

## Algemene Gebruiks- en Aankoopvoorwaarden

### 1. INLEIDING

Huidig document (en elk hierna vermeld document) bepaalt de Algemene Gebruiksvoorwaarden van deze website (www.zara.com) alsook de Algemene Aankoopvoorwaarden van producten via dit laatste (hierna: de «Voorwaarden»).

U dient aandachtig deze Algemene Voorwaarden te lezen, ons Cookiebeleid en ons Privacybeleid (hierna: het « Gegevensbeschermingsbeleid ») vooraleer deze site te gebruiken. Door deze site te gebruiken of daarop een bestelling te plaatsen, aanvaardt U gebonden te zijn door deze Algemene Voorwaarden en door ons Gegevensbeschermingsbeleid. Bijgevolg, indien U het geheel van de Algemene Voorwaarden en het Gegevensbeschermingsbeleid niet aanvaardt, verzoeken wij U deze site niet te gebruiken.

Deze Algemene Voorwaarden kunnen het voorwerp uitmaken van wijzigingen. U dient ze dus regelmatig te raadplegen, aangezien de toepasselijke Algemene Voorwaarden deze zijn welke gelden op het ogenblik van het gebruik van deze site of van het afsluiten van de Overeenkomst (zoals hieronder beschreven).

Voor elke vraag met betrekking tot de Algemene Voorwaarden of het Gegevensbeschermingsbeleid, wordt U verzocht ons te contacteren door het daartoe bestemd formulier in te vullen.

De uitvoering van de Overeenkomst (zoals hieronder beschreven) kan, naar keuze, in één van de voor de Voorwaarden beschikbare talen op deze site.

### 2. ONZE GEGEVENS

De verkoop van producten via deze site vindt plaats onder de naam ZARA door FASHION RETAIL S.A., een vennootschap naar Spaans recht, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruna), Spanje, ingeschreven in het handelsregister van A Coruna, volume 3425, algemene Sectie, Pagina 49, Blad C-47,731, eerste invoeging.

Om ons te contacteren :

Tel: 0800 811 48

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

### 3. UW GEGEVENS EN UW BEZOEKEN OP DE WEBSITE

De informatie of persoonlijke gegevens die U ons meedeelt zullen behandeld worden op basis van het Gegevensbeschermingsbeleid. Door deze site te gebruiken, geeft U uw akkoord om deze informaties en gegevens te verwerken en U verklaart dat het geheel van de verschaft informatie of gegevens waarachtig en juist is.

### 4. GEBRUIK VAN ONZE WEBSITE

Door deze site te gebruiken en door hierop bestellingen te plaatsen verbindt U zich ertoe :

- (i) Deze site enkel te gebruiken teneinde raadplegingen te doen of juridisch geldige bestellingen te plaatsen.
- (ii) Geen valse of frauduleuze bestellingen te plaatsen. Indien redelijkerwijze kan geacht worden dat dergelijke bestelling werd geplaatst, dan zijn wij gerechtigd deze te annuleren en de bevoegde overheden hiervan in te lichten.
- (iii) Ons Uw elektronisch adres mede te delen, uw postadres en/of andere correcte en juiste gegevens. U geeft ons ook de toelating om deze gegevens te gebruiken teneinde U desgevallend te kunnen contacteren (zie ons Privacybeleid).

U zult geen bestelling kunnen plaatsten indien U ons niet alle vereiste gegevens meedeelt

Door op deze site een bestelling te plaatsen, bevestigt U ouder te zijn dan 18 jaar en dat U over de juridische bekwaamheid beschikt om overeenkomsten af te sluiten.

## **5. BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENSTEN**

De leveringsdienst voor de voorgestelde producten op deze site is enkel in België beschikbaar.

## **6. VALIDERING VAN HET CONTRACT**

De informatie vermeld in de huidige Algemene Voorwaarden en de op deze site vermelde gegevens maken geen verkoop aanbod uit doch een uitnodiging tot onderhandeling. Zolang wij uitdrukkelijk uw bestelling niet aanvaard hebben, zal er tussen U en ons geen overeenkomst afgesloten zijn met betrekking tot de producten. Indien uw bestelling niet aanvaard wordt en dat het bedrag ervan reeds gedebiteerd werd, zult U integraal terugbetaling ontvangen.

Om een bestelling te plaatsen, dient U de online aankoopprocedure te volgen en te klikken op «Betaling goedkeuren». Daaropvolgend zult U een email ontvangen waarbij de ontvangst van uw bestelling wordt bevestigd (« Orderbevestiging »). Noteer dat dit niet betekent dat uw bestelling werd aanvaard. Uw bestelling maakt inderdaad een aanbod uit dat U ons voorlegt met het oog op de aankoop van één of meerdere producten. Alle bestellingen zijn onderworpen aan onze aanvaarding. Wij zullen U van deze aanvaarding informeren door U een email toe te zenden waarbij bevestigd wordt dat de bestelling is verzonden (“ Leveringsbevestiging”). Het koopcontract tussen partijen van een product (de « Overeenkomst ») wordt enkel gevalideerd vanaf de verzending van de leveringsbevestiging.

Enkel de producten voorwerp van de Leveringsbevestiging zullen het voorwerp van de Overeenkomst uitmaken. Wij zullen niet gehouden zijn enig ander product te leveren dat niet het voorwerp uitmaakte van een bestelling totdat wij U de verzending van de bestelling bevestigen in een Leveringsbevestiging.

## **7. BESCHIKBAARHEID VAN DE PRODUCTEN**

Alle bestellingen van producten zijn afhankelijk van hun beschikbaarheid. In deze zin en in geval van toeleveringsmoeilijkheid, of indien de producten niet meer in stock zijn, behouden wij ons het recht voor om U te informeren omtrent de mogelijkheid vervangingsproducten te bestellen van gelijke of hogere kwaliteit of waarde. Indien U deze vervangingsproducten niet wenst te bestellen, dan zullen wij elk eventueel gestort bedrag terugbetalen.

## **8. WEIGERING EEN BESTELLING TE BEHANDELEN**

Wij behouden ons het recht voor om op elk ogenblik elk product van deze site in te trekken en elke daarop voorkomende inhoud of informatie te vervangen of te wijzigen. Alhoewel wij steeds alles in het werk stellen om gevolg te geven aan alle bestellingen, kunnen zich uitzonderlijke omstandigheden voordoen die ons verplichten de behandeling van een bestelling te weigeren nadat wij U Orderbevestiging hebben verstuurd. Wij behouden ons dit recht op elke ogenblik voor.

Wij zullen ten overstaan van U of een derde niet aansprakelijk zijn uit hoofde van onze beslissing een product van onze site in te trekken, van onze beslissing eender welke inhoud of informatie voorkomende op deze site te vervangen of te wijzigen of van onze weigering een bestelling te behandelen na Orderbevestiging verstuurd te hebben.

## **9. LEVERING**

Onder voorbehoud van bovenvermelde clause 7 met betrekking tot de beschikbaarheid der producten, en behoudens uitzonderlijke omstandigheden, doen wij er alles aan om uw bestelling van het product of de producten bedoeld in elke Leveringsbevestiging uit te voeren voor de leveringsdatum opgegeven in deze laatste of, indien geen enkele leveringsdatum bepaald is, binnen de geschatte termijn die aangeduid wordt op het ogenblik van de keuze van de leveringsmethode en, in elk geval, binnen een maximum termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de datum van de Orderbevestiging.

Vertragingen kunnen zich evenwel voordoen om redenen die liggen aan de personalisatie van producten, onvoorziene omstandigheden of het leveringsgebied.

Indien wij om eender welke reden niet in staat zijn de leveringsdatum na te komen, zullen wij U hiervan informeren en U voorstellen hetzij het aankoopproces verder te zetten met een nieuwe leveringsdatum, hetzij uw bestelling te annuleren en U de totaliteit terugbetalen van het bedrag dat U betaalde. De virtuele Geschenkkarten zullen geleverd worden op de datum die U zult opgegeven hebben bij het plaatsen van uw bestelling. Wil rekening houden met het feit dat geen levering aan woonplaats wordt uitgevoerd op zaterdag of zondag met uitzondering van de virtuele Geschenkkarten die geleverd zullen worden op de datum opgegeven bij uw bestelling.

Met het oog op de onderhavige Voorwaarden, zal de « levering » als uitgevoerd beschouwd worden of de bestelling zal beschouwd worden als zijnde « geleverd » op het ogenblik dat U, of een derde die U aangewezen zult hebben, het materieel bezit verwerft van de producten, hetgeen zich zal materialiseren door de ondertekening van het ontvangstbewijs van de bestelling op het overeengekomen leveringsadres. De levering van de virtuele Geschenkkarten zal beschouwd worden als zijnde uitgevoerd conform de Algemene Voorwaarden die de Geschenkkart beheren en in elk geval op de verzendingsdatum van de virtuele Geschenkkart naar het emailadres dat U ons hebt medegedeeld.

#### **10. ONMOGELIJKHEID TE LEVEREN**

In geval van onmogelijkheid om uw bestelling te leveren, zullen wij pogen een beveiligde plaats te vinden om er uw pakket te deponeren. Indien wij geen beveiligde plaats vinden, zal uw bestelling terugkeren naar onze opslagplaats. Wij zullen ook een bericht achterlaten dat U de plaats opgeeft waar uw bestelling zich bevindt en de te volgen weg om over te gaan tot een nieuwe levering. Indien U zich niet bevindt op de plaats van de levering op het overeengekomen ogenblik, dan verzoeken wij U ons te contacteren teneinde de levering op een latere datum uit te voeren.

Indien de bestelling nog steeds niet geleverd kon worden, om redenen die niet aan ons toe te schrijven zijn, na een termijn van 30 dagen volgende op de datum waarop uw bestelling beschikbaar was met het oog op de levering ervan, zullen wij aannemen dat U een einde wenst te stellen aan de Overeenkomst en deze zal beëindigd worden. Gevolg aan de beëindiging van de Overeenkomst, zullen wij U alle betaalde bedragen terugbetalen met inbegrip van de leveringskosten (met uitzondering van de bijkomende kosten verbonden aan de keuze van een leveringswijze anders dan de door ons geboden gewone en minder dure leveringswijze), dit binnen de kortst mogelijke termijn en, in elk geval, binnen een termijn van 14 dagen te rekenen vanaf het ogenblik dat de Overeenkomst als beëindigd beschouwd wordt.

Wil rekening houden met het feit dat het ons toegelaten is U de eventuele bijkomende transportkosten verbonden aan de beëindiging van het Contract te factureren. Deze clause is niet van toepassing op de virtuele Geschenkkart waarvan de levering geregeld wordt door de Algemene Voorwaarden van de Geschenkkart en artikel 9 hierboven.

#### **11. OVERDRACHT VAN DE RISICO'S EN VAN DE EIGENDOM DER PRODUCTEN**

De risico's verbonden aan het product vallen onder uw verantwoordelijkheid vanaf het ogenblik van de levering in de zin van de bepalingen van clause 9 hierboven. De eigendom van de producten gaat op U over op het ogenblik dat wij uw volledige betaling ontvangen van alle in dit verband verschuldigde bedragen met inbegrip van de leveringskosten, dan wel op het ogenblik van de levering (in de zin van de bepalingen van clause 9 hierboven) indien deze plaatsvond op een latere datum.

#### **12. PRIJS EN BETALING**

De prijs van de producten zal die zijn zoals op elk ogenblik aangeduid op onze site, behoudens in geval van kennelijke vergissing. Vergissingen kunnen zich voordoen spijts al onze inspanningen ons ervan te verzekeren dat op de site aangeduide prijzen juist zijn. Indien wij een vergissing ontdekken in de prijs van het product of van de producten die

U bestelde, dan zullen wij U hiervan binnen de kortst mogelijke termijn informeren en wij zullen U voorstellen hetzij uw bestelling tegen de correcte prijs te bevestigen, hetzij uw bestelling te annuleren. Indien wij U niet kunnen contacteren, zal de bestelling als geannuleerd beschouwd worden en wij zullen U de totaliteit van de betaalde bedragen terugbetalen.

Wij zijn er niet toe gehouden U een product tegen een onjuiste lagere prijs te verkopen (en dit zelfs nadat wij U de Leveringsbevestiging verstuurd hebben), indien de vergissing manifest en ondubbelzinnig is en indien U redelijkerwijze in staat bent deze aldus te identificeren.

De op onze site voorkomende prijzen zijn BTW inbegrepen met uitzondering van de leveringskosten, die bovenop zullen komen van het totaal te betalen bedrag, zoals gesteld in onze aankoopgids (zie de rubriek met betrekking tot de leveringskosten).

De prijzen kunnen op elk ogenblik gewijzigd worden. Evenwel zal geen enkele wijziging effect hebben op de bestellingen waarvoor reeds een Orderbevestiging werd verstuurd, met uitzondering van de hierboven beschreven gevallen.

Nadat U al de producten zult gekozen hebben die U wenst te kopen, zullen deze aan uw winkelmand toegevoegd worden. Nadien zullen wij uw bestelling verwerken en U zult uitgenodigd worden de betaling uit te voeren. Te dien einde zult U de verschillende stappen van het aankoopproces moeten volgen door telkens de noodzakelijke informatie in te vullen of te verifiëren. Tijdens het aankoopproces hebt U altijd de mogelijkheid om de gegevens met betrekking tot uw bestelling te wijzigen vooraleer tot de betaling over te gaan. Het aankoopproces wordt uitgelegd in onze aankoopgids. Bovendien, indien U in ons systeem opgenomen werd als geregistreeerde gebruiker, zijn alle gegevens met betrekking tot de door U geplaatste bestellingen bij ons beschikbaar in de rubriek « Mijn account ».

U kunt de betaling uitvoeren met behulp van de volgende bankkaarten : Visa, Mastercard en American Express, alsook via Paypal. Alternatief kunt U de totaliteit of een deel van de prijs van uw bestelling regelen met een Geschenkaart ZARA of met een aankoop bon voor [België] uitgegeven door Fashion Retail, SA of door Zara België. NV.

De gegevens van uw kaart zullen gecodeerd worden teneinde elk niet toegelaten toegangsrisico te beperken. Eens uw bestelling geplaatst, zullen wij een verzoek tot pre-autorisatie via bankkaart formuleren teneinde ons ervan te verzekeren dat U over voldoende fondsen beschikt om de transactie uit te voeren.

Het overeenstemmend bedrag zal van uw kaart afgenomen worden op het ogenblik dat de producten, voorwerp van uw bestelling, onze opslagplaats verlaten.

Indien U de betaling uitvoert via Paypal, een geschenkaart ZARA of een aankoopbon voor België uitgegeven door Fashion Retail, SA, of door Zara België NV, dan zal de afname plaatsvinden op het ogenblik dat wij de bestelling bevestigen.

Door op « Betaling goedkeuren » te klikken, bevestigt U dat de kredietkaart uw eigendom is of dat U de legitieme titularis bent van de Geschenkaart of de aankoopbon.

De kredietkaarten zijn onderworpen aan geldigheidscontroles en aan een toelating van het organisme dat deze kaarten uitgeeft. Indien wij de noodzakelijke betalingstoelating niet bekomen, zullen wij niet verantwoordelijk zijn voor de vertraging en/of het gebrek aan levering van de producten en zullen wij niet gehouden zijn met U een Overeenkomst aan te gaan.

Wil noteren dat de optie “ Wijziging van maat” van artikel 16.5 enkel beschikbaar is indien de volgende betaalmiddelen gebruikt werden voor de originele aankoop : Visa, Mastercard en American Express.

### **13. EXPRESS BETALING**

De optie express betaling (hierna : « Express betaling ») vergemakkelijkt het aankoopproces op deze site. Zij ontslaat U inderdaad van de verplichting voor elke aankoop de gegevens aan te duiden met betrekking tot de levering, de facturatie en de betaling. De optie Express betaling is beschikbaar in de rubriek « Zie winkelmand ».

Om de optie Express betaling te kunnen gebruiken, dient U de gegevens met betrekking tot uw bankkaart te registreren. U zult tot deze registratie kunnen overgaan naar aanleiding van de betaling via één van de op deze site aanvaardde kaarten door te klikken op de optie « Gegevens van mijn kaart registreren ». De hiernavolgende gegevens zullen geregistreerd worden : nummer en vervaldatum van de kaart, alsook de naam van de houder van de kaart, zoals dit op deze laatste vermeld wordt.

Teneinde over te gaan tot de registratie van de gegevens van uw kaart met het oog op het gebruik van de optie Express betaling, dient U het Privacybeleid en de toepasselijke Algemene Voorwaarden te aanvaarden.

Door beroep te doen op het Express betaling systeem, aanvaardt U dat de betaling van de via dit systeem verrichte aankopen afgenomen wordt van de aan dit systeem verbonden bankkaart. In elk geval zal het gebruik van deze kaart geregeld worden door de schriftelijke voorwaarden overeengekomen tussen U en het organisme dat de kaart uitgeeft.

U kunt in de rubriek « Express betaling » alle gegevens van alle kaarten die U wenst, registreren. Hiertoe dient U minstens één betaling uit te voeren met elk van deze kaarten. Indien U de gegevens van verschillende kaarten wenst te registreren, zal de kaart waarvan de gegevens het meest recent geregistreerd werden, beschouwd worden als uw « Favoriete kaart » en het bedrag van de aankopen verricht volgens het Express betaling systeem zal automatisch van deze kaart gedebiteerd worden. Evenwel zal U uw Favoriete kaart kunnen wijzigen in de rubriek « Mijn account » voorkomende op deze site. Teneinde op het Express systeem beroep te kunnen doen, volstaat het de knop « Express betaling » aan te klikken zoals dit voorkomt op het winkelmandje. Dan zal een scherm zichtbaar worden waarin alle gegevens van levering, facturatie en betaling met betrekking tot uw aankoop zichtbaar worden. De gegevens voorkomende op dit scherm kunnen niet gewijzigd worden. Bijgevolg en indien gegevens niet correct zijn, gelieve uw aankoop niet te valideren. Om een aankoop met andere gegevens te verrichten, gelieve de optie Express betaling niet te gebruiken.

U kunt uw Favoriete kaart verbonden aan de Express betaling wijzigen in de rubriek « Mijn account » voorkomende op deze site.

De bepalingen van deze clause zijn niet van toepassing op de aankoop van producten in de hoedanigheid van gastgebruiker.

### **14. AANKOOP VAN PRODUCTEN IN DE HOEDANIGHEID VAN GASTGEBRUIKER.**

De site biedt U eveneens de mogelijkheid om producten aan te kopen in de hoedanigheid van gastgebruiker. Krachtens deze aankoopmodaliteit, dient U slechts de noodzakelijke gegevens te verschaffen met het oog op de behandeling van uw bestelling. Op het einde van het aankoopproces wordt U gevraagd U te registreren in de hoedanigheid van gebruiker of verder te gaan in de hoedanigheid van niet geregistreerde gebruiker.

### **15. BELASTING OVER DE TOEGEVOEGDE WAARDE**

Conform de vigerende wetgeving, is elke aankoop verricht op de website onderworpen aan de belasting over de toegevoegde waarde (BTW), met uitzondering van de bestellingen rechtstreeks geleverd aan consumenten verblijvende in de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla.

In dit opzicht en conform hoofdstuk I van titel V van de richtlijn 2006/112/EG van 28 november 2006 betreffende het gemeenschappelijke stelsel van belasting over de toegevoegde waarde, wordt de plaats van levering beschouwd als zich bevindende in de lidstaat waar de producten moeten worden geleverd en de toepasselijke BTW is deze geldende in elke Lidstaat waar de producten moeten worden geleverd conform de bestelbons.

Conform de toepasselijke wetgeving in elk land kan het mechanisme van “ reverse charge” (bedoeld in artikel 194 van de richtlijn 2006/112) toegepast worden op producten geleverd in bepaalde Lidstaten van de Europese Unie indien de consument onderworpen is of moet worden aan BTW. Indien dit het geval is, zullen wij de BTW niet inhouden, onder voorbehoud dat de bestemming ons waarborgt dat de BTW op de geleverde producten door de consument in rekening zal gebracht worden volgens het mechanisme van de verlegging.

Met betrekking tot de leveringen te verrichten in de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla, zullen deze van BTW vrijgesteld worden in toepassing van artikel 146 van bovenvermelde richtlijn en onderworpen aan de taksen en douanerechten overeenstemmend met de toepasselijke wetgeving.

## **16. OMRUIL – EN RETOURBELEID**

### **16.1 Wettelijk herroepingsrecht**

#### **Herroepingsrecht**

U hebt het recht de Overeenkomst te herroepen binnen een termijn van 14 dagen zonder een reden op te geven.

De herroepingstermijn verstrekt 14 dagen na de datum waarop U of een derde ander dan een door U aangewezen transporteur zich aanbiedt als verwerper van het materieel bezit van de producten of, in het geval van meerdere producten die van eenzelfde bestelling deel uitmaken maar separaat worden geleverd, binnen de 14 dagen te rekenen vanaf de datum vanaf dewelke U of een derde ander dan de transporteur die U hebt aangewezen zich aanbiedt als verwerper van het materieel bezit van het laatste product.

Om uw herroepingsrecht te doen gelden, gelieve ZARA te informeren van uw beslissing door een ondubbelzinnige verklaring, per brief met de post op het volgend adres : Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), Spanje, telefonisch op het nummer 0800 811 48, per email naar: [contact.be@zara.com](mailto:contact.be@zara.com), of door het hiertoe bestemd contactformulier in te vullen. U beschikt eveneens over de mogelijkheid om het herroepingsformulier in bijlage te gebruiken al is dit niet verplicht.

De herroepingstermijn wordt nageleefd indien U uw brief waarbij U ons informeert van uw beslissing uw herroepingsrecht uit te oefenen, verstuurd wordt voor het verstrijken van deze herroepingstermijn.

#### **Gevolgen van de herroeping**

Indien U beslist de Overeenkomst te herroepen, zullen wij U alle gestorte betalingen terugbetalen met inbegrip van de leveringskosten (met uitzondering van de bijkomende kosten verbonden aan een door U verkozen leveringsmethode anders dan de gewone en goedkoopste door ons aangeboden leveringsmethode) binnen de kortst mogelijke tijd en, in elk geval, binnen een termijn van 14 dagen te rekenen vanaf het ogenblik dat wij van uw beslissing de Overeenkomst te herroepen, werden geïnformeerd. Wij zullen tot deze terugbetaling overgaan volgens dezelfde betaalmethode als deze die U gebruikt hebt voor de initiële transactie behalve indien U uitdrukkelijk een andere betaalmethode aanvaardt. In elk geval, zal deze terugbetaling lastens Uzelf geen enkele kost meebrengen. Niettegenstaande het voorgaande, kunnen wij de terugbetaling uitstellen totdat wij de teruggestuurde producten hebben ontvangen of dat U ons het bewijs hebt gegeven van de terugzending van deze laatste, waarbij de meest recente datum wordt weerhouden.

Wij danken U de betreffende producten af te geven in één van de ZARA winkels in België, of deze naar ons te retourneren binnen de kortst mogelijke termijn en, in elk geval, binnen een termijn van 14 dagen te rekenen vanaf de datum dat U ons informeerde van uw beslissing om U uit deze Overeenkomst terug te trekken. De termijn wordt nageleefd indien U ons de producten terugstuurt voor het verstrijken van de termijn van 14 dagen.

De directe kosten opgelopen ten gevolge van de terugzending van de producten zijn ten uwe laste behalve in de gevallen waarin U deze producten afgeeft in één van de ZARA winkels in België of wanneer U ze terugstuurt via een

door ons georganiseerde transportdienst of afgeeft aan de Drop Off point met het vooruitbetaald retourticket dat wij U op Uw verzoek zullen hebben laten geworden.

U loopt enkel verantwoordelijkheid op met betrekking tot de waardevermindering van de producten volgende uit manipulaties andere dan deze die noodzakelijk zijn teneinde zich te verzekeren van de aard, de kwaliteit en het functioneren van deze laatste.

## **16.2 Contractueel herroepingsrecht**

Buiten het wettelijk herroepingsrecht van consumenten en gebruikers vermeld in clause 16.1 hierboven hebt U de mogelijkheid ons elk product te retourneren (met uitzondering van de producten vermeld in clause 16.3 hierna, voor dewelke herroepingsrecht uitgesloten is) binnen een termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de leveringsdatum (behalve voor de producten vermeld in artikel 16.3. hierna, voor dewelke het herroepingsrecht uitgesloten is). Het retourneren van de Geschenkkarten wordt beheerst door de Algemene Voorwaarden van de Geschenkkarten.

In geval van retour van de producten in toepassing van het Contractueel herroepingsrecht na het verstrijken van de wettelijke herroepingstermijn, zal de terugbetaling enkel slaan op het bedrag betaald voor deze producten. De directe kosten opgelopen ten gevolge van retour van deze producten zijn ten uwe laste indien U deze producten niet terug afgeeft in één van de ZARA winkels in België of indien U deze niet retourneert via een door ons georganiseerd transport of via afgifte aan de Drop Off point met het vooruitbetaald retourticket dat wij U op Uw verzoek zullen hebben laten geworden.

Indien U ons informeert van uw beslissing uw herroepingsrecht te doen gelden in toepassing van de bepalingen van clause 16.1 hierboven, na het verstrijken van de wettelijke herroepingstermijn, dan bent U in elk geval ertoe gehouden ons de producten te retourneren binnen een termijn van 30 dagen vanaf de leveringsdatum.

## **16.3. Gemeenschappelijke bepalingen**

U beschikt niet over het recht de Overeenkomst te beëindigen indien deze betrekking heeft op de levering van de volgende producten :

- i. Gepersonaliseerde artikelen
- ii. Muziek CD's /DVD's zonder originele verpakking.
- iii. De goederen die door U werden ontzegeld na levering en die niet kunnen teruggestuurd worden om redenen van hygiëne of bescherming van de gezondheid.

Uw herroepingsrecht van de Overeenkomst is slechts toepasselijk op de producten die geretourneerd worden in dezelfde staat als deze in dewelke U ze hebt ontvangen. Geen enkele terugbetaling zal verricht worden indien de producten na opening werden gebruikt, indien zij niet in dezelfde staat verkeren als deze in dewelke zij werden geleverd, of indien zij beschadigd werden. Wij adviseren U er bijgevolg zorg voor te dragen zolang zij in uw bezit zijn. Wij danken U de producten terug te sturen door hun oorspronkelijke verpakking te gebruiken of mee te sturen, alsmede de instructies en desgevallend de andere bijgevoegde documenten.

In het kader van deze herroeping worden de producten als volgt geretourneerd :

- (i) Retours in gelijk welke ZARA winkel in België :

U kunt een product retourneren in eender welke ZARA winkel in België. In dit geval adviseren wij U om U in deze winkel te begeven en het product voor te leggen samen met het e-ticket dat hoort bij de Bevestiging van Levering en dat ook geregistreerd is in uw account op onze website alsook in de mobiele ZARA applicatie. U kunt het e-ticket ook rechtstreeks tonen op Uw mobiel toestel of het afdrukken.

- (ii) Retours via transporteur

Indien U het product of de producten wenst te retourneren via onze transporteur, dank ons te contacteren via ons webformulier dan wel per telefoon op 0800 811 48 teneinde de afhaling van uw product of producten bij U te organiseren. Wij danken U het product in dezelfde originele verpakking te willen afgeven conform de instructies van de rubriek «OMRUILEN EN RETOURNEREN » van de Website. Indien U de artikelen hebt aangekocht als gastgebruiker, dan kunt U retour per transporteur vragen door te telefoneren naar het nummer 0800 811 48.

(iii) Retours via afgifte op de Drop Off point

U kunt het product/de producten ook retourneren door ze af te geven bij een Drop Off point. Hiertoe dient U ons te contacteren met het beschikbaar contactformulier op onze website, via email naar het adres [contact.be@zara.com](mailto:contact.be@zara.com) of door te telefoneren naar 0800 811 48. Wij zullen U dan een vooruitbetaald retourticket bezorgen dat geplakt moet worden op het pakket dat afgegeven moet worden op de Drop Off point met het oog op zijn verzending.

Het product/de producten moet(en) ons geretourneerd worden in dezelfde verpakking als deze in dewelke U het/ze hebt ontvangen en U dient de instructies te volgen welke beschikbaar zijn in de sectie “OMRUILEN EN RETOURNEREN” van de website.

Geen van de bovengenoemde opties veroorzaakt voor U supplementaire kosten.

Wil noteren dat indien U beslist het product/de producten op een andere wijze te retourneren, wij gerechtigd zullen zijn U alle kosten ten laste te leggen die wij zelf hebben gedragen.

Na nazicht van het artikel zult U geïnformeerd worden of U gerechtigd bent op terugbetaling van de betaalde bedragen. De leveringskosten zullen terugbetaald worden indien het herroepingsrecht uitgeoefend wordt binnen de wettelijke termijn en indien alle producten die het pakket samenstellen, teruggestuurd zijn. De terugbetaling zal zo vlug mogelijk uitgevoerd worden en, in elk geval, binnen de 14 dagen vanaf de datum dat U ons informeert van uw intentie om de bestelling te annuleren. Niettegenstaande mogen wij de terugbetaling uitstellen totdat wij de producten ontvangen hebben of totdat U een bewijs zult verschaft hebben van verzending van de te retourneren artikelen. De terugbetaling zal steeds uitgevoerd worden via dezelfde betaalmethode dan deze aangewend voor aankoop.

U draagt de kost en het risico van de terugzending der producten, zoals hoger aangegeven.

Voor alle vragen kan U ons contacteren via ons contactformulier of door te telefoneren naar 0800 811 48.

#### **16.4 Retours van gebrekkige producten**

Indien U bij levering van de goederen van oordeel bent dat het product niet conform is aan uw bestelling, wil ons dan onmiddellijk contacteren via ons contactformulier door ons de referenties en het vastgesteld gebrek aan te duiden, of door te telefoneren naar 0800 811 48 (oproep gratis), zodat wij U de te volgen weg kunnen opgeven.

U dient ons het product te retourneren aan het adres vermeld op het vooruitbetaald retourticket die U op uw verzoek zult ontvangen hebben, of in eender welke ZARA winkel in België, of via een transporteur die wij naar uw woonplaats laten komen. Wij zijn gerechtigd U een aankoopbewijs te vragen, zoals een copie van het e-ticket dat de Bevestiging van Levering vergezelt.

Wij zullen aandachtig het teruggestuurd product onderzoeken en zullen U binnen een redelijke termijn per mail informeren of het product kan terugbetaald of vervangen (in voorkomend geval) worden. De terugbetaling of vervanging van het artikel zal zodra mogelijk plaatsvinden en, in elk geval, binnen de 14 dagen te rekenen van de datum van de verzending van de mail die U bevestigt dat de terugbetaling of de vervanging van het product hangende is.

De bedragen betaald voor de geretourneerde producten omwille van schade of gebrek, indien deze vaststaan, zullen integraal terugbetaald worden, met inbegrip van de leveringskosten verbonden aan de verzending van het artikel



alsook deze die U betaalde om het ons te retourneren. De terugbetaling zal plaatsvinden via hetzelfde betaalmiddel als dat aangewend voor aankoop.

Dit onder voorbehoud van uw wettelijke rechten.

## **16.5 Wijziging van maat**

Los van Uw gegarandeerd wettelijk en contractueel herroepingsrecht, indien U beslist dat het item dat u heeft gekocht voor u de verkeerde maat is, dan kunt u een wijziging ervan vragen, zonder dat u extra verzendkosten dient te betalen voor het nieuwe item dat u wordt verzonden, mits u het oorspronkelijke item terug bezorgt. U kunt de wijziging van de maat aanvragen via de rubriek "Omruilen en retourneren" van "Mijn account" op deze website. U moet de nieuwe maat van uw item selecteren, en op voorwaarde (i) dat het hetzelfde item is, (ii) dat de prijs ervan op de website gelijk is aan of hoger is dan de prijs die u betaalde voor het oorspronkelijke item en (iii) dat alleen bepaalde betaalmiddelen zijn gebruikt bij aankoop (zie artikel 12 van deze Algemene Voorwaarden voor meer informatie), dan zult u de wijziging van maat kunnen vragen. Houd er rekening mee dat de optie om de maat van uw oorspronkelijk item te wijzigen enkel als beschikbaar wordt weergegeven wanneer aan al deze voorwaarden wordt voldaan.

Zodra u de wijziging hebt aangevraagd en gekozen hebt voor de passende retourmethode, moet u het oorspronkelijke item terugbezorgen, dit in elke ZARA winkel in België of via een koerier die wij naar Uw woonplaats laten komen, of aan het adres vermeld op het vooruitbetaald retouretiket dat wij U op uw verzoek zullen laten hebben geworden met het oog op afgifte van het pakket bij de Drop Off point. U moet het artikel zonder onnodige vertraging en in elk geval binnen een termijn van 14 kalenderdagen te rekenen vanaf het verzoek tot wijziging op de website terug bezorgen. Geen van de twee opties voor het retourneren van de item heeft voor u bijkomende kosten tot gevolg.

Indien u ervoor opteert om het item te retourneren in een ZARA winkel in België, dan moet U behalve het origineel item, het e-ticket voorleggen dat hoorde bij de Bevestiging van Levering, hetzij in digitale versie rechtstreeks op Uw mobiel toestel, hetzij in afgedrukte versie. Indien U het artikel retourneert per koerier dat door ons wordt geregeld of via de Drop Off point door het vooruitbetaald etiket te gebruiken dat wij U op Uw verzoek lieten geworden, dan moet dit in dezelfde verpakking als deze waarin u het origineel item hebt ontvangen en moet U de instructies volgen in de rubriek "Omruilen en retourneren" van deze website.

Nadat u de retour methode heeft gekozen, zullen wij de nieuwe bestelling versturen met het item in de nieuwe maat, binnen de 2 à 3 werkdagen vanaf de datum van het verzoek tot wijziging, en in ieder geval binnen een termijn van maximaal 30 dagen vanaf die datum. Deze optie brengt voor u geen extra kost mee. Deze nieuwe bestelling wordt beheerst door de bepalingen van de Algemene Voorwaarden, met inbegrip van de uitoefening van het herroepingsrecht.

Houd er rekening mee dat indien u het oorspronkelijk item niet retourneerde na 14 kalenderdagen vanaf het verzoek tot wijziging van de maat, wij het recht hebben om de kosten aan te rekenen die overeenstemmen met de nieuw geplaatste bestelling, welke onderworpen blijft aan de huidige Voorwaarden.

## **17. AANSPRAKELIJKHEID EN NIET-AANSPRAKELIJKHEIDSCLAUSULES**

Behoudens andersluidende expliciete vermelding in deze Voorwaarden, is onze aansprakelijkheid met betrekking tot elk product aangekocht op onze site strikt beperkt tot de aankoopprijs ervan.

Onverminderd het bovenstaande, zal onze aansprakelijkheid het voorwerp niet zijn van enige uitsluiting of beperking in de volgende gevallen:

- i. het overlijden of de lichamelijke schade veroorzaakt door onze nalatigheid
- ii. fraude of bedrog ; of

iii. in elk geval daar waar het onwettelijk zou zijn onze aansprakelijkheid uit te sluiten of te beperken, of dit te pogen.

Niettegenstaande de bepalingen van bovenvermelde alinea, in de mate voorzien door de wet en behoudens tegengestelde indicaties in de huidige Voorwaarden, zullen wij in geen geval aansprakelijk zijn voor de hierna volgende verliezen ongeacht hun oorsprong :

i. inkomsten- of verkoopverlies ;

ii. uitbatingsverlies ;

iii. verlies van winsten of contracten ;

iv. verlies van voorziene besparingen ;

v. verlies van gegevens ; en

vi. tijdverlies uit hoofde van management of kantooruren.

Gelet op het open karakter van deze Website en de mogelijkheid van vergissingen op het vlak van opslag en overdracht van digitale informaties, garanderen wij noch de juistheid, noch de veiligheid van de overgemaakte of bekomen informatie via deze site, tenzij uitdrukkelijk anders gesteld.

Alle documenten, beschrijvingen en informaties met betrekking tot de producten voorkomende op deze site worden «als zodanig» gegeven, zonder enige garantie, expliciet of impliciet, met uitzondering van door de wet voorziene garanties. In deze zin, en indien U partij bent bij de Overeenkomst in de hoedanigheid van consument of gebruiker, zijn wij ertoe gehouden U producten te leveren die conform zijn aan de Contractuele bepalingen en wij zijn ten opzichte van U aansprakelijk in geval van een gebrek aan conformiteit vastgesteld op het ogenblik van de levering. De producten worden geacht conform te zijn met de Contractuele bepalingen indien de hierna volgende Voorwaarden verenigd zijn: (i) zij dienen conform te zijn met de beschrijving die wij voorgesteld hebben en de karakteristieken te bezitten die wij op deze site hebben gegeven ; (ii) zij dienen aangepast te zijn aan het doel waarvoor dergelijke producten algemeen gezien geconcipteerd worden ; (iii) zij dienen te beantwoorden aan de criteria van kwaliteit en prestatie die algemeen aanvaard worden voor gelijkaardige producten en waaraan men zich redelijkerwijze mag verwachten.

In de mate als door de wet voorzien, zijn alle waarborgen uitgesloten met uitzondering van de waarborgen ten gunste van consumenten en gebruikers die wettelijk gezien het voorwerp niet kunnen uitmaken van een uitsluiting (aldus de wettelijke conformiteitsgarantie bepaald in de artikelen 1649 bis tot 1649octies van het Belgisch burgerlijk wetboek).

De producten die wij verkopen, o.a. de ambachtelijke artikelen, vertonen veelal karakteristieken die eigen zijn aan de natuurlijke materialen welke in hun vervaardiging worden gebruikt. Deze karakteristieken kunnen het voorwerp zijn van variaties op het niveau van de vezels, de textuur, de knopen of de kleur. In geen geval kunnen deze variaties beschouwd worden als gebreken of schade. Integendeel, dient U bewust te zijn van het bestaan van deze variaties en in staat te zijn deze appreciëren. Wij kiezen uitsluitend producten van de beste kwaliteit maar de natuurlijke karakteristieken zijn inherent aan onze producten en dienen aanvaard te worden als deel uitmakende van het intrinsiek aspect van deze laatste. De bepalingen van deze clause doen op geen enkele wijze afbreuk aan uw rechten als consument en gebruiker, noch aan het recht de Overeenkomst te annuleren.

## **18. INTELLECTUELE EIGENDOM**

U erkent en aanvaardt dat elk auteursrecht, elk gedeponeerd merk en elk intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot informatie of inhoud voorkomende op deze site op elk ogenblik onze eigendom zullen zijn dan wel deze van onze licentiegevers. U kunt deze informatie enkel gebruiken in de mate dat U hiertoe uitdrukkelijk werd toegelaten door onszelf of onze licentiegevers . Dit belet U niet om deze site te gebruiken in de mate dat dit noodzakelijk is teneinde informatie betreffende uw bestelling of uw contactgegevens te kopiëren.

## **19. VIRUSSEN, PIRATERIJ EN ANDERE COMPUTERAANVALLEN**

U mag geen ongepast gebruik maken van deze Website door doelbewust virussen, Trojaanse paarden, wormen, logic bombs, andere software of andere kwaadaardig of technologisch schadelijk materiaal te introduceren. Het is verboden ongeoorloofd toegang te krijgen tot deze site, de server waarop deze site is gevestigd of enige andere server, computer of database verbonden aan onze Website. U verbindt zich ertoe deze Website niet aan te vallen via een denial of service of een verspreide denial of service.

Elke inbreuk op deze bepaling staat gelijk met een overtreding zoals beschreven in de terzake toepasselijke wetgeving. Wij zullen elke niet naleving aan de bevoegde autoriteiten melden teneinde de identiteit van de aanvaller te achterhalen. In geval van niet-naleving van deze clause, wordt de toelating om deze site te gebruiken onmiddellijk ingetrokken.

Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade of nadelen als gevolg van een denial of service aanval, virus of enige andere software of technologisch schadelijk of nadelig materiaal dat uw computer, uitrusting, data of materiaal kan beïnvloeden als gevolg van gebruik van deze Website of het downloaden van inhoud ervan of van andere sites naar dewelke deze site U leidt.

## **20. LINKS VAN ONZE WEBSITE**

Indien onze site links bevat naar andere sites en gegevens van derden, worden deze links uitsluitend met informatieve doeleinden verstrekt zonder dat wij enige controle over de inhoud of gegevens van deze sites kunnen uitoefenen. Wij aanvaarden bijgevolg geen enkele aansprakelijkheid in geval van verlies of hinder die uit het gebruik van deze links voortvloeien.

## **21. SCHRIFTELIJKE MEDEDELINGEN**

Gevolg aan de toepasselijke wetgeving, zijn wij ertoe gehouden U bepaalde informatie of mededelingen schriftelijk te geven. Door deze site te gebruiken, aanvaardt U dat uw communicatie met ons hoofdzakelijk elektronisch verloopt. Wij zullen U per email contacteren of zullen U informeren via alarmeren op onze site. Om Contractuele redenen, geeft U uw akkoord met het gebruik van dit elektronisch communicatiemiddel en U aanvaardt dat alle overeenkomsten, mededelingen, informaties en andere berichten die wij U elektronisch toezenden, conform zijn aan de wettelijke bepalingen die vereisen dat dergelijke mededelingen schriftelijk zouden zijn. Deze bepaling doet in geen geval afbreuk aan Uw wettelijke rechten.

## **22. KENNISGEVINGEN**

Wil bij voorkeur ons contactformulier gebruiken om ons kennisgevingen te doen. Behoudens andersluidende bepaling en conform clause 21 hierboven mogen wij U kennisgevingen doen op het mail- of postadres dat U ons medegedeeld hebt bij Uw bestelling.

Kennisgevingen worden geacht te zijn ontvangen en naar behoren te zijn verricht op het ogenblik zelf dat zij op onze site zijn geplaatst, 24 uur na verzending van een email, of drie dagen te rekenen van de afstempeling van enige brief. Als bewijs dat een mededeling wel degelijk werd verzonden, volstaat het in het geval van een brief aan te tonen dat deze correct is geadresseerd, gefrankeerd en naar behoren werd gepost; in het geval van een email, volstaat het aan te tonen dat dit laatste wel degelijk verstuurd werd naar het emailadres dat door de bestemming is opgegeven.

### **23. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN**

De Overeenkomst is voor beide partijen bindend alsook voor hun respectievelijke rechtsopvolgers, cessionarissen en rechtverkrijgenden. U mag een Overeenkomst of de rechten of verplichtingen die hieruit voortvloeien niet overdragen, afstaan, belasten, uitbesteden of op enige andere wijze overdragen zonder onze voorafgaandelijke schriftelijke toestemming.

Wij kunnen een Overeenkomst of enige rechten of verplichtingen die eruit voortvloeien ten alle tijde overdragen, afstaan, belasten, uitbesteden of op enigerlei andere wijze overdragen op gelijk welk ogenblik tijdens de geldigheidsduur van de Overeenkomst. Om enige twijfel te vermijden, dienen dergelijke overdrachten, cessies en andere afstanden geen afbreuk te doen aan de rechten die U desgevallend hebt als consument en kunnen zij op eender welke wijze de uitdrukkelijke en stilzwijgende garanties die wij U hebben gegeven niet begrenzen, beperken of uitsluiten.

### **24. OVERMACHT**

Wij zijn niet aansprakelijk voor het niet naleven of het vertraagd uitvoeren van verplichtingen die wij uit hoofde van de Overeenkomst aangaan, veroorzaakt door gebeurtenissen die redelijkerwijze buiten onze controle liggen (« Overmacht »).

Overmacht omvat alle handelingen, gebeurtenissen, niet- uitoefening, weglating, of ongeval die redelijkerwijze buiten onze controle liggen, en meer bepaald t :

- i. Staking, lock-out of andere vormen van protest.
- ii. Burgerlijke onlusten, opstand, invasie, terroristische aanval of bedreiging, oorlog (al dan niet verklaard), of dreiging van of voorbereiding op oorlog.
- iii. Brand, explosie, storm, overstroming, aardbeving, instorting, epidemie of ander natuurlijk onheil.
- iv. Onmogelijkheid om treinen, boten, vliegtuigen, gemotoriseerd vervoer of andere openbaar of particuliere transportmiddelen te gebruiken.
- v. Onmogelijkheid om openbare of particuliere telecommunicatiesystemen te gebruiken.
- vi. Besluiten, decreten, wetten, regelgevingen of beperkingen van eender welke regering of openbare macht.
- vii. Staking, incidenten of ongevallen bij vervoer ter zee of rivier, postvervoer of enig ander type van vervoer.

Onze contractuele verplichtingen worden enerzijds opgeschort voor de periode dat de Overmacht aanhoudt en anderzijds wordt de periode waarin wij aan deze verplichtingen moeten voldoen, verlengd voor een periode gelijk aan de duur van de overmachtssituatie. In de mate van het mogelijke, zullen wij alle redelijke middelen aanwenden om de situatie van overmacht te beëindigen of om een oplossing te vinden die ons in staat stelt om aan onze verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst te voldoen ondanks de situatie van overmacht.

### **25. AFSTAND VAN RECHT**

Indien wij niet langer de strikte naleving uwerzijds eisen van uw verplichtingen op grond van de Overeenkomst of één van de huidige voorwaarden, of indien wij de rechten of aanspraken niet uitoefenen waarop wij op grond van deze Overeenkomst of de voorwaarden gerechtigd zijn, dan vormt dit geen afstand of beperking van deze rechten of verhalen en ontheft U niet van de nakoming van uw verplichtingen.

Afstand onzerzijds van een specifiek recht of verhaal maakt geen afstand uit van andere rechten of verhalen voortvloeiende uit de Overeenkomst of de voorwaarden.

Geen afstand onzerzijds van eender welke van deze rechten, verhalen of voorwaarden voortvloeiende uit de Overeenkomst zal enig gevolg hebben zolang deze niet aldus werd gekwalificeerd en U medegedeeld conform de bepalingen voorzien in de clause met betrekking tot de kennisgevingen hierboven.

## **26. GEDEELTELIJKE NIETIGHEID**

Als één van deze Voorwaarden of één van de bepalingen van de Overeenkomst nietig worden verklaard in toepassing van een definitieve beslissing van een bevoegde instantie, blijven de andere algemene voorwaarden gelden zonder door de genoemde nietigverklaring beïnvloed te worden.

## **27. VOLLEDIGE OVEREENKOMST**

Deze Voorwaarden en alle documenten waarnaar in deze Voorwaarden wordt verwezen, vormen de volledige Overeenkomst tussen partijen met betrekking tot het voorwerp van deze laatste en vervangen elk voorafgaand akkoord, belofte of regeling welke mondeling of schriftelijk tussen partijen werd gemaakt.

Partijen komen overeen dat geen van beiden zich gebaseerd hebben op een verklaring of een belofte gedaan door de andere partij of die eventueel voortvloeit uit enige mondelinge of schriftelijke verklaring tijdens de onderhandelingen tussen de partijen voorafgaand aan het aangaan van de Overeenkomst met uitzondering van de bepalingen die uitdrukkelijk in deze Voorwaarden werden bepaald.

Elke partij verzaakt aan elk verhaal met betrekking tot eventueel valse verklaringen afgelegd door de andere partij, mondeling of schriftelijk, vóór de datum van ondertekening van de Overeenkomst (tenzij deze valse verklaringen op frauduleuze wijze werden afgelegd). Het enig verhaal dat de andere partij kan uitoefenen zal de verbreking van het Contract zijn, zoals bepaald in deze Voorwaarden.

## **28. ONS RECHT OM DEZE VOORWAARDEN TE WIJZIGEN**

Wij hebben het recht om deze voorwaarden ten alle tijde te herzien en te wijzigen.

U bent onderworpen aan de van kracht zijnde bepalingen en Voorwaarden op het ogenblik dat U deze site gebruikt of een bestelling plaatst, behalve als de wet of de bevoegde overheden ons ertoe verplichten met terugwerkende kracht deze bepalingen, Voorwaarden of Privacybeleid te wijzigen. In dat geval zal eender welke eventuele wijziging eveneens toepasselijk zijn op de bestellingen die U voorafgaandelijk had geplaatst.

## **29. TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSMACHT**

Het gebruik van onze Website en de Overeenkomst voor aankoop van de producten op deze site worden beheerst door het Spaans recht.

Elk geschil dat voortvloeit uit of samenhangt met het gebruik van de website of met dergelijke Overeenkomsten valt onder de exclusieve rechtsmacht van de Spaanse hoven en rechtbanken.

Indien U de Overeenkomst als consument aangaat zal niets in deze clause afbreuk doen aan uw rechten zoals erkend in de van kracht zijnde toepasselijke wetgeving.

## **30. COMMENTAREN EN SUGGESTIES**

Uw opmerkingen en commentaren zijn steeds welkom. U kunt deze overmaken via het contactformulier.

Indien U in de hoedanigheid van koper meent dat uw rechten werden geschonden, dan kunt U uw klachten overmaken op het elektronisch adres [contact.be@zara.com](mailto:contact.be@zara.com) teneinde om een minnelijke regeling van de betwisting te verzoeken.

Indien in dit verband de verkoop online werd verricht via onze site, dan signaleren wij U dat conform het Reglement (EU) N° 524/2013, U het recht hebt te verzoeken om een buitengerechtelijke regeling van de consumentenbetwisting

via de online platform tot oplossing van betwistingen online van de Europese Unie, bereikbaar op het Internetadres <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

U kunt eveneens communiceren via de Bemiddelingsdienst voor de Consument : North Gate II Koning Albert II laan 8 1000 Brussel (Tel : 02 702 52 20 / Fax : 02 808 71 29 / Email : [contact@mediationconsommateur.be](mailto:contact@mediationconsommateur.be). Website : <http://www.mediationconsommateur.be/fr>

Laatste aanpassing : 01/03/2017

## BIJLAGE

### Herroepingsformulier

(formulier dat U dient in te vullen en aan ons terug te sturen enkel indien U zich uit de Overeenkomst wenst terug te trekken)

Adres: Fashion Retail S.A., handelende onder de commerciële benaming ZARA, Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña) – SPANJE (e-mail: [contact.be@zara.com](mailto:contact.be@zara.com) )

Ik informeer U bij dezer van mijn beslissing om mijn herroepingsrecht uit te oefenen op de verkoopovereenkomst met betrekking tot volgende artikelen:

Besteld / ontvangen op (\*)

Naam van de consument

Adres van de consument

Handtekening van de consument (enkel voor de formulieren in papierformaat)

Datum

(\*) Het onnodige schrappen