva de Conselho 2006/112/EC de 28 de Novembro de 2006, sobre o sistema comum do imposto adicional, o local de fornecimento deve pertencer ao estado membro do endereço onde os itens devem ser entregues, e o VAT aplicável deve estar de acordo com o valor aplicado em cada estado membro onde os itens devem ser fornecidos, segundo os pedidos realizados.

Em conformidade com as regras e os regulamentos aplicáveis em cada jurisdição, a "cobrança reversa" (artigo 194 da Ordem 2006/112) pode aplicar-se a mercadorias fornecidas em alguns estados membros da União Europeia, se o cliente for uma pessoa tributável para efeitos de IVA. Se este for o caso, nenhum IVA será cobrado pela Empresa, sujeito a confirmação pelo recetor de que o IVA aplicado aos itens fornecidos seria contabilizado pelo cliente, mediante o procedimento de cobrança reversa.

Os pedidos destinados às Ilhas Canárias e a Ceuta e Melilla estão isentos de IVA, tal como se refere no artigo 146 da ordem acima mencionada, e sujeitos à aplicação dos impostos relevantes e direitos alfandegários em conformidade com as leis e os regulamentos vigentes.

15. POLÍTICA DE TROCAS

15.1 Direito legal à revogação

Direito legal à revogação

Se o Usuário celebra um contrato na qualidade de consumidor, tem o direito a proceder à sua revogação, no prazo de 14 dias, sem estar obrigado a apresentar qualquer justificação.

O período de revogação expirará decorridos 14 dias da data de aquisição dos produtos pelo Usuário, ou no caso de um terceiro - que não o entregador - indicado pelo Usuário tomar posse fisicamente da totalidade das mercadorias de um pedido entregue separadamente, no prazo de 14 dias a contar da data em que o Usuário ou um terceiro por este tenha tomado posse fisicamente da última mercadoria do pedido.

Para exercer o direito à revogação do contrato, o Usuário deverá notificar a ZARA, através do telefone 800 202 600, do e-mail contact@zara.com ou preenchendo o nosso formulário de contacto, sobre a sua decisão de se retirar deste contrato, mediante uma declaração inequívoca (por exemplo: uma comunicação enviada por correio ou por e-mail). O Usuário pode utilizar o formulário modelo de revogação, tal como indicado no Anexo, sem carácter obrigatório.

Para respeitar o prazo de revogação do contrato, basta enviar o comunicado referente ao seu exercício do direito de revogar, antes de terminar o período estabelecido para a revogação do contrato.

Efeitos da revogação

No caso de revogação deste contrato pelo Usuário, a Empresa procederá ao reembolso de todos os pagamentos recebidos do Usuário, incluindo os custos da entrega (com exceção dos custos suplementares decorrentes da escolha por parte do Usuário de uma modalidade de entrega que não seja a menos onerosa oferecida pela Empresa) sem qualquer atraso injustificado e, em qualquer caso, num prazo inferior a 14 dias, a contar da data de comunicação da decisão de revogação deste contrato. O reembolso realizar-se-á pela mesma forma de pagamento utilizada pelo Usuário para a transação original. Em qualquer caso, o Usuário não pagará nenhuma taxa decorrente de dito reembolso. Não obstante, a Empresa poderá reter o reembolso até ter recebido as mercadorias devolvidas, ou até que o Usuário apresente comprovação do envio das mercadorias de volta, segundo o que ocorrer antes.

O Usuário deverá proceder à devolução ou entrega das mercadorias numa loja da ZARA em Portugal, sem qualquer atraso injustificado e num prazo inferior a 14 dias a contar do dia da sua comunicação da revogação do contrato. O prazo final considerar-se-á cumprido se o Usuário retornar as mercadorias antes de finalizado o prazo de 14 dias.

Salvo no caso da entrega pelo usuário das mercadorias a devolver numa loja ZARA em Portugal, ou da devolução das mercadorias utilizando um serviço de mensageiro determinado pela Empresa, o Usuário deverá suportar as despesas de devolução das mercadorias.

O Usuário será o único responsável por uma eventual diminuição do valor da mercadoria decorrente da entrega, não sendo necessário estabelecer a natureza, as características e o funcionamento das mercadorias.

15.2 Direito contratual de revogação

Adicionalmente ao direito legalmente reconhecido de cancelamento por parte de consumidores e utilizadores, mencionado na cláusula 15.1 acima, o usuário beneficiará de um período de 30 dias a partir da data da entrega dos produtos para proceder à devolução dos mesmos (exceto aqueles mencionados na cláusula 15.3 abaixo, para os quais se exclui o direito ao cancelamento). A devolução do cartão-presente reger-se-á pelos termos de utilização do mesmo.

No caso de devolução das mercadorias pelo Usuário dentro dos termos contratuais do direito de revogação, uma vez expirado o período estatutário, procederemos ao reembolso dos montantes pagos por ditos produtos. O Usuário será responsável pelos custos diretos da devolução do produto, quando a devolução não se efetuar numa loja ZARA em Portugal, ou quando as mercadorias forem devolvidas por um serviço de mensageiro indicado pela Empresa.

O Usuário pode exercer o seu direito de revogação de acordo com o estabelecido na cláusula 15.1 acima. No entanto, o Usuário deverá informar-nos sobre a sua intenção de revogar o contrato, de

acordo com as condições legais de revogação estabelecidas. O Usuário deverá, em qualquer caso, proceder à devolução das mercadorias no prazo de 30 dias a contar da Confirmação do Envio.

15.3

O Usuário não terá direito ao cancelamento do contrato sempre que este diga respeito aos seguintes produtos:

- i. Itens customizados
- ii. CD e DVD de música sem a sua embalagem original.
- iii. Mercadorias seladas que não sejam aptas para devolução por motivos de higiene, e que tenham sido abertas após a sua entrega.

O direito do Usuário ao cancelamento do contrato aplica-se exclusivamente aos produtos que são devolvidos nas mesmas condições em que foram recebidos pelo Usuário. A Empresa não realizará qualquer reembolso se o produto tiver sido usado para além da sua simples abertura, ou no caso de produtos que não se encontrem nas mesmas condições em que foram entregues ou que estejam danificados, pelo que recomendamos que o Usuário cuide do(s) produto(s) enquanto estes estiverem na sua posse. O Usuário deverá devolver os produtos usando ou incluindo todas as embalagens e instruções originais, além de quaisquer outros documentos anexos ao produto, caso existam. Em qualquer caso, o Usuário deverá enviar o(s) produto(s) para devolução juntamente com o recibo que recebeu na entrega do produto. O Usuário receberá um resumo com informação sobre o exercício do direito de cancelamento ao receber o pedido.

No ato do cancelamento, os respectivos produtos devem ser devolvidos tal como a seguir se indica:

(i) Devoluções em qualquer loja ZARA:

O Usuário poderá proceder à devolução de qualquer produto em qualquer loja ZARA no país onde o seu produto foi entregue, que inclua a seção correspondente à mercadoria a devolver. Neste caso, o Usuário deverá dirigir-se à loja e apresentar, juntamente com a mercadoria, o recibo completo incluído com a entrega do produto.

(ii) Devoluções por serviço de mensageiro

Para devolver o(s) produto(s) utilizando um serviço de mensageiro indicado pela Empresa, o Usuário deverá entrar em contacto com os nossos serviços preenchendo o nosso formulário Web, ou através do telefone 800 202 600, para que o produto seja recolhido no seu domicílio. O Usuário deverá devolver o produto na mesma embalagem em que este lhe foi entregue, para os endereços indicados na seção "Devolução" deste sítio Web.

Nenhuma das duas opções acima implicará qualquer custo adicional para o Usuário. Se este adquiriu quaisquer mercadorias na qualidade de convidado, poderá solicitar devoluções via mensageiro através do telefone 800 202 600.

Se não desejar devolver os produtos usando as opções gratuitas disponíveis, o Usuário será responsável pelos custos da entrega. Se o Usuário optar pela devolução dos itens na modalidade "contra-

reembolso”, a Empresa estará autorizada a cobrar ao Usuário quaisquer custos que possam derivar desta modalidade de devolução.

Após examinar o artigo, a Empresa informará o Usuário sobre o seu direito ao reembolso dos montantes pagos. Os custos de entrega serão reembolsados quando o direito ao cancelamento for exercido dentro do período estatutário, e quando todas as mercadorias que constam da encomenda relevante tenham sido devolvidas. O reembolso será pago o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, no prazo de 14 dias a partir da notificação do usuário da sua intenção de cancelamento da encomenda. Não obstante, a Empresa poderá reter o reembolso até que sejam recebidas todas as mercadorias de volta, ou até que o Usuário apresente comprovação da devolução das mercadorias, segundo o que ocorrer antes. O reembolso será sempre realizado pelo mesmo método utilizado pelo Usuário para efetuar a sua compra.

O Usuário deverá assumir o custo e o risco da devolução dos produtos se optar por uma opção de devolução diferente das três opções de devolução gratuita, tal como se indica abaixo.

Para quaisquer perguntas ou questões relacionadas com a devolução de mercadorias, o Usuário pode contactar os nossos serviços, preenchendo o nosso formulário de contacto, ou através do telefone 800 202 600.

15.4 Devoluções de produtos defeituosos

Nos casos em que o Usuário considerar que no momento da entrega o produto não se encontrava nas condições estipuladas no contrato, o Usuário deverá entrar em contacto com os nossos serviços imediatamente, através do nosso formulário de contacto, fornecendo os detalhes do produto e dos danos que este apresenta, ou através do telefone 800 202 600, para receber indicações sobre como proceder.

O Usuário pode devolver o produto em qualquer loja ZARA em Portugal, ou entregando-o a um serviço de mensageiro, que a Empresa enviará ao seu domicílio. O Usuário deverá devolver o produto juntamente com o recibo que recebeu com o produto no momento da sua entrega.

Os nossos serviços procederão à avaliação das condições da mercadoria devolvida, e notificarão o Usuário por e-mail, num prazo razoável, se o produto for restituído ou realocado (conforme apropriado). A restituição ou a realocação do artigo deverá realizar-se o mais brevemente possível e, em qualquer caso, no prazo de 14 dias a contar da data de envio do e-mail confirmando a realização da restituição ou a realocação do produto.

As quantias pagas pelos produtos devolvidos por quaisquer danos ou defeitos comprovados, serão reembolsadas na sua totalidade, incluindo os custos de entrega correspondentes ao envio do artigo e os custos suportados pelo usuário para a sua devolução. O reembolso realizar-se-á pelo mesmo método utilizado pelo Usuário para efetuar a sua compra.

Todos os direitos reconhecidos ao Usuário pela legislação vigente serão, em qualquer caso, garantidos.

16. RESPONSABILIDADE E RENÚNCIA À RESPONSABILIDADE

A não ser nos casos expressamente indicado nas presentes condições, a responsabilidade da Empresa referente a qualquer produto adquirido no nosso sítio Web limitar-se-á estritamente ao preço de compra do produto.

Não obstante, a responsabilidade da Empresa não será reduzida nem limitada nos seguintes casos:

- i. Em caso de morte ou de danos pessoais causados por negligência da nossa parte;
- ii. Em caso de fraude ou de procedimento fraudulento enganoso; ou
- iii. Em qualquer caso em que seja ilegal ou ilícito excluir, limitar ou tentar excluir ou limitar a responsabilidade da Empresa.

Não obstante o disposto no parágrafo anterior, e dentro do âmbito legalmente permitido, salvo quando as presentes condições estabeleçam o contrário, a Empresa não aceitará quaisquer responsabilidades pelas seguintes perdas, independentemente da sua origem:

- i. perda de receita ou vendas;
- ii. perda de negócio;
- iii. perda de lucros ou contratos;
- iv. perda de poupanças premeditadas;
- v. perda de dados; e
- vi. perda de tempo de trabalho ou horário de expediente.

Devido à natureza aberta deste sítio Web e à possibilidade de ocorrerem erros no armazenamento e na transmissão de informação digital, a Empresa não garante a exatidão e a segurança da informação transmitida ou obtida por meio deste sítio Web, a não nos casos expressamente indicados.

Todas as descrições, informações e materiais de produto exibidos neste sítio Web são fornecidas "como tal", sem quaisquer garantias expressas ou implícitas, exceto nos casos legalmente estabelecidos. Neste sentido, se o Usuário celebrar um contrato na qualidade de cliente ou de utilizador, a Empresa será obrigada a entregar as mercadorias em conformidade com o estabelecido no contrato, sendo sua responsabilidade qualquer falta de conformidade verificada no momento da entrega. Considera-se, para efeitos gerais, que as mercadorias estão em conformidade com o contrato quando: (i) cumprem com a descrição proporcionada pela Empresa, e possuem as qualidades mencionadas neste sítio Web, (ii) se encontram aptas da forma geralmente aceite no caso de mercadorias deste tipo e (iii) exibem a qualidade e o desempenho normalmente presentes em mercadorias deste tipo. Na medida permitida pela lei, excluem-se todas as garantias, excetuando aquelas que não possam ser excluídas legitimamente em favor dos consumidores e utilizadores.

Os produtos que vendemos, especialmente os produtos produzidos de forma artesanal, possuem frequentemente as características dos materiais naturais utilizados no seu fabrico. Estas características, tais como variações em grão, nós da madeira, texturas e cores, podem não ser consideradas como defeitos ou danos. Pelo contrário, o Usuário deve considerar como normal a sua presença, e apreciá-las. Seleccionamos apenas produtos da mais alta qualidade, mas estas características são inevitáveis, e devem ser aceites como formando parte da aparência individual do produto.

As provisões desta cláusula não afetam os direitos do Usuário como consumidor e utilizador, nem o seu direito ao cancelamento do contrato.

17. PROPRIEDADE

O Usuário reconhece e aceita que todos os copyrights, marcas registadas e outros direitos de propriedade intelectual dos materiais ou conteúdos fornecidos como parte do sítio Web são propriedade da Empresa, ou de terceiros que concedem a esta a respetiva licença de uso. O Usuário poderá utilizar tal material apenas no âmbito expressamente autorizado pela Empresa ou pelos utilizadores licenciados. Isso não impede o Usuário de usar este sítio Web, na medida do estritamente necessário, para copiar a informação do seu pedido ou a informação de contacto.

18. VÍRUS, PIRATARIA E OUTROS ATAQUES INFORMÁTICOS

O Usuário compromete-se a não fazer uso indevido deste sítio Web, introduzindo intencionalmente vírus, troianos, worm, logic bombs ou qualquer software ou materiais tecnologicamente prejudiciais. O Usuário compromete-se a não tentar aceder, sem autorização, a este sítio Web, ao servidor em que este se encontra alojado, ou a qualquer servidor, computador ou banco de dados relacionados com o nosso sítio Web. O Usuário compromete-se a não atacar este sítio Web por meio de quaisquer ataques de rejeição de serviço, ou mediante um ataque de rejeição de serviço distribuída.

O não cumprimento desta cláusula considerar-se-á como uma infração, tal como definida pelos regulamentos aplicáveis. A Empresa comunicará quaisquer falhas no cumprimento deste regulamento às autoridades correspondentes, cooperando com estas para descobrir a identidade do responsável pelo ataque. Do mesmo modo, em caso de falha no cumprimento desta cláusula, a autorização de utilização deste sítio Web será suspensa imediatamente.

A Empresa não pode ser considerada responsável por quaisquer danos ou prejuízos resultantes de ataque de rejeição de serviço, vírus, outro software ou material tecnologicamente danoso ou prejudicial, que possa afetar o computador do Usuário, o seu equipamento de IT, dados ou materiais, como resultado da utilização deste sítio Web ou da descarga de conteúdo do mesmo, ou de outro sítio reencaminhados pelo mesmo.

19. LINKS A PARTIR DO NOSSO SÍTIO WEB

Se o sítio Web da Empresa contiver ligações direcionadas para outros sítios Web e materiais de terceiros, considera-se que ditos links são fornecidos apenas com o propósito de obtenção de informação, sem que a Empresa tenha

qualquer tipo de controlo sobre o conteúdo destes sítios Web ou materiais. Consequentemente, a Empresa não aceitará qualquer responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos derivados da sua utilização.

20. COMUNICAÇÃO POR ESCRITO

Os regulamentos aplicáveis requerem que parte das informações ou notificações enviadas ao Usuário pela Empresa sejam realizadas por escrito. Ao utilizar este sítio Web, o Usuário aceita que a maior parte da comunicação com a Empresa se realize eletronicamente. A Empresa contactará o Usuário por e-mail ou proporcionar-lhe-á informação mediante a publicação de avisos neste sítio Web. Por razões contratuais, o Usuário concorda em utilizar estes meios de comunicação eletrónica, e aceita que todos os contratos, notificações, informações e outros comunicados que lhe sejam enviados de forma eletrónica cumprem com as exigências legais do seu fornecimento por escrito. Esta condição não afeta os seus direitos reconhecidos pela lei.

21. NOTIFICAÇÕES

As notificações remetidas pelo Usuário devem ser enviadas preferencialmente por meio do nosso formulário de contacto. Apesar das provisões da cláusula 20 anterior, e salvo nos casos estipulados de outra maneira, a Empresa poderá enviar ao Usuário notificações tanto por e-mail como através do endereço postal por este indicado ao realizar o pedido.

Considera-se que as notificações foram recebidas e geridas corretamente quando forem publicadas no nosso sítio Web, 24 horas após o seu envio por e-mail, ou três dias após a data de publicação em qualquer dos meios de comunicação estabelecidos. Como prova do envio de uma notificação, deve ser suficiente demonstrar, no caso de uma carta, que esta foi corretamente endereçada, que foi pago o correspondente envio postal, e que esta foi devidamente enviada à sede dos correios ou a uma caixa postal, e no caso de um e-mail, que a notificação foi enviada para o endereço de e-mail especificado pelo recetor.

22. TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES

O compromisso do contrato é válido para o Usuário e para a Empresa, bem como os seus respectivos sucessores, beneficiários de transferências feitas pelas partes, e herdeiros.

O Usuário não poderá transmitir, renunciar, embargar ou, por qualquer outro modo, transferir um contrato ou quaisquer dos direitos ou obrigações derivadas do mesmo sem o consentimento prévio e por escrito da Empresa.

A Empresa pode transmitir, renunciar, embargar, subcontratar ou, de qualquer outra maneira, transferir um contrato ou quaisquer dos direitos ou obrigações derivados do mesmo, em qualquer momento, ao longo da vigência do contrato. Para evitar quaisquer dúvidas, ditas transmissões, cessões, embargos ou outras transferências não afetarão os direitos que, segundo aplicável, o Usuário tenha como consumidor

reconhecido por lei, ou que cancelem, reduzam ou limitem de qualquer maneira as garantias expressas e tácitas apresentadas pela Empresa.

23. EVENTOS PARA ALÉM DO CONTROLO DA EMPRESA

A Empresa não é responsável por quaisquer não cumprimentos ou atrasos no cumprimento de quaisquer das obrigações assumidas nos termos do contrato, quando dito não cumprimento seja causado por eventos para além do nosso controlo razoável ("Força Maior").

O conceito de Força Maior inclui qualquer ato, evento, falha no exercício, omissão ou acidente para além do controlo razoável da Empresa, incluindo, entre outros, os seguintes:

- i. Greve, greve patronal ou outras formas de protesto.
- ii. Agitação civil, revolta, invasão, ataque terrorista ou ameaça terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça ou preparação para guerra.
- iii. Incêndio, explosão, tempestade, enchente, terramoto, desabamento, epidemia ou qualquer outro desastre natural.
- iv. Impossibilidade de usar trens, barcos, aeronaves, transporte motorizado ou outros meios de transporte, público ou privado.
- v. Impossibilidade da utilização de sistemas e meios de telecomunicações, públicos ou privados.
- vi. Decisões, decretos, leis, regulamentos ou restrições de qualquer governo ou autoridade pública.
- vii. Greve, falha ou acidente em transporte marítimo ou fluvial, transporte postal ou em qualquer tipo de transporte.

As obrigações por parte da Empresa decorrentes dos contratos poderão ser suspensas durante o período de permanência do efeito de Força Maior, e a Empresa determinará a extensão do período para o cumprimento destas obrigações, correspondente ao intervalo de tempo de duração da situação de Força Maior. A Empresa disponibilizará todos os recursos razoáveis para pôr fim à situação de Força Maior, ou para encontrar uma solução que nos permita cumprir com nossas obrigações nos termos do contrato, apesar da situação de Força Maior.

24. DIREITOS DE RENÚNCIA

A ausência de exigência da parte da Empresa do cumprimento estrito por parte do Usuário de quaisquer obrigações por este assumidas em virtude de um contrato ou das presentes condições, ou a ausência do exercício, pela sua parte, dos direitos ou ações que correspondam à Empresa em virtude deste contrato ou das suas condições, não devem constituir uma renúncia a nem uma limitação de tais direitos ou ações, nem uma exoneração do cumprimento de tais obrigações.

A renúncia por parte do Usuário de um direito ou de uma ação específica não implica a renúncia de outros direitos ou ações decorrentes do contrato ou das condições.

A renúncia por parte da Empresa a quaisquer destas condições ou aos direitos ou ações derivadas do contratos não deverá ter efeito, a não ser quando expressamente estipulado que se trata de uma renúncia de direitos e seja formalizada a sua notificação ao Usuário, de acordo com as provisões do apartado de notificações acima.

25. ANULAÇÃO PARCIAL

Se qualquer destas condições ou qualquer provisão de um contrato for declarada nula e inválida por firme resolução da autoridade correspondente, os termos e condições remanescentes permanecerão vigentes, e não serão afetados por dita declaração de anulação.

26. ACORDO COMPLETO

Estas condições, e qualquer documento mencionado nas mesmas, constituem o acordo completo entre o Usuário e a Empresa, tal como determina o propósito do mesmo, substituindo qualquer pacto, acordo ou promessa prévia contraído entre o Usuário e a Empresa, verbalmente ou por escrito.

O Usuário e a Empresa reconhecem a sua conformidade com os termos do presente contrato, independentemente de qualquer declaração ou promessa feita pela outra parte ou que possa ter sido deduzida de qualquer declaração ou documento nas negociações inseridas pelas duas partes previamente ao referido contrato, exceto aquelas expressamente mencionadas nestas condições.

O Usuário e a Empresa comprometem-se a não mover qualquer tipo de ação relacionada com qualquer declaração falsa expressa pela outra parte, verbalmente ou por escrito, previamente à data de celebração do contrato (a não ser que dita declaração falsa tenha sido feita de maneira fraudulenta) e a única ação que pode ser realizada pela outra parte estará relacionada com a quebra de contrato, de acordo com as provisões destas condições.

27. DIREITO DE MODIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES

A Empresa reserva-se o direito de rever e modificar estas condições em qualquer momento.

O Usuário encontra-se sujeito às políticas e condições vigentes no momento da sua utilização deste sítio Web ou da realização do pedido, exceto quando, por lei ou decisão das entidades governamentais, seja necessário proceder a alterações com carácter retroativo de tais políticas, termos ou declaração de privacidade. Neste caso, as mudanças possíveis afetarão igualmente os pedidos realizados previamente pelo Usuário.

28. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO APLICÁVEIS

O uso deste sítio Web e os contratos de compra do produto feitos através do mesmo regem-se pela legislação espanhola.

Qualquer controvérsia que possa surgir ou que esteja relacionada com este sítio Web ou com os mencionados contratos estará sujeita à jurisdição não exclusiva das cortes espanholas.

Se o Usuário celebra um contrato na qualidade de consumidor, nada nesta cláusula afetará os seus direitos como tal, reconhecidos na legislação aplicável para o efeito.

29. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Os seus comentários e sugestões são sempre bem-vindos. Por favor, envie-nos quaisquer comentários e sugestões utilizando o nosso formulário de contacto.

Não existe qualquer formulário oficial de reclamação disponível para os consumidores e utilizadores. Estes podem ser solicitados pelo telefone 800 202 600, ou utilizando o nosso formulário de contacto.

Atualizado em 25.11.2014

ANEXO

Formulário modelo de revogação

(preencha e devolva este formulário apenas se desejar revogar o contrato)

ZARA (PORTUGAL), []:

Eu, _____, notifico pelo presente que desejo revogar o meu contrato de venda das seguintes mercadorias:

Pedido em/recebido em (*)

Nome do consumidor

Endereço do consumidor

Assinatura do consumidor (apenas no caso de notificação em papel do presente formulário)

Data

(*) Eliminar segundo apropriado