

## **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET D'ACHAT**

### **1. INTRODUCTION**

Le présent document (et tout document mentionné ci-après) établit les conditions générales d'utilisation de toutes les pages web conçues pour la Belgique et destinées à celle-ci sous le domaine [www.zara.com](http://www.zara.com) ainsi que leurs sous-répertoires respectifs, quelle que soit l'application, le support numérique, le moyen ou le dispositif utilisé pour y accéder (ci-après, conjointement, les "Plateformes") ([www.zara.com](http://www.zara.com)) ainsi que les conditions générales d'achat de produits par le biais de ces Plateformes (ci-après: les «Conditions »).

Veillez lire attentivement les présentes Conditions, notre politique en matière de cookies et notre politique de confidentialité (ci-après les « Politiques de protection des données ») avant d'utiliser les Plateformes. En utilisant les Plateformes ou en passant une commande sur ces dernières, vous acceptez d'être lié par ces Conditions et par nos Politiques de protection des données. Dès lors, si vous n'acceptez pas l'ensemble des Conditions et des Politiques de protection des données, veuillez ne pas utiliser les Plateformes.

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

Pour toute question concernant les Conditions ou les Politiques de protection des données, veuillez nous contacter via l'une des méthodes de communication disponibles sur nos Plateformes.

L'exécution du Contrat (tel que décrit ci-dessous) peut être effectuée, au choix, dans l'une des langues disponibles sur les Plateformes pour les Conditions.

### **2. NOS COORDONNÉES**

La vente de produits ZARA par le biais des Plateformes est réalisée sous le nom commercial de « ZARA » par INDITEX Belgique S.A., une société de droit belge immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises (B.C.E) sous le numéro 0450.661.802 avec TVA n° BE0450661802, ayant son siège social Rue du Marais 49-53 à 1000 Bruxelles (Belgique) (ci-après « ZARA ») tandis que la vente des produits ZARA HOME par le biais des Plateformes est réalisée par ZARA HOME Belgique S.A., une société de droit belge immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0451.198.072 avec TVA n° BE 0451.198.072, ayant également son siège social Rue du Marais 49-53 à 1000 Bruxelles (Belgique) (ci-après « ZARA HOME »). Les Termes « Nous » ou « Notre » utilisés dans ces Conditions se réfèrent, selon le cas, à ZARA ou à ZARA HOME prises séparément ou à ZARA et ZARA HOME prises ensemble.

Pour nous contacter:

Tél. : 0800 811 48

Email: [info-be@zara.com](mailto:info-be@zara.com)

### **3. VOS COORDONNÉES ET VOS VISITES SUR LES PLATEFORMES**

Les informations ou données personnelles que vous nous communiquez seront traitées en vertu des Politiques de protection des données. En utilisant ces Plateformes, vous donnez votre accord au

traitement de ces informations et coordonnées et vous déclarez que l'ensemble des informations ou coordonnées fournies sont véridiques et exactes.

#### **4. UTILISATION DE NOS PLATEFORMES**

En utilisant les Plateformes et en passant des commandes sur celles-ci, vous vous engagez à :

- (i) Utiliser les Plateformes uniquement afin d'effectuer des consultations ou de passer des commandes juridiquement valables.
- (ii) Ne pas passer de commandes fausses ou frauduleuses. S'il peut être considéré, dans la mesure du raisonnable, qu'une commande de cette nature a été passée, nous serons autorisés à l'annuler et à en informer les autorités compétentes.
- (iii) Nous fournir votre adresse électronique, votre adresse postale et/ou d'autres coordonnées correctes et exactes. De même, vous nous autorisez à utiliser ces données pour que nous puissions vous contacter le cas échéant (voir notre politique de confidentialité).

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

En passant une commande sur les Plateformes, vous affirmez que vous êtes âgé de plus de 18 ans et que vous jouissez de la capacité juridique pour passer des contrats.

#### **5. DISPONIBILITÉ DES SERVICES**

Le service de livraison pour les produits proposés sur les Plateformes est disponible en Belgique uniquement.

Si vous souhaitez commander des produits via les Plateformes à partir d'un État membre de l'Union Européenne autre que la Belgique, vous êtes bien entendu invité à le faire. Toutefois, les produits commandés ne peuvent être livrés que dans un magasin ZARA ou à une adresse de livraison située en Belgique.

#### **6. VALIDATION DU CONTRAT**

Les informations mentionnées dans les présentes Conditions et les données mentionnées sur les Plateformes ne constituent pas une offre de vente mais une invitation à entrer en pourparlers. Aucun contrat ne sera passé entre vous et ZARA s'agissant de produits ZARA et/ou entre vous et ZARA HOME s'agissant de produits ZARA HOME, tant que nous n'aurons pas accepté expressément votre commande. Si votre commande n'est pas acceptée et que son montant a déjà été débité, vous serez intégralement remboursé.

Pour passer une commande, vous devrez suivre la procédure d'achat en ligne et cliquer sur « Autoriser paiement ». Suite à cela, vous recevrez un courrier électronique accusant réception de votre commande (« Confirmation de commande »).

Uniquement pour les produits ZARA, si vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par ZARA dans certains de ses magasins en Belgique à cette fin, vous devez suivre la procédure d'achat indiquée sur lesdits appareils. En finalisant la procédure d'achat, vous serez

invité à régler votre commande. Veuillez noter que les commandes placées via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par ZARA dans certains de ses magasins en Belgique à cette fin ne peuvent pas être réglées au moyen d'une Carte Cadeau. Si le paiement est effectué avec succès, la Confirmation de commande vous sera envoyée par email ou par SMS, selon que vous soyez enregistré comme utilisateur ou pas.

Veuillez noter que la Confirmation de commande ne signifie pas que votre commande a été acceptée. En effet, votre commande constitue une offre que vous nous soumettez en vue d'acheter un ou plusieurs produits. Toutes les commandes sont soumises à notre acceptation. Nous vous informerons de cet accord en vous envoyant un courrier électronique, si vous êtes déjà enregistré comme utilisateur, vous confirmant que la commande a bien été expédiée (« Confirmation d'expédition »). Uniquement pour les produits ZARA, si vous n'êtes pas enregistré en tant qu'utilisateur et que vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par ZARA, la Confirmation d'expédition vous parviendra par SMS.

Un ticket électronique reprenant le détail de votre commande sera annexé à la Confirmation d'expédition (« Ticket électronique »). Uniquement pour les produits ZARA, si vous n'êtes pas enregistré en tant qu'utilisateur et que vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par ZARA, le ticket électronique sera disponible via un lien qui vous est envoyé par SMS.

Le contrat d'achat d'un produit entre les parties (le « Contrat ») sera validé uniquement à compter de l'envoi de la Confirmation d'expédition.

Seuls les produits concernés par la Confirmation d'expédition constitueront l'objet du Contrat. Nous ne serons pas tenus de vous fournir tout autre produit n'ayant fait l'objet d'aucune commande jusqu'à ce que nous vous confirmions l'envoi de la commande dans une Confirmation d'expédition.

## **7. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS**

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

## **8. REFUS DE TRAITER UNE COMMANDE**

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

Nous ne serons pas responsables envers vous ou un tiers du fait de notre décision de retirer un produit des Plateformes, du fait de notre décision de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur les Plateformes ou de notre refus de traiter une commande après avoir envoyé la Confirmation de commande.

## **9. LIVRAISON**

Sous réserve des dispositions de la clause 7 susmentionnée portant sur la disponibilité des produits, et sauf en cas de circonstances exceptionnelles, nous mettrons tout en œuvre pour exécuter votre commande du ou des produits(s) visé(s) dans chaque Confirmation d'expédition avant la date de livraison indiquée dans cette dernière ou, si aucune date de livraison n'est spécifiée, dans le délai estimé qui est indiqué au moment de choisir le mode de livraison et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de Confirmation de commande.

Des retards peuvent néanmoins se produire pour des motifs liés à la personnalisation de produits, à des circonstances imprévues ou à la zone de livraison.

Si nous ne sommes pas en mesure de respecter la date de livraison pour quelque raison que ce soit, nous vous en informerons et vous proposerons soit de poursuivre le processus d'achat avec une nouvelle date de livraison, soit d'annuler votre commande et de vous rembourser l'intégralité du montant que vous avez payé. Les Cartes Cadeau virtuelles (ci-après « E-Carte ») seront livrées à la date que vous aurez indiqué lors de votre commande. Veuillez tenir compte du fait qu'aucune livraison à domicile n'est effectuée le samedi et le dimanche et les jours fériés, sauf en ce qui concerne les E-cartes qui seront livrés à la date indiquée lors de votre commande.

Aux fins des présentes Conditions, la « livraison » sera considérée comme ayant été effectuée ou la commande sera considérée comme ayant été « livrée » au moment où vous vous acquérez, ou un tiers que vous aurez désigné prend physiquement possession des produits, laquelle se matérialisera par la signature de l'accusé de réception de la commande à l'adresse de livraison convenue. La livraison des E-Cartes sera considérée comme ayant eu lieu conformément aux conditions générales régissant la Carte Cadeau, et en tous cas à la date d'expédition de l'E-carte à l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée.

## **10. INSTANT DELIVERY (Uniquement pour les produits ZARA)**

Uniquement pour les produits ZARA, dans le cas où vous décidez de prendre livraison de votre commande auprès du magasin ZARA de votre choix offrant le service d'«Instant Delivery », votre commande pourra en principe être livrée avant les délais fixés sur nos Plateformes.

Lorsque le magasin en question a pris en charge votre commande via le service d'« Instant Delivery » et que cette dernière est disponible, nous vous contacterons pour vous en informer. Vous pourrez alors prendre livraison de votre commande soit en personne (en présentant le numéro de commande et une preuve d'identité) soit via une tierce personne que vous aurez désignée à cette fin . Dans ce cas, cette dernière devra présenter le numéro de commande et une preuve de son identité.

S'agissant d'une vente à distance, les présentes Conditions s'appliquent à votre égard si l'achat de produits est effectué via le service d'«Instant Delivery», sans préjudice de toute autre législation applicable.

## **11. IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON**

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

notre entrepôt. Nous laisserons également un avis vous indiquant l'endroit où se trouve votre commande et la marche à suivre pour procéder à une nouvelle livraison. Si vous ne vous trouvez pas au lieu de livraison au moment convenu, veuillez nous contacter pour organiser la livraison à une date ultérieure.

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

Veuillez tenir compte du fait que nous serons autorisés à vous facturer les éventuels frais de transport supplémentaires inhérents à la résiliation du Contrat. Cette clause ne s'applique pas à la E-Carte dont la livraison est régie par les conditions générales de la Carte Cadeau et par l'article 9 ci-dessus.

## **12. TRANSFERT DES RISQUES ET DE LA PROPRIÉTÉ DES PRODUITS**

Les risques liés au produit sont placés sous votre responsabilité au moment de la livraison, au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus. Vous acquerez la propriété des produits au moment où nous recevons le paiement intégral de tous les montants dus à cet égard, y compris les frais de livraison, ou au moment de la livraison (au sens des dispositions de la clause 9 ci-dessus), si cette dernière s'est produite à une date ultérieure.

## **13. PRIX ET PAIEMENT**

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

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

Les prix affichés sur les Plateformes comprennent la TVA mais excluent les frais de livraison, qui s'ajouteront au montant total à payer, tel qu'établi dans la section « Aide » (voir la rubrique consacrée aux modes de livraison et coûts).

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

Si vous passez commande online, après avoir choisi tous les produits que vous souhaitez acheter, ceux-ci seront ajoutés à votre panier. Nous procéderons ensuite au traitement de votre commande et vous serez invité à effectuer le paiement. À cette fin, vous devez suivre les différentes étapes du processus d'achat en indiquant ou en vérifiant les informations requises à chacune d'entre elles. Au cours du processus d'achat, vous avez toujours la possibilité de modifier les données relatives à votre commande avant de procéder au paiement. Le processus d'achat est expliqué en détail dans la section « Aide ». En outre, si vous êtes enregistré en tant qu'utilisateur dans notre système, toutes les données relatives aux commandes que vous avez passées chez nous sont disponibles dans la rubrique « votre compte ZARA ».

Vous pouvez effectuer le paiement à l'aide des cartes bancaires suivantes : Visa, Mastercard, American Express, Bancontact, Bancontact QR Code, Apple Pay et Paypal. En alternative, vous pouvez régler l'intégralité ou une partie du prix de votre commande avec une Carte Cadeau ou avec un bon d'achat pour la Belgique émis par INDITEX Belgique SA.

Veillez noter que Fashion Retail, S.A, dont le siège social est sis Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Espagne) immatriculée au registre de commerce de A Coruña, vol. 3425, page 49, C-47731, 1ère inscription et avec numéro d'identification fiscale A-70301981 collectera les paiements et effectuera les remboursement pour le compte d' émis par INDITEX Belgique SA en ce qui concerne tous les paiements effectués via les Plateformes.

Uniquement pour les produits ZARA, si vous passez une commande via l'un des appareils électroniques mis à votre disposition par ZARA dans certains de ses magasins en Belgique à cette fin, vous aurez également le choix de payer votre commande à la caisse par tous les moyens de paiement acceptés dans ces magasins, à l'exception de la Carte Cadeau pour la Belgique émise par INDITEX Belgique SA.

Les données de votre carte seront cryptées afin de réduire tout risque d'accès non autorisé. Une fois votre commande passée, nous formulerons une demande de préautorisation de prélèvement par carte bancaire afin de nous assurer que vous disposez de fonds suffisants pour effectuer la transaction.

Le montant correspondant sera prélevé sur votre carte au moment où les produits faisant l'objet de votre commande quitteront notre entrepôt.

Si vous effectuez le paiement par le biais de Paypal, d'une Carte Cadeau ou d'un bon d'achat pour la Belgique émis par INDITEX Belgique SA, le prélèvement sera effectué au moment où nous confirmerons la commande.

En cliquant sur « Autoriser paiement », vous confirmez que la carte de crédit vous appartient ou que vous êtes le légitime titulaire de la Carte Cadeau ou du bon d'achat, s'il échet.

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

Veillez noter que l'option « changement de taille », disponible uniquement pour les produits ZARA, prévue à la clause 17.5 ne sera disponible que si les moyens de paiement suivants ont été utilisés pour l'achat de l'article d'origine : Visa, Mastercard et American Express.

#### **14. PAIEMENT EXPRESS**

L'option de paiement express (ci-après : « Paiement express ») facilite le processus d'achat sur les Plateformes.

Il vous dispense en effet d'indiquer, pour chaque achat, les données relatives à la livraison, à la facturation et au paiement. L'option de Paiement express est disponible dans la rubrique «Panier d'achats ».

Pour pouvoir utiliser l'option de Paiement express, vous devrez enregistrer les données relatives à votre carte bancaire. Vous pourrez procéder à cet enregistrement lors du paiement à l'aide d'une des cartes acceptées sur les Plateformes, en cliquant sur l'option « Enregistrer les données de ma carte ». Les données suivantes seront enregistrées : numéro et date d'expiration de la carte, ainsi que le nom du détenteur de la carte, tel qu'il est indiqué sur cette dernière.

Pour procéder à l'enregistrement des données de votre carte afin d'utiliser l'option de Paiement express, vous devrez accepter la Politique de confidentialité et les Conditions applicables.

En ayant recours au système de Paiement express, vous acceptez que le montant des achats effectués par le biais de ce système soit prélevé sur la carte bancaire associée à ce dernier. En tout état de cause, l'utilisation de la carte sera régie par les conditions écrites convenues entre vous et l'organisme émetteur de la carte.

Vous pouvez enregistrer dans la rubrique « Paiement express » les données de toutes les cartes que vous souhaitez. À cette fin, vous devez effectuer au moins un paiement avec chacune d'entre elles. Si vous souhaitez enregistrer les données de plusieurs cartes, la carte dont les données ont été enregistrées le plus récemment sera considérée comme votre « Carte favorite » et le montant des achats effectués suivant le système de Paiement express sera débité de cette carte par défaut. Toutefois, vous pourrez modifier votre Carte favorite dans la rubrique « votre compte ZARA » sur les Plateformes.

Pour avoir recours au système de Paiement express, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Paiement express » qui figure sur le panier d'achat. Un écran s'affichera alors, contenant toutes les données de livraison, facturation et paiement relatives à votre achat. Les données figurant sur cet écran ne peuvent pas être modifiées. Par conséquent, si des données ne sont pas correctes, veuillez ne pas valider votre achat. Pour effectuer un achat avec d'autres données, veuillez ne pas utiliser l'option de Paiement express.

Les dispositions de la présente clause ne s'appliquent pas à l'achat de produits en qualité d'invité.

#### **15. ACHAT DE PRODUITS EN QUALITÉ D'INVITÉ**

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

## **16. TAXE SUR LA VALEUR AJOUTÉE**

Conformément aux réglementations en vigueur, tout achat effectué sur les Plateformes est soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), à l'exception des commandes livrées directement aux consommateurs résidant dans les îles Canaries, à Ceuta et à Melilla.

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

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

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

## **17. POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉCHANGE / DE RETOUR**

### **17.1 Droit de rétractation légal**

#### Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du Contrat dans un délai de 14 jours ( à l'exception des produits mentionnés à la clause 17.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) sans invoquer de motif.

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

Pour exercer votre droit de rétractation, veuillez informer ZARA, agissant également pour le compte de ZARA HOME, de votre décision de vous rétracter du Contrat par une déclaration sans équivoque, en adressant un courrier postal à ZARA (E-Commerce) Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo, A Coruña (Espagne), ou en utilisant l'une des méthodes de communication disponibles sur les Plateformes. Vous avez également la possibilité d'utiliser le formulaire de rétractation en annexe, bien que cela ne soit pas obligatoire.

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



### Effets de la rétractation

Si vous décidez de vous rétracter du Contrat, nous vous rembourserons tous les paiements effectués, y compris les frais de livraison au lieu de livraison d'origine en Belgique - à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison ordinaire et le moins onéreux que nous vous proposons et après déduction, le cas échéant, des frais qui vous sont portés en compte lorsque vous nous retournez les produits via les points de livraison (cf. point (iii) ci-dessous) - dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter du moment où nous aurons été informés de votre décision de vous rétracter du Contrat. Nous procéderons à ce remboursement suivant le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la transaction initiale, sauf si vous acceptez expressément un autre mode de paiement. En tout état de cause, ce remboursement n'entraînera aucun frais à votre charge. Indépendamment de ce qui précède, nous pourrions différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits retournés ou que vous nous ayez fourni la preuve du retour de ces derniers, la date la plus proche étant retenue.

Veillez retourner les produits en question comme suit :

- S'agissant des produits ZARA :

- (i) en les renvoyant, à vos frais exclusifs, à l'adresse Arvato Magazyn Centrum, logistyczne Sosnowiec-Pienki 8, 95-010 Stryków (Pologne) accompagnés d'un imprimé du ticket électronique annexé à la Confirmation d'expédition.
- (ii) en les rapportant dans tout magasin ZARA en Belgique; dans ce cas, vous pouvez nous montrer le ticket électronique sous forme numérique sur votre dispositif mobile ou nous présenter une version imprimée de celui-ci.

Cette option est gratuite.

Veillez noter que, s'agissant des commandes placées à l'origine via les appareils électroniques mis à disposition dans les magasins ZARA en Belgique et payées à la caisse de ces derniers, les retours pourront uniquement se faire de cette manière.

- (iii) en les déposant auprès d'un Point de livraison en Belgique avec l'étiquette de retour prépayée que nous vous aurons fait parvenir à votre demande.

Si vous choisissez cette méthode pour nous retourner les produits, veuillez noter qu'un montant déterminé vous sera porté en compte. Ce montant déterminé sera directement déduit du montant global que nous devons vous rembourser.

Si vous souhaitez obtenir plus d'information à ce sujet, veuillez consulter la section « Aide », Echanges et Retours, sur nos Plateformes.

En bref, les frais directs encourus suite au retour des produits ZARA seront à votre charge, sauf dans les cas où vous les rapportez auprès de l'un des magasins ZARA situé en Belgique.

- S'agissant des produits ZARA HOME :

- (i) en les renvoyant, à vos frais exclusifs, à l'adresse Arvato Komorniki II 62-052 Komorniki, Diamentowa 1 (Pologne) accompagnés d'un imprimé du Ticket électronique annexé à la Confirmation d'expédition.
- (ii) en les rapportant dans tout magasin ZARA ou ZARA HOME en Belgique; dans ce cas, vous pouvez nous montrer le Ticket électronique sous forme numérique sur votre dispositif mobile ou nous présenter une version imprimée de celui-ci.

Cette option est gratuite.

- (iii) En les remettant à un service de transport organisé par nos soins mais uniquement pour les produits ZARA HOME volumineux.

Cette option est également gratuite.

En bref, les frais directs encourus suite au retour des produits ZARA HOME seront à votre charge, sauf dans les cas où vous les rapportez auprès de l'un des magasins ZARA ou ZARA HOME situé en Belgique ou les remettez à un service de transport organisé par nos soins mais uniquement pour les produits ZARA HOME volumineux.

Veillez en tous cas nous retourner les produits dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai de 14 jours à compter de la date où vous nous aurez informés de votre décision de vous rétracter de ce Contrat. Le délai est respecté si vous nous renvoyez les produits avant l'expiration du délai de 14 jours.

Les produits doivent être retournés à ZARA dans un état acceptable et en conformité avec les normes élémentaires de diligence et soin.

Nous attirons votre attention sur ce que votre responsabilité peut être engagée en raison de la dépréciation de la valeur des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires en vue de s'assurer de leur nature, leur qualité et leur fonctionnement.

### **17.2 Droit de rétractation contractuel (droit de retour commercial)**

Outre le droit de rétractation légal accordé aux consommateurs, mentionné à la clause 17.1 ci-dessus, et sans préjudice de celui-ci, vous avez la possibilité de nous retourner tout produit (à l'exception des produits mentionnés à la clause 17.3 ci-après, pour lesquels le droit de rétractation est exclu) dans un délai de 30 jours à compter de la date de la Confirmation d'expédition. Le retour des Cartes Cadeau est régi par les Conditions générales des Cartes Cadeau.

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

Les frais directs encourus suite au retour des produits seront à votre charge si vous ne retournez pas ces produits moyennant les options de retour gratuites détaillées aux termes de la clause 17.1 ci-avant.

Lorsque vous exercez le droit contractuel de rétractation, les produits doivent impérativement nous être retournés dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles vous les avez reçus, avec les étiquettes et emballages d'origine ainsi qu'avec les instructions et tout autre document, le cas échéant, les accompagnant. A défaut de ce faire, nous nous réservons de ne pas vous rembourser.

Au cas où vous nous informez de votre décision d'exercer votre droit de rétractation, en vertu des dispositions prévues dans la clause 17.1 ci-dessus mais après expiration du délai de rétractation légal, vous êtes tenu, en tout état de cause, de nous retourner les produits dans un délai de 30 jours à compter de la date de la Confirmation d'expédition.

### **17.3 Dispositions communes**

Vous n'aurez pas le droit de résilier le Contrat si ce dernier concerne la livraison des produits suivants:

- i. Articles personnalisés
- ii. CD de musique/DVD sans leur emballage d'origine.
- iii. Les biens qui ont été descellés par vous après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Votre droit de rétractation légal du Contrat n'est applicable qu'aux produits qui nous sont retournés dans un état acceptable et en conformité avec les normes élémentaires de diligence et soin. Nous attirons votre attention sur ce que votre responsabilité peut être engagée en raison de la dépréciation de la valeur des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires en vue de s'assurer de leur nature, leur qualité et leur fonctionnement. Nous vous conseillons donc d'en prendre soin tant qu'ils sont en votre possession.

En revanche, lorsque vous exercez votre droit de rétractation contractuel, les produits doivent impérativement nous être retournés dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles vous les avez reçus, avec les étiquettes et emballages d'origine ainsi qu'avec les instructions et tout autre document, le cas échéant, les accompagnant. A défaut de ce faire, nous nous réservons de ne pas vous rembourser.

Dans le cadre de cette rétractation, les produits pourront être retournés comme suit :

- (i) Retours dans n'importe quel magasin ZARA en Belgique (aussi dans les magasins ZARA HOME pour les produits ZARA HOME)

Vous pouvez retourner un produit dans n'importe quel magasin ZARA en Belgique (les produits ZARA HOME peuvent également être rapportés dans les magasins ZARA HOME en Belgique). Dans ce cas, nous vous conseillons de vous rendre dans ce magasin et présenter le produit accompagné du ticket électronique joint à la Confirmation d'expédition qui est également enregistré dans votre compte ZARA sur les Plateformes. Vous pouvez montrer le ticket électronique directement sur votre appareil mobile en format numérique ou présenter une impression de celui-ci.

Cette option est gratuite.

Veillez noter que, s'agissant uniquement des commandes de produits ZARA placées à l'origine via les appareils électroniques mis à disposition dans les magasins ZARA en Belgique et payées à la caisse de ces derniers, les retours pourront uniquement se faire de cette manière et non pas via la méthode (ii) ci-dessous ou par toute autre méthode.

Vous devez retourner les produits accompagnés du Ticket électronique et, le cas échéant, la carte de paiement que vous avez utilisé pour effectuer votre achat. Le montant payé pour le(s) produit(s) retourné(s) vous sera remboursé par les mêmes moyens de paiement utilisés pour effectuer votre achat.

(ii) Retours par dépôt à un Point de livraison en Belgique (uniquement pour les produits ZARA)

Vous pouvez également nous retourner le/les produit/s en le/s déposant auprès d'un Point de livraison en Belgique. Pour ce faire, vous devez nous connecter à votre compte ZARA et suivre les instructions dans la rubrique « Retours » des Plateformes. Si vous avez acheté des produits en qualité d'invité, vous pouvez demander un retour via un Point de livraison en utilisant le lien qui se trouve dans le courriel confirmant votre commande. Une fois que nous aurons vérifié les données de votre commande, nous vous enverrons alors une étiquette de retour prépayée à coller sur le colis à déposer auprès d'un Point de livraison en Belgique.

Si vous choisissez cette méthode pour nous retourner les produits, veillez noter qu'un montant déterminé vous sera porté en compte. Ce montant déterminé sera directement déduit du montant global que nous devons vous rembourser.

Si vous souhaitez obtenir plus d'information à ce sujet, veillez consulter la section Aide, Echanges et Retours, sur nos Plateformes.

(iii) Retours par le biais d'un service de transport organisé par nos soins (uniquement pour les produits ZARA HOME volumineux)

Pour retourner un ou des produit(s) volumineux ZARA HOME par le biais d'un service de transport organisé par nos soins, veillez nous contacter au moyen de l'une des méthodes de communication disponibles sur les Plateformes. Vous devez retourner le produit en suivant les instructions indiquées dans la rubrique « RETOURS » des Plateformes.

Cette option est gratuite.

Veillez noter que si vous décidez de nous retourner le/les produit/s par tout autre moyen, nous sommes en droit de mettre à votre charge tous les coûts que nous aurons supportés.

Après examen de l'article, vous serez informé si vous avez droit au remboursement des sommes versées. Les frais de livraison seront remboursés si le droit de rétractation est exercé dans le délai légal et si tous les produits composant le colis sont renvoyés. Le remboursement sera effectué aussitôt que possible et, dans tous les cas, dans les 14 jours à compter de la date où vous nous informez de votre intention de résilier la commande. Nonobstant ce qui précède, nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les produits ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition des articles à retourner. Le remboursement – duquel montant seront

éventuellement déduits les frais pour les retours effectués via les points de livraison, le cas échéant - sera toujours effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat.

Vous assumerez le coût et le risque du renvoi des produits, si vous n'avez pas choisi une des options de retour gratuites comme indiqué ci-dessus. Dans ce cas, n'oubliez pas de présenter un imprimé du ticket électronique joint à la Confirmation d'expédition, avec les produits retournés.

Pour toute question, vous pouvez nous contacter au moyen de l'une des méthodes de communication disponibles sur les Plateformes.

#### **17.4 Retours de produits défectueux**

Si vous estimez lors de la livraison que le produit n'est pas conforme à votre commande, veuillez nous contacter immédiatement via l'une des méthodes de communication disponibles sur les Plateformes en nous indiquant les références et le défaut constaté pour que nous vous indiquions la marche à suivre.

Vous devrez nous retourner le produit comme indiqué aux articles 17.1 and 17.3 ci-dessus. Nous sommes en droit de vous demander une preuve d'achat, telle qu'une copie du ticket électronique joint à la Confirmation d'expédition.

Nous examinerons attentivement le produit retourné et vous informerons par mail dans un délai raisonnable si le produit peut être remboursé ou remplacé (si approprié). Le remboursement ou le remplacement du produit aura lieu dès que possible et, dans tous les cas, dans les 14 jours à compter de la date d'envoi du mail vous confirmant que le remboursement ou le remplacement du produit est en cours.

Les montants versés pour les produits retournés pour cause de défaut, si ce dernier est avéré, seront intégralement remboursés, y compris les coûts de livraison liés à l'envoi de l'article ainsi que ceux que vous avez payés pour nous le retourner. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé pour l'achat.

Ceci est sans préjudice de vos droits légaux.

#### **17.5 Changement de taille (uniquement pour les produits ZARA)**

Indépendamment de votre droit légal et contractuel de rétractation qui vous est garanti, si vous estimez que la taille de l'article ZARA que vous avez acheté n'est pas la bonne pour vous, vous pouvez en demander le changement, dans un délai de trente jours à partir de la Confirmation d'Expédition, sans avoir à payer de frais de livraison supplémentaires pour le nouvel article qui vous sera envoyé à condition que vous retourniez l'article d'origine. Vous pouvez demander le changement de taille via la section « Retours » dans « Votre compte ZARA » sur les Plateformes. Vous devez alors sélectionner la nouvelle taille de l'article et, à condition que (i) ce soit le même article, (ii) que son prix sur les Plateformes soit égal ou supérieur à celui payé pour l'article d'origine et (iii) qu'uniquement certains moyens de paiement aient été utilisés lors de l'achat (Cf. la clause 13 des présentes Conditions pour plus d'informations), vous serez en mesure de demander le changement de taille. Veuillez noter que l'option permettant de changer la taille de votre article d'origine ne s'affichera que si toutes les conditions susmentionnées sont remplies.

Une fois demandé le changement de taille et sélectionné la méthode de retour de l'article d'origine, vous devez retourner l'article d'origine dans les mêmes conditions que celles dans lesquelles vous l'avez reçu et muni des étiquettes qui y sont apposées, dans n'importe quel magasin ZARA en Belgique ou à l'adresse indiquée sur l'étiquette de retour prépayée que nous vous aurons fait parvenir à votre demande en vue du dépôt du colis auprès d'un Point de livraison en Belgique. Vous devez retourner l'article d'origine sans aucun retard indu et, en tous cas, dans un délai maximum de 14 jours calendrier à compter de la demande de changement de taille effectuée sur les Plateformes. Aucune des options de retour susmentionnées n'entraîne des coûts supplémentaires à votre charge.

Si vous choisissez de retourner l'article dans un magasin ZARA en Belgique, vous devez présenter, outre l'article d'origine, le ticket électronique joint à la Confirmation d'expédition soit en version numérique directement sur votre appareil mobile soit en version imprimée. Si vous choisissez de retourner l'article d'origine via un Point de livraison en Belgique en utilisant l'étiquette de retour prépayée que nous vous aurons fait parvenir à votre demande, vous devez suivre les instructions dans la section "Retours" des Plateformes.

Une fois choisie votre méthode de retour, nous vous enverrons la nouvelle commande avec l'article dans la nouvelle taille demandée dans un délai de 2 à 3 jours ouvrables à compter de la date de la demande de changement et, dans tous les cas, dans un délai maximum de 30 jours. Cette option n'entraîne aucun coût supplémentaire à votre charge. Cette nouvelle commande est régie par les dispositions des présentes Conditions, y compris l'exercice du droit de rétractation.

Veillez noter que si vous ne retournez pas l'article d'origine après 14 jours calendrier à dater de la demande de changement de taille via les Plateformes, nous sommes en droit de vous facturer les frais afférents à la nouvelle commande que vous avez placée et qui reste soumise aux présentes Conditions.

En ce qui concerne les commandes de produits ZARA passées initialement via un dispositif électronique mis à disposition dans un magasin ZARA en Belgique et payées à la caisse du magasin, les échanges de taille ou de couleur ne peuvent avoir lieu que dans un magasin ZARA en Belgique, dans un délai de 30 jours à compter de la date de la Confirmation d'expédition. Dans ce cas, nous accepterons l'échange du nouvel ou des nouveaux article(s) dans un délai supplémentaire de 30 jours à compter de la date de l'échange.

Cette clause ne s'applique pas aux produits ZARA HOME vendus sur les Plateformes.

#### **17.6 Droit de rétractation et retour pour les commandes de l'étranger**

Si vous avez commandé des produits à partir d'un autre État membre de l'Union Européenne autre que la Belgique via les Plateformes, les clauses 17.1, 17.2, 17.3 et 17.5 ci-dessus s'appliquent.

Par la même occasion, nous vous informons que nous ne sommes en aucun cas tenus (à l'exception de la clause 17.4 à laquelle cette clause 17.6 ne s'applique pas) de payer les frais d'expédition vers des destinations autres que l'adresse de livraison initiale, ni les frais de retour depuis des destinations en dehors de la Belgique.

## 18. VOS GARANTIES ET NOTRE RESPONSABILITÉ

Tous les documents, descriptions et informations relatifs aux produits figurant sur les Plateformes sont fournis «en l'état », sans être couverts par une quelconque garantie, explicite ou implicite, à l'exception des garanties prévues par la loi. En ce sens, si vous êtes partie au contrat en qualité de consommateur, nous sommes tenus de vous livrer des produits conformes aux dispositions contractuelles et nous sommes tenus responsables envers vous en cas de défaut de conformité constaté au moment de la livraison. Les produits sont considérés comme étant conformes aux dispositions contractuelles si les conditions suivantes sont réunies : (i) ils doivent être conformes à la description que nous avons présentée et posséder les caractéristiques que nous avons exposées sur les Plateformes ; (ii) ils doivent être adaptés aux fins pour lesquelles des produits de ce genre sont généralement conçus ; (iii) ils doivent répondre aux critères de qualité et de rendement qui sont généralement admis pour des produits du même genre et auxquels on peut raisonnablement s'attendre.

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

Quand bien même nous excluons les garanties dans les limites prévues par la loi, nous attirons votre attention sur ce que, en qualité de consommateur, vous bénéficiez des garanties légales établies en faveur des consommateurs qui ne peuvent légitimement faire l'objet d'aucune exclusion et notamment de la garantie légale de conformité stipulée aux articles 1649 bis à 1649octies du code civil belge.

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

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

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

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

- i. perte de revenus ou de ventes ;

- ii. perte d'exploitation ;
- iii. perte de profits ou de contrats ;
- iv. perte d'économies prévues ;
- v. perte de données ; et
- vi. perte de temps de gestion ou d'horaires de bureau.

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

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

## **19. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Vous reconnaissez et acceptez que tout droit d'auteur, toute marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle portant sur les informations ou contenus figurant sur les Plateformes seront, à tout moment, notre propriété ou celle de ceux qui nous ont accordé la licence. Vous ne pouvez faire usage de ces informations que dans la mesure où vous serez autorisé expressément à le faire, par nous-mêmes ou par ceux qui ont accordé la licence. Ceci ne vous empêche pas d'utiliser les Plateformes dans la mesure nécessaire en vue de copier les informations concernant votre commande ou vos coordonnées.

## **20. VIRUS, PIRATAGE ET AUTRES DÉLITS INFORMATIQUES**

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

Toute violation de la présente disposition constitue un délit en vertu de la réglementation applicable en la matière. Nous informerons les autorités compétentes d'une telle violation et coopérerons avec celles-ci afin de découvrir l'identité du pirate informatique. De même, en cas de non-respect de la présente clause, vous cesserez immédiatement d'être autorisé à utiliser les Plateformes.

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



## **21. LIENS SUR NOS PLATEFORMES**

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

## **22. COMMUNICATIONS PAR ÉCRIT**

En vertu de la réglementation applicable, nous sommes tenus de vous envoyer certaines informations ou communications par écrit. En utilisant les Plateformes, vous acceptez que votre communication avec nous s'effectue principalement par voie électronique. Nous vous contacterons par courrier électronique - ou par SMS si vous n'êtes pas un utilisateur enregistré et vous passez une commande de produits ZARA via l'un des appareils électroniques mis à la disposition par certains magasins ZARA - ou vous informerons par le biais d'alertes affichées sur les Plateformes. À des fins contractuelles, vous donnez votre accord à l'utilisation de ce moyen de communication électronique et vous acceptez que tous les contrats, annonces, informations et autres messages que nous vous envoyons par voie électronique soient conformes aux dispositions légales exigeant que de telles communications soient formulées par écrit. Cette disposition ne porte aucunement atteinte à vos droits reconnus par la loi.

## **23. NOTIFICATIONS**

Veillez utiliser de préférence les moyens de communication indiqués sur les Plateformes pour nous adresser vos notifications. Sauf indication contraire, conformément aux dispositions de la clause 22 ci-dessus, nous pouvons vous adresser des notifications à l'adresse électronique ou postale que vous nous aurez communiquée lors de votre commande ou par SMS, si vous avez passé commande de produits ZARA en tant qu'utilisateur non enregistré via les appareils électroniques mis à votre disposition dans les magasins ZARA.

Il est entendu que les notifications seront correctement effectuées et reçues à l'instant même où elles seront publiées sur les Plateformes, 24 heures après qu'un courrier électronique aura été envoyé, trois jours à compter de la date d'affranchissement de toute lettre ou à l'instant même où le SMS est envoyé sans message d'erreur. Pour prouver qu'une notification a bien été remise, il suffira de démontrer, dans le cas d'une lettre, que l'adresse était correctement inscrite et que la lettre a bien été affranchie et postée ; dans le cas d'un SMS que celui-ci a été envoyé au numéro de téléphone portable indiqué par l'utilisateur non enregistré ; dans le cas d'un courrier électronique, il suffira de démontrer que ce dernier a bien été envoyé à l'adresse électronique indiquée par le destinataire

## **24. TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS**

Le Contrat revêt un caractère contraignant pour les parties, ainsi que pour leurs successeurs, cessionnaires et ayants cause respectifs. Vous ne pourrez ni transmettre, ni céder, ni grever, ni transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci sans avoir obtenu notre consentement préalable par écrit.

Nous pouvons transmettre, céder, grever, sous-traiter ou transférer d'une quelconque autre manière un Contrat ou l'un des droits ou obligations découlant de celui-ci, et ce à tout moment au cours de la période de validité du Contrat. Afin d'éviter toute ambiguïté, ces transmissions, cessions, charges et

autres transferts ne porteront pas préjudice aux droits qui, le cas échéant, vous sont reconnus en tant que consommateur, et ne constitueront aucune limite, restriction ou exclusion des garanties explicites ou implicites que nous aurons pu vous accorder.

## **25. FORCE MAJEURE**

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

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

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

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

## **26. DROITS DE RENONCIATION**

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

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

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

## **27. NULLITÉ PARTIELLE**

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

## **28. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT**

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

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

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

## **29. NOTRE DROIT DE MODIFIER LES PRÉSENTES CONDITIONS**

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

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

## **30. LÉGISLATION APPLICABLE ET JURIDICTION**

L'utilisation de nos Plateformes et les contrats d'achat de produits conclus sur les Plateformes seront régis par le droit belge.

Tout différend découlant ou lié à l'utilisation des Plateformes ou auxdits contrats sera soumis à la juridiction des cours et tribunaux belges.

## **31. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS**

Vos remarques et commentaires sont toujours les bienvenus. Vous pouvez nous les envoyer à l'aide des moyens de communication disponibles sur nos Plateformes.

Si vous estimez, en votre qualité d'acheteur, que vos droits ont été violés, vous pouvez nous transmettre vos plaintes à l'adresse électronique [info-be@zara.com](mailto:info-be@zara.com) en vue de solliciter un règlement à l'amiable du litige.

Si, à cet égard, la vente a été conclue en ligne par le biais de nos Plateformes, nous vous signalons que, conformément au Règlement (CE) N° 524/2013, vous êtes en droit de solliciter une résolution extrajudiciaire du litige de consommation qui nous oppose par le biais de la plate-forme de résolution des litiges en ligne de l'Union Européenne accessible à l'adresse Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Un Service de Médiation pour le Consommateur est également disponible à l'adresse North Gate II Boulevard du Roi Albert II 8 1000 Bruxelles (Tel : 02 702 52 20 / Fax : 02 808 71 29 / E-mail: [contact@mediationconsommateur.be](mailto:contact@mediationconsommateur.be). Site Web: <http://www.mediationconsommateur.be/fr>

Dernière mise à jour : 30/04/2022

**ANNEXE**

**Formulaire de rétractation**

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

A ZARA (E-commerce), Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo, A Coruña, (ESPAGNE)

Je vous informe par la présente de ma décision d'exercer mon droit de rétractation du contrat de vente portant sur les articles suivants :

Commandé / reçu le (\*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

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

Date :

(\*) Rayez la mention inutile

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES FONCTIONNALITÉS DE L'APPLICATION ZARA

Ces Conditions Générales d'Utilisation (les «Conditions») régissent spécifiquement l'accès et l'utilisation des services et des diverses fonctionnalités disponibles sur l'Application ZARA (telles que définies ci-dessous). Ces conditions complètent et s'appliquent sans préjudice des conditions d'achat et d'utilisation de [www.zara.com](http://www.zara.com).

Les fonctionnalités disponibles sur l'Application ZARA comprennent: (i) la possibilité d'acheter des produits via l'Application ZARA, ces achats étant considérés comme effectués dans le magasin en ligne (le «Magasin en ligne»), et partant soumis aux conditions d'achat et d'utilisation de [www.zara.com](http://www.zara.com), (ii) la possibilité de gérer les reçus des achats effectués via le Magasin en ligne ZARA et (iii) la possibilité de recevoir le reçu ou la preuve d'achat en format électronique, en montrant dans les magasins physiques ZARA (les «Magasins physiques») le code QR spécialement prévu à cette fin. Les Magasins physiques et le Magasin en ligne sont gérés en Belgique sous le nom commercial de « ZARA » par INDITEX Belgique S.A., immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises (B.C.E.) sous le numéro 0450.661.802 avec TVA n° BE0450661802, ayant son siège social Rue du Marais 49-53 à 1000 Bruxelles (Belgique) (« ZARA »). Les Termes « Nous » ou « Notre » utilisés dans ces Conditions se réfèrent également à ZARA.

### 1. DESCRIPTION GÉNÉRALE DU SERVICE

#### 1.1 Achat de produits sur [www.zara.com](http://www.zara.com) via l'Application ZARA

Les clients peuvent acheter des produits sur [www.zara.com](http://www.zara.com) via l'Application ZARA. Par conséquent, les achats effectués par le biais de l'application ZARA sont considérés comme des achats effectués dans le Magasin en ligne et, à ce titre, ils sont soumis aux conditions d'achat et d'utilisation de [www.zara.com](http://www.zara.com) que les clients doivent accepter lors de l'achat de tout produit.

#### 1.2 Gestion des reçus pour les achats effectués dans le Magasin en ligne

Les reçus des achats effectués dans le Magasin en ligne ZARA seront stockés dans l'Application ZARA, plus particulièrement dans la section «Mes achats».

#### 1.3 Obtention d'un reçu électronique

Lorsque vous payez un achat dans les Magasins physiques, vous pouvez demander un reçu en format électronique. Pour ce faire, vous devez montrer le code QR qui s'affiche à cet effet sur l'application ZARA et le reçu sera automatiquement envoyé à l'Application ZARA.

À partir de ce moment, vous pourrez effectuer des échanges ou des retours dans les Magasins physiques en utilisant ledit reçu, selon conditions générales applicables à ce moment, selon la politique commerciale de ZARA, et, en tout état de cause, en conformité avec la législation en vigueur.

Dans ce cas, vous ne recevrez pas de reçu en format papier. Par conséquent, il est essentiel que vous compreniez qu'en utilisant le code QR vous demandez expressément l'émission d'un reçu ou la preuve d'achat en format électronique, renonçant ainsi à le recevoir en format papier. Dans tous les cas, vous pouvez demander à tout moment un reçu papier en contactant notre Service Client, via l'un des moyens de communication indiqués sur les Plateformes de ZARA.

Dans tous les cas, la réglementation en vigueur sur les reçus électroniques ou toute autre réglementation applicable, auxquelles les présentes Conditions sont soumises, prévaudront toujours.

Si vous choisissez de vous désinscrire en tant qu'utilisateur, vous pouvez demander, lors du processus de désinscription, que tous les reçus stockés dans l'Application ZARA soient envoyés à une adresse e-mail que vous nous indiquerez à cet effet.

#### **1.4 Numériser les reçus**

Si votre reçu original est en format papier, vous pouvez générer une version numérique de ce reçu papier en scannant le code QR qui y est imprimé. A partir de ce moment, vous pouvez utiliser ce reçu électronique pour effectuer des retours dans les Magasins physiques selon les conditions générales applicables à ce moment, conformément à la politique commerciale de ZARA et, en tout état de cause, en conformité à la législation en vigueur.

### **2. DISPONIBILITÉ DES SERVICES OFFERTS VIA L'APPLICATION ZARA**

Conformément aux lois applicables, nous nous réservons le droit de modifier, suspendre ou supprimer, à tout moment, à notre seule discrétion et sans préavis, que ce soit généralement ou en particulier pour un ou plusieurs utilisateurs, tout ou partie des fonctionnalités de l'Application ZARA, et de modifier, suspendre ou supprimer, dans les mêmes conditions, la disponibilité de tout ou partie du service.

### **3. RESPONSABILITÉ**

Sauf dans les cas où l'exclusion de responsabilité est légalement limitée, nous ne sommes pas responsables des dommages que vous pourriez subir en utilisant l'Application ZARA en ses différentes fonctionnalités. Vous acceptez d'utiliser l'Application ZARA exclusivement aux fins pour lesquelles elle est conçue et, par conséquent, de ne pas en faire une utilisation inappropriée ou frauduleuse, et vous serez responsable envers ZARA et/ou tout tiers pour tout dommage pouvant résulter d'une utilisation inappropriée de l'application ZARA.

Vous serez responsable dans les cas suivants:

- a) lorsque, le cas échéant, votre équipement ou vos terminaux associés à l'Application ZARA, les cartes SIM, les adresses e-mail et/ou tout mot de passe sont utilisés par un tiers autorisé par vous à notre insu;
- b) lorsque des erreurs ou des dysfonctionnements se produisent, alors que vous utilisez les différentes fonctionnalités de l'Application ZARA, à cause de la défektivité de votre matériel, de votre logiciel, de vos appareils ou terminaux ou bien du défaut d'installation des mesures de sécurité nécessaires sur l'appareil sur lequel vous utilisez l'Application ZARA.

### **4. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE, PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET AUTRES DROITS ASSOCIÉS À L'APPLICATION ZARA**

Tous les éléments qui font partie ou sont inclus dans l'Application ZARA sont la propriété ou sont sous le contrôle de ZARA ou de tiers ayant autorisé leur utilisation. Tout ce qui précède sera ci-après dénommé la «Propriété».

Les utilisateurs s'engagent à ne pas retirer, supprimer, modifier, manipuler ou de toute autre manière changer:

- Les notes, légendes, signes ou symboles que soit ZARA soit les ayants droit légitimes incorporent dans leurs propriétés en matière de propriété intellectuelle ou industrielle (par exemple copyright, ©, ® et ™, etc.).
- les dispositifs techniques de protection ou d'identification que la Propriété peut contenir (par exemple filigranes, empreintes digitales, etc.). Les utilisateurs reconnaissent qu'en vertu des présentes Conditions, ZARA n'attribue ni ne transfère aux utilisateurs aucun droit sur la Propriété ou la propriété de tiers.

ZARA autorise uniquement les utilisateurs à accéder à la Propriété et à l'utiliser conformément aux présentes Conditions.

Les utilisateurs ne sont pas autorisés à copier, distribuer (y compris par courrier électronique ou sur Internet), diffuser, communiquer, modifier, adapter, transformer, céder ou de toute autre manière, se livrer à des activités qui impliquent l'utilisation commerciale de la Propriété, que ce soit en tout ou en partie, sans le consentement écrit exprès du titulaire légal des droits d'exploitation.

L'accès et l'utilisation de la Propriété se feront toujours et dans tous les cas à des fins strictement personnelles et non commerciales.

ZARA se réserve tous les droits sur la Propriété qui s'y rapportent y compris tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle qu'elle détient sur ceux-ci.

ZARA n'accorde aux utilisateurs aucune licence ou autorisation d'utiliser la Propriété autre que celle expressément énoncée dans cette clause. ZARA se réserve le droit de résilier ou modifier, à tout moment et pour quelque motif que ce soit, les licences accordées en vertu des présentes Conditions.

Sans préjudice ce qui précède, ZARA peut intenter une action en justice contre toute autre utilisation par l'utilisateur qui:

- ne respecte pas les termes et conditions des présentes Conditions;
- enfreint ou porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle ou à d'autres droits équivalents de ZARA ou de tout autre tiers titulaire légitime ou viole toute autre loi applicable.

Dernière mise à jour le 31/01/2022