

## CONDITIONS D'UTILISATION ET D'ACHAT [WWW.ZARA.COM](http://WWW.ZARA.COM)

### 1. INTRODUCTION

Le présent document (ainsi que tous les documents qui sont mentionnés) établit les conditions régissant l'utilisation de ce site ([www.zara.com](http://www.zara.com)) et l'achat de produits sur celui-ci (ci-après, les « Conditions »), quel que soit l'application, le support numériques, le support ou l'appareil par lequel il est accessible. Nous vous demandons de bien vouloir lire attentivement ces conditions et notre politique de confidentialité et cookies (« Politique de confidentialité et de cookies ») avant d'utiliser ce site Web. En utilisant ce site Web ou en passant une commande sur ce dernier, vous acceptez d'être lié par ces Conditions et notre Politique de Confidentialité et Cookies, si vous n'êtes pas d'accord avec toutes les Conditions et avec la Politique de confidentialité et cookies, vous ne devez pas utiliser cette page Web.

Si vous avez des questions concernant les Conditions ou la Politique de confidentialité et cookies, vous pouvez nous contacter par l'intermédiaire de nos canaux de contact.

Le contrat peut être formalisé, à votre choix, dans l'une des langues dans lesquelles les Conditions sont disponibles sur ce site.

### 2. NOS DONNÉES

La vente d'articles par l'intermédiaire de ce site web est effectuée sous le nom de ZARA par la société Franquicies Comercials, S.A.U., avec adresse à Avda. Meritxell, 87, Andorre la Vella, enregistrée au registre du commerce sous le numéro de 915678V, NRT A-703923-T, numéro CAEA « 47.91 » et l'e-mail: [info-ad@zara.com](mailto:info-ad@zara.com).

### 3. VOS DONNÉES ET VOS VISITES SUR LE SITE WEB

Les informations ou données personnelles que vous nous communiquez sur vous-même seront traitées conformément aux dispositions de la Politique de Confidentialité et Cookies. En utilisant ce site web, vous consentez au traitement desdites informations et données et déclarez que toutes les informations ou données que vous nous fournissez sont vraies et correspondent à la réalité.

### 4. UTILISATION DE NOTRE SITE WEB

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

- i. Utilisez ce site uniquement pour effectuer des demandes ou des commandes légalement valables.
- ii. Ne passez aucune commandes fausses ou frauduleuses. Si nous avons des raisons de considérer qu'une commande a été passée, nous serons autorisés à l'annuler et à en informer les autorités compétentes.
- iii. Fournissez-nous votre adresse e-mail, adresse postale et ou d'autres informations de contact de manière exactes. De même, vous acceptez que nous puissions utiliser ces informations pour vous contacter si nécessaire (voir notre Politique de confidentialité).  
Si vous ne nous fournissez pas toutes les informations dont nous avons besoin, nous ne pourrons pas traiter votre commande.

En passant une commande par l'intermédiaire de ce site Web, vous déclarez avoir plus de 18 ans et avoir la capacité légale juridique de conclure des contrats.

## **5. DISPONIBILITÉ DU SERVICE**

Les articles proposés sur ce site sont disponibles que pour l'expédition à la Principauté d'Andorre.

## **6. COMMENT PASSER UNE COMMANDE**

Pour passer une commande, vous devez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « Autoriser le paiement ». Après cela, vous recevrez ensuite un e-mail avec la réception de votre commande (la « confirmation de commande »). Nous vous informerons également par e-mail que le produit est en cours expédition (la « confirmation d'expédition »).

## **7. MOYENS TECHNIQUES POUR CORRIGER LES ERREURS**

Dans le cas où vous constatez qu'une erreur s'est produite lors de la saisie de vos données personnelles lors de votre inscription en tant qu'utilisateur de ce site Web, vous pouvez les modifier dans la section « Mon compte ».

Dans tous les cas, vous pouvez corriger les erreurs liées aux données personnelles fournies pendant le processus d'achat en contactant le service au client du chat disponible sur le site web ou les réseaux sociaux, ainsi que d'exercer le droit de rectification dans notre politique de confidentialité et cookies.

Ce site Web affiche les fenêtres de confirmation dans différentes sections du processus d'achat qui ne vous permettent pas de continuer avec la commande si les données de ces sections n'ont pas été fournies correctement. En outre, ce site web offre les détails de tous les articles que vous avez ajoutés à votre panier pendant le processus d'achat, afin que, avant de faire le paiement, vous pouvez modifier les détails de votre commande.

Si vous détectez une erreur dans votre commande après la fin du processus de paiement, vous devez immédiatement contacter avec notre service au client, via le chat disponible sur le site ou les réseaux sociaux, pour corriger l'erreur.

## **8. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS**

Toutes les commandes sont soumises à la disponibilité des produits. S'il y a des difficultés dans l'approvisionnement des produits ou s'il n'y a pas d'articles en stock, nous vous rembourserons tout montant que vous avez payé.

## **9. LIVRAISON**

Sauf circonstances découlant de la personnalisation des produits, ou des circonstances imprévues ou extraordinaires, nous vous enverrons la commande composée des produits associés dans chaque confirmation d'expédition dans la période indiquée sur le site Web selon la méthode d'expédition sélectionnée et, en tout cas, dans un délai maximum de 30 jours à partir de la date de la confirmation de l'ordre.

Si, pour une raison quelconque, nous ne sommes pas en mesure d'atteindre la date de livraison, nous vous informerons de cette circonstance et vous donnerons la possibilité de procéder à l'achat en

établissant une nouvelle date de livraison ou d'annuler la commande avec le remboursement complet du prix payé. Veuillez noter, en tout cas, que nous ne livrons pas à domicile le samedi ou le dimanche.

Aux fins des présentes conditions, il sera entendu que la « livraison » a eu lieu ou que la commande a été « livrée » au moment où vous ou un tiers indiqué que vous acquérez la possession matérielle des produits, ce qui sera prouvé en signant la réception de la commande à l'adresse de livraison que vous avez indiquée.

## **10. IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON**

En cas d'impossibilité de livrer votre commande, nous essaierons de trouver un endroit sûr pour déposer votre colis. Si nous ne trouvons pas un endroit sûr, votre commande sera retournée à notre entrepôt. Nous vous laisserons également une note expliquant où se trouve votre commande et comment la faire renvoyer. Si vous ne vous présentez pas au lieu de livraison à l'heure convenue, nous vous prions de bien vouloir nous contacter pour organiser la livraison un autre jour.

Dans le cas où 15 jours après votre commande est disponible pour la livraison, la commande n'a pas été livrée pour des raisons qui ne nous sont pas imputables, nous comprendrons que vous souhaitez vous retirer du contrat et nous le considérerons qu'il est résolu. À la suite de la résiliation du contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que la mode de livraison le moins cher que nous offrons) sans délai indu et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle nous considérons que le contrat est résilié. Veuillez noter que le transport dérivé de la résolution peut avoir un coût supplémentaire, nous serons donc autorisés à vous transmettre les coûts correspondants.

## **11. TRANSFERT DE RISQUE ET DE PROPRIÉTÉ**

Les risques des produits seront à votre charge dès le moment de la livraison.

Vous acquérez la propriété des produits lorsque nous recevons le paiement intégral de tous les montants dus en relation avec eux, y compris les frais d'expédition, ou au moment de la livraison (tel que défini dans l'article 9 ci-dessus), si cela a eu lieu plus tard.

## **12. PRIX ET PAIEMENT**

Les prix indiqués sur le site web comprend la TVA, mais excluent les frais d'expédition, qui seront ajoutés au montant total dû comme indique dans notre Guide d'achat - Expédition.

Les prix peuvent changer à tout moment, mais (sauf indication ci-dessus) toute modification possible n'affectera pas les commandes pour lesquelles nous vous avons déjà envoyé une confirmation de commande.

Une fois que vous avez sélectionné tous les articles que vous souhaitez acheter, ils auront été ajoutés à votre panier et l'étape suivante sera de traiter la commande et à effectuer le paiement. Pour ce faire, vous devrez suivre les étapes du processus d'achat, en remplir ou vérifier les informations demandées à chaque étape. De même, pendant le processus d'achat, avant de faire le paiement, vous pouvez modifier votre information de commande. Vous avez une description détaillée du processus d'achat est disponible dans le Guide d'achat. En outre, si vous êtes un utilisateur enregistré, vous avez un détail de toutes les commandes passées dans la section Mon compte.

Les cartes Visa et MasterCard peuvent être utilisées comme moyen de paiement.

En cliquant sur « Autoriser le paiement », vous confirmez que la carte de crédit est la vôtre.

Pour minimiser le risque d'accès non autorisé, les détails de votre carte de crédit seront chiffrés. Les cartes de crédit seront soumises à des contrôles et des autorisations par leur entité émettrice, mais si cette entité n'autorise pas le paiement, nous ne serons pas responsables de tout retard ou non-livraison et nous ne serons pas en mesure de formaliser un contrat avec vous.

## **13. POLITIQUE DE RETOUR**

### **13.1 Droit légal de renoncer à l'achat**

#### **Droit de rétractation**

Si vous contractez en tant que consommateur et utilisateur, vous avez le droit de résilier ce contrat dans un délai de 7 jours ouvrables sans avoir besoin de justification.

La période de retrait expirera dans les 7 jours ouvrables suivant à compter du jour où vous ou un tiers indiqué par vous, autre que le transporteur, acquies la possession matérielle des marchandises ou si les marchandises qui composent votre commande sont livrées séparément, dans les 7 jours ouvrables de la journée indiquée par vous, autre que le transporteur, acquies la possession matérielle de la dernière de ces biens.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez informer à ZARA, via le chat disponible sur le site ou via les réseaux sociaux, de votre décision de résilier le contrat par une déclaration sans équivoque. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation qui apparaît en annexe aux présentes Conditions, bien que son utilisation ne soit pas obligatoire. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que la communication relative à l'exercice par vous de ce droit soit envoyée avant l'expiration de la période correspondante.

#### **Conséquences du retrait**

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des coûts supplémentaires résultant de votre choix d'une méthode de livraison autre que la méthode de livraison ordinaire la moins coûteuse que nous offrons) sans délai indu et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours calendaires à compter de la date à laquelle nous sommes informés de votre décision de vous rétracter du présent contrat. Nous procéderons à ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous nous dites le contraire, en détaillant expressément le moyen de paiement par lesquels vous souhaitez que nous effectuions le retour. Vous n'aurez aucune dépense à la suite du remboursement. Nonobstant ce qui précède, nous pouvons suspendre le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises, ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve de leur retour de ceux-ci, selon la condition qui est remplie en premier.

Vous devez retourner ou nous livrer les produits directement dans l'un des magasins ZARA de la Principauté d'Andorre, ou demander sur notre site web le retour par coursier/courrier, sans aucun retard

indu et, en tout cas, dans un délai maximum de 7 jours ouvrables à partir de la date à laquelle vous nous informez de votre décision de résilier le contrat. Le délai sera considéré comme rempli si vous retournez les marchandises avant la fin de la période.

Sauf si vous retournez les marchandises dans un magasin ZARA de la Principauté d'Andorre ou par l'intermédiaire d'un coursier/courrier organisé par nous, vous devez assumer le coût direct du retour des marchandises.

Vous ne serez responsable que de la diminution de la valeur des marchandises résultant de la manutention autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement de ces biens.

### **13.2 Droit de rétractation contractuel**

En plus du droit de rétractation légalement reconnu pour les consommateurs et les utilisateurs et mentionné à l'article 17.1 ci-dessus, nous vous accordons un délai de 30 jours à partir de la confirmation d'expédition pour effectuer les retours des produits (sauf ceux mentionnés à l'article 17.3 ci-dessous, pour lequel le droit de retrait est exclu).

Dans le cas où vous retournez les produits dans la période contractuelle du droit de rétractation, mais après le période légal écoulé, seul le prix payé pour ces produits sera remboursé. Vous serez responsable des coûts directs de retour du produit lorsque vous ne faites pas le retour dans l'un des magasins ZARA de la Principauté d'Andorre ou par coursier/courrier organisé par nous.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation conformément aux dispositions de clause 17.1 ci-dessus, bien que si vous nous informez de votre intention de vous rétracter du contrat après le période légal de retrait, vous devez en tout cas nous livrer les marchandises dans les 30 jours suivant la confirmation d'expédition.

### **13.3 Dispositions communes**

Vous n'aurez pas le droit de résilier le contrat de fourniture de l'un des produits suivants :

- Éléments personnalisés.
- CD/DVD sans leur emballage original.
- Marchandises scellées pour des raisons de santé ou d'hygiène qui ont été descellées après la livraison.

Votre droit de retrait du contrat s'applique exclusivement aux produits qui sont retournés dans les mêmes conditions dans lesquelles vous les avez reçus. Aucun remboursement ne sera effectué si le produit a été utilisé au-delà de la simple ouverture de celui-ci, les produits qui ne sont pas dans le même état dans lequel ils ont été livrés ou qui ont subi des dommages, vous devez être prudent avec le ou les produits en votre possession. Veuillez retourner l'article en utilisant ou en incluant tous ses emballages d'origine, ses instructions et autres documents d'accompagnement, le cas échéant.

Vous pouvez effectuer des retours dans n'importe quel magasin ZARA de la Principauté d'Andorre ou par

l'intermédiaire d'un coursier/courrier que nous enverrons à votre domicile.

#### Retours dans le magasin ZARA :

Vous pouvez nous retourner les produits dans l'un de nos magasins ZARA de la Principauté d'Andorre qui ont la même section des marchandises que vous souhaitez retourner. Dans ce cas, vous devez vous rendre dans l'un de ces magasins et livrer avec l'article, le billet électronique que vous aurez reçu joint à la confirmation d'expédition, qui est également conservée dans votre compte du site web et dans l'application mobile Zara. Vous pouvez présenter le billet électronique en l'affichant numériquement à travers l'écran de votre appareil mobile ou en le prenant imprimé au magasin.

#### Retours par messenger/courrier :

Vous devez nous contacter via notre demande de retour afin que nous puissions organiser la collecte à votre domicile. Vous devez livrer les marchandises dans le même paquet que vous l'avez reçu, en suivant les instructions de la section « RETOURS » de ce site Web. Si vous avez fait un achat en tant qu'invité, vous pouvez demander des retours par coursier/courrier, via le chat disponible sur le site ou les réseaux sociaux.

Aucune des deux options ne vous entraînera un coût supplémentaire.

Dans le cas où vous ne souhaitez pas retourner les produits par l'une des options gratuites disponibles, vous serez responsable des coûts de retour. Veuillez noter que si vous décidez de nous retourner les articles, frais de port dus, nous serons autorisés à vous facturer les frais que nous pourrions engager.

Après avoir examiné les produits retournés, nous vous indiquerons si vous avez droit au remboursement des montants versés. Le remboursement des frais de transport ne sera effectué que lorsque le droit de retrait est exercé dans le délai légal et que tous les articles qui composent l'ordonnance en question seront retournés. Le remboursement sera effectué dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans les 14 jours suivant de la date à laquelle vous nous avez informés de votre intention de vous rétracter. Cependant, nous pouvons suspendre le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les marchandises, ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve du retour des marchandises, selon la condition qui est remplie en premier. Le remboursement sera toujours effectué dans le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour payer l'achat. Vous assumerez le coût et le risque de nous renvoyer les produits, comme indiqué ci-dessus. Si vous avez des questions, vous pouvez nous contacter par nos canaux de contact.

### **13.4 Retours de produits défectueux**

Dans les cas où vous considérez qu'au moment de la livraison le produit n'est pas conforme aux dispositions du contrat, vous devez nous contacter immédiatement par nos canaux de contact fournissant les détails du produit ainsi que les dommages subis, où nous vous indiquerons comment procéder.

Le produit peut être retourné dans l'un de nos magasins ZARA de la Principauté d'Andorre ou livré à un coursier que nous enverrons à votre domicile lorsque vous en faites la demande de la collecte.

Nous examinerons attentivement le produit retourné et vous informerons par e-mail dans un délai

raisonnable si le remboursement ou le remplacement de celui-ci (le cas échéant) est approprié. Le remboursement ou le remplacement de l'article sera effectué dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans les 14 jours suivant la date à laquelle nous vous envoyons un e-mail confirmant que le remboursement ou le remplacement de l'article non conforme est applicable.

Les montants payés pour les produits qui sont retournés en raison d'une tare ou d'un défaut, lorsqu'il existe effectivement, seront remboursés en totalité, y compris les frais de livraison encourus pour vous livrer l'article et les coûts que vous auriez engagés pour nous le retourner. Le remboursement sera effectué dans le même moyen de paiement qui ont été utilisé pour payer l'achat.

Dans tous les cas, les droits reconnus par la législation actuelle restent sûrs.

#### **14. GARANTIE**

Si vous contactez en tant que consommateur et utilisateur, nous vous offrons des garanties sur les produits que nous vendons via ce site web, dans les conditions légalement établies pour chaque type de produit, répondant donc au défaut de conformité de celui-ci qui se manifeste dans les deux ans suivant la livraison du produit.

Il est entendu que les produits sont conformes au contrat à condition que (i) soient conformes à la description que nous avons faite et possèdent les qualités que nous avons présentées sur ce site, (ii) ils sont adaptés aux usages auxquels les produits sont habituellement destinés du même type et (iii) présentent la qualité et les avantages habituels d'un produit du même type raisonnablement attendus. En ce sens, si l'un des produits n'est pas conforme au contrat, vous devez nous informer en suivant la procédure détaillée dans la section 17.6 ci-dessus et par l'un des moyens de communication prévus à cet effet.

Les produits que nous vendons, en particulier les produits artisanaux, peuvent souvent présenter les caractéristiques des matériaux naturels utilisés dans leur fabrication. Ces caractéristiques, telles que la variation des ventes, la texture, des nœuds et de la couleur, ne seront pas considérées comme des défauts ou des tares. Au contraire, vous devriez compter sur votre présence et les apprécier. Nous sélectionnons seulement les produits de la plus haute qualité, mais les caractéristiques naturelles sont inévitables et doivent être acceptées dans le cadre de l'apparence individuelle du produit.

#### **15. RESPONSABILITÉ ET RENONCIATION**

Sauf disposition contraire expresse dans les présentes Conditions, notre responsabilité à l'égard de tout produit acheté sur notre site Web sera strictement limitée au prix d'achat de ce produit.

Cependant, et sauf disposition contraire de la loi, nous n'accepterons aucune responsabilité pour les pertes suivantes, quelle que soit leur origine:

- (i) Perte de revenus ou de ventes;
- (ii) Perte d'activité;
- (iii) Perte de profit ou perte de contrats ;

- (iv) Perte d'économies anticipées ;
- (v) Perte de données; Et
- (vi) Perte de temps de gestion ou d'heures de bureau.

En raison de la nature ouverte de ce site web et de la possibilité d'erreurs dans le stockage et la transmission d'informations numériques, nous ne garantissons pas l'exactitude et la sécurité des informations transmises ou obtenues de ce site web, sauf indication expresse contraire sur elle.

## **16. PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE**

Vous reconnaissez et consentez que tout droit d'auteur, marques déposées et autres droits de propriété industrielle et intellectuelle sur les matériaux ou le contenu fournis dans le cadre du site web correspondent à tout moment à nous ou à ceux qui nous ont accordé une licence pour leur utilisation. Vous ne pouvez utiliser ce matériel que de la manière expressément autorisée par nous ou par ceux qui nous ont autorisés à l'utiliser. Cela ne vous empêchera pas d'utiliser ce site dans la mesure nécessaire pour copier les informations de votre commande ou coordonnées.

## **17. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES ATTAQUES INFORMATIQUES**

Vous ne devez pas abuser de ce site en introduisant intentionnellement des virus, Troie, des vers, des bombes logiques ou tout autre programme ou matériel technologiquement nuisible ou nuisible. Vous n'essayerez pas d'avoir un accès non autorisé à ce site Web, le serveur sur lequel cette page est hébergée ou tout serveur, ordinateur ou base de données lié à notre site Web. Vous acceptez de ne pas attaquer ce site par une attaque par déni de service ou par une attaque par déni de service distribué.

Le non-respect de cette clause peut entraîner la perpétration d'infractions caractérisées par la législation applicable. Nous signalerons toute infraction de ces règlements aux autorités compétentes et nous coopérerons avec elles pour découvrir l'identité de l'attaquant. De même, en cas de non-respect de cette clause, vous cesserez immédiatement d'être autorisé à utiliser ce site Web.

Nous ne serons pas responsables des dommages ou pertes résultant d'une attaque par déni de service, d'un virus ou de tout autre programme ou matériel technologiquement nocif ou malveillant qui pourrait affecter votre ordinateur, votre équipement informatique, vos données ou vos matériaux à la suite de l'utilisation de ce site Web ou du téléchargement de contenu à partir de celui-ci ou vers lequel il redirige.

## **18. LIENS DE NOTRE SITE WEB**

Dans le cas de notre site Web contient des liens vers d'autres sites Web et des documents de tiers, ces liens sont fournis à titre informatif uniquement, sans que nous ayons aucun contrôle sur le contenu de ces sites Web ou matériaux. Par conséquent, nous n'acceptons aucune responsabilité pour tout dommage ou perte résultant de son utilisation.

## **19. COMMUNICATIONS ÉCRITES**

La réglementation applicable exige que certaines des informations ou communications que nous vous envoyons soit par écrit. En utilisant ce site Web, vous acceptez que la plupart de ces communications avec nous soient électroniques. Nous vous contacterons par e-mail ou vous fournirons des informations en affichant des avis sur ce site Web. Aux fins contractuelles, vous consentez à l'utilisation de ce moyen de

communication électronique et reconnaissez que tous les contrats, notifications, information et autres communications que nous vous envoyons par voie électronique respectent les exigences légales qui doivent être écrites. Cette condition n'affectera pas vos droits reconnus par la loi.

## **20. NOTIFICATIONS**

Les notifications que vous nous envoyez doivent être envoyées via le chat disponible sur le site ou via les réseaux sociaux. Conformément à disposition de la clause 22 ci-dessus et sauf disposition contraire, nous pouvons vous envoyer des communications soit par e-mail, soit à l'adresse postale que vous avez fournie lors de la passation de la commande.

Il sera entendu que les notifications ont été reçues et correctement effectuées en même moment ou elles sont publiées sur notre site Web, 24 heures après l'envoi d'un e-mail, ou trois jours après la date de publication de toute lettre. Pour prouver que la notification a bien été faite, il suffit de prouver, dans le cas d'une lettre, qu'elle avait la bonne adresse, qu'elle était correctement tamponnée et qu'elle a été dûment livrée au bureau de poste ou dans une boîte aux lettres et, dans le cas d'un courrier, qu'il a été envoyé à l'adresse e-mail spécifiée par le destinataire.

## **21. CESSION DE DROITS ET OBLIGATIONS**

Le contrat est contraignant pour vous et nous, ainsi que nos respectifs successeurs, cessionnaires et successeur en titre. Vous ne pouvez pas transmettre, céder, grever ou de toute autre manière transférer un contrat ou l'un des droits ou obligations qui en découlent, sans avoir obtenu notre consentement écrit préalable.

Nous pouvons transmettre, céder, grever, sous-traiter ou toute autre manière transférer un contrat ou l'un des droits ou obligations qui en découlent, à tout moment pendant sa durée. Pour éviter tout doute, de telles transmissions, cessions, prélèvements ou autres transferts n'affecteront pas les droits que, le cas échéant, vous, en tant que consommateur, avez reconnus par la loi ou annulerez, réduirez ou limiteront les garanties, à la fois expresses et tacites, que nous vous aurions accordées.

## **22. ÉVÉNEMENTS HORS DE NOTRE CONTRÔLE**

Nous ne serons pas responsables de tout manquement ou retard dans l'exécution de l'une des obligations assumées, lorsque cela est dû à des événements qui sont hors de notre contrôle raisonnable (« force majeure »).

Les causes de force majeure comprennent tout acte, événement, manque d'exercice, omission ou accident qui échappe à notre contrôle raisonnable et entre autres, les éléments suivants :

- a. Grèves, lock-out ou autres actions revendicatives.
- b. Agitation civile, révolte, invasion, menace terroriste ou attaque, guerre (déclarée ou non) ou menace ou préparation à la guerre.
- c. Incendie, explosion, tempête, inondation, tremblement de terre, naufrage, épidémie ou toute autre catastrophe naturelle.
- d. Impossibilité d'utiliser des trains, bateaux, avions, transports à moteur ou d'autres moyens de

transport, publics ou privés.

- e. Impossibilité d'utiliser des systèmes de télécommunications publics ou privés.
- f. Actes, décrets, lois, règlements ou restrictions de tout gouvernement ou autorité publique.

Les obligations seront suspendues pendant la période pendant laquelle la cause de la force majeure se poursuivra, et nous aurons une prolongation de la durée pour remplir lesdites obligations pour une période égale à la durée de la cause de force majeure. Nous utiliserons tous les moyens raisonnables pour mettre fin à l'événement de force majeure ou pour trouver une solution qui nous permettra de remplir nos obligations malgré la cause de force majeure.

### **23. RENONCIATION**

L'absence d'exigence de notre part pour le non-respect de l'une des obligations assumées par vous en vertu d'un contrat ou des présentes Conditions ou la manque d'exercice de notre part des droits ou actions qui peuvent nous correspondre en vertu de dudit contrat ou des conditions, n'impliquera aucune renonciation ou limitation par rapport auxdits droits ou actions et ne vous exonérera pas de vous conformer à ces obligations.

Aucune renonciation par notre part à un droit ou une action spécifique n'impliquera une renonciation à d'autres droits ou actions découlant d'un contrat ou des Conditions. Aucune renonciation de notre part à l'une ou l'autre de ces Conditions ou des droits ou actions découlant d'un contrat ne prendra effet, à moins qu'il ne soit expressément déclaré qu'il s'agit d'une renonciation et qu'il ne vous soit formalisé et communiqué par écrit conformément aux dispositions de la section des avis ci-dessus.

### **24. NULLITÉ PARTIELLE**

Si l'une ou l'autre des présentes Conditions ou disposition d'un contrat est déclarée nulle et non avenue par décision finale rendue par l'autorité compétente, les conditions restantes restent en vigueur, sans être affectées par cette déclaration de nullité.

### **25. ACCORD COMPLET**

Les présentes conditions et tous documents expressément mentionnés dans les présentes constituent l'accord complet entre vous et nous en rapport à leur objet de celui-ci et remplacent tout autre accord, accord ou promesse antérieur convenu entre vous et nous oralement ou par écrit.

Vous et nous reconnaissons que vous avez consenti à la conclusion d'un contrat sans vous être invoqué aucune déclaration ou une promesse faite par l'autre partie ou qui peut être déduite de toute déclaration ou écrit dans les négociations engagées par les deux avant elle, sauf comme indiqué expressément dans les présentes Conditions.

Ni vous ni nous n'aurons d'action contre toute déclaration incertaine faite par l'autre partie, verbale ou écrite, avant la date d'un contrat (à moins qu'une déclaration aussi incertaine n'ait été faite frauduleusement) et la seule action à votre disposition l'autre partie sera pour rupture de contrat conformément aux dispositions des présentes Conditions.

## **26. NOTRE DROIT DE MODIFIER CES CONDITIONS**

Nous nous réservons le droit de modifier les Conditions générales. Nous vous tiendrons informés des modifications substantielles qui sont apportées. Les modifications apportées ne sont pas rétroactives et, sauf exceptions possibles, elles s'appliquent après 30 jours à compter de la date de leur publication dans l'avis correspondant.

Si vous n'êtes pas d'accord avec les modifications apportées, nous vous recommandons de ne pas utiliser notre site Web.

## **27. DROIT ET COMPÉTENCE APPLICABLES**

L'utilisation de notre site web et les contrats d'achat de produits via ce site seront régis par la législation de la Principauté d'Andorre.

Tout litige découlant ou relatif à l'utilisation du site Web ou de ces contrats est soumis à la compétence non exclusive des tribunaux de la principauté d'Andorre.

Si vous contractez en tant que consommateur, rien dans cette clause n'affectera les droits reconnus par la législation applicable.

## **28. COMMENTAIRES, SUGGESTIONS, PLAINTES ET RÉCLAMATIONS**

Vos commentaires et suggestions seront bien reçus. Nous vous demandons de bien vouloir nous envoyer vos commentaires, suggestions et de nous consulter par nos canaux de contact indiqués dans les présentes Conditions. En outre, nous avons à disposition des consommateurs et des utilisateurs des formulaires de plainte officiels. Vous pouvez les demander en envoyant un e-mail à : [info-ad@zara.com](mailto:info-ad@zara.com) ou par nos canaux de contact.

Vous pouvez également envoyer vos plaintes par l'intermédiaire de nos canaux de contact ou par e-mail à : [info-ad@zara.com](mailto:info-ad@zara.com), qui seront pris en charge par notre service client dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, de le terme légalement établi. Ils seront enregistrés avec un code d'identification que nous vous ferons connaître et vous permettra de les suivre.

## **29. CONTACT**

Veillez noter que l'e-mail: [info-ad@zara.com](mailto:info-ad@zara.com) est activé afin de permettre un accès facile et direct aux données d'identification de Franquícies Comercials, S.A.U. en tant que société vendant les marchandises, ainsi que dans le but que vous pouvez déposer toutes les plaintes ou réclamations que vous jugez appropriées. Pour envoyer des commentaires, suggestions, demandes de renseignements ou toute autre question que ce qui précède, vous pouvez accéder à nos canaux de contact habituels.

Pour de plus renseignements, veuillez consulter la section « Contactez-nous » du site Web.

### **Modèle de formulaire de rétractation**

**(Vous ne devez remplir et soumettre ce formulaire que si vous souhaitez vous retirer du contrat)**

À l'attention de Franquícies Comercials, S.A.U., c ZARA, avec adresse dans Avda. Meritxell, 87, AD500 Andorre la Vella.

Je vous informe par la présente que je renonce à mon contrat de vente du bien suivant :

Commande du / livraison du : (\*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

Signature du consommateur (uniquement si ce formulaire est présenté sur papier)

Date :

(\*) Rayez la mention inutile