

## **ALGEMENE GEBRUIKS- EN AANKOOPVOORWAARDEN**

### **1. INLEIDING**

Dit document (samen met de hierin vermelde documenten) legt de gebruiksvoorwaarden vast voor het gebruik van elke webpagina die ontworpen en bedoeld is voor België onder de domeinnaam [www.zara.com](http://www.zara.com), evenals hun respectieve submappen, ongeacht de applicatie, het digitale medium, het draagmiddel of apparaat dat gebruikt wordt om toegang te krijgen tot genoemde webpagina's (hierna gezamenlijk de "Platforms"), evenals de aankoop van producten op dergelijke Platforms (hierna ook te noemen de "Voorwaarden").

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

Deze Voorwaarden kunnen gewijzigd worden. Het is uw verantwoordelijkheid om ze regelmatig te raadplegen aangezien de voorwaarden inhoudelijk deze zullen zijn op het moment van de vorming van de relevante Overeenkomst (zoals hieronder gedefinieerd) of van het gebruik van de Platforms. Voor elke vraag met betrekking tot de Voorwaarden of het Gegevensbeschermingsbeleid, wordt U verzocht ons te contacteren via de contactmethode voorzien op de Platforms.

De Overeenkomst (zoals hieronder beschreven) kan, naar uw keuze, in elkeen van de voor de Voorwaarden beschikbare talen op de Platforms worden uitgevoerd.

### **2. ONZE GEGEVENS**

De verkoop van ZARA producten via de Platforms vindt plaats onder de handelsbenaming "ZARA" door INDITEX BELGIË NV, een vennootschap naar Belgisch recht, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) onder het nummer 0450.661.802, BTW nummer BE 0450661802, met zetel te 1000 Brussel (België), Wolstraat 68-72 (hierna "ZARA"), terwijl de verkoop van ZARA HOME producten via de Platforms plaatsvindt via ZARA HOME BELGIË NV, een vennootschap naar Belgisch recht, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) onder het nummer 0451.198.072, BTW nummer BE 0451.198.072, met zetel te 1000 Brussel (België), Wolstraat 68-72 (hierna "ZARA HOME"). Naar beide en elk van deze vennootschappen zal hierna verwezen worden als "ons", "wij" en "onze".

U kan ons contacteren op :

Tel: 0800 811 48

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

### **3. UW GEGEVENS EN UW BEZOEKEN OP DE PLATFORMS**

De informatie of persoonlijke gegevens die U ons meedeelt zullen behandeld worden op basis van het Gegevensbeschermingsbeleid. Door de Platforms te gebruiken, geeft U uw toestemming om deze

informaties en gegevens te verwerken en U verklaart dat het geheel van de verschafte informatie of gegevens waarachtig en juist is.

#### **4. GEBRUIK VAN DE PLATFORMS**

Door de Platforms te gebruiken en door hierop bestellingen te plaatsen verbindt U zich ertoe :

- (i) De Platforms 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 gegevens (elektronisch adres, postadres en/of andere identificatiegegevens) volledig en correct mee te delen. 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 plaatsen indien U ons niet alle vereiste gegevens meedeelt.

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

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

De op de Platforms voorgestelde producten kunnen enkel in België worden geleverd.

Indien U via de Platforms producten wil bestellen uit andere EU-lidstaten dan België, dan kan dit uiteraard, maar de bestelde producten kunnen enkel geleverd worden aan een Zara-winkel of een leveringsadres in België.

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

De informatie vermeld in de huidige Voorwaarden en de gegevens op de Platforms maken geen verkoop aanbod uit, doch zijn enkel een uitnodiging tot onderhandeling. Zolang wij uw bestelling niet uitdrukkelijk aanvaard hebben, komt er tussen U en ZARA geen overeenkomst tot stand in verband met de verkoop van ZARA producten en/of ZARA HOME 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 »).

Enkel voor ZARA producten, indien U een bestelling plaatst via één van de elektronische toestellen hiertoe ter beschikking gesteld door ZARA België NV in bepaalde ZARA winkels in België, dan dient U de stappen te volgen van het aankoopproces die op het elektronisch toestel verschijnen. Bij de beëindiging van het aankoopproces zult U verzocht worden te betalen voor Uw bestelling. Wil noteren dat bestellingen geplaatst via de elektronische toestellen ter beschikking gesteld door ZARA in bepaalde ZARA winkels in België niet kunnen betaald worden aan de kassa met een Geschenkaart. Indien de betaling lukt, dan ontvangt U de Orderbevestiging per email of SMS, afhankelijk van het feit of U al dan niet een geregistreerde gebruiker bent.

Noteer dat de Orderbevestiging 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, waarvan U als geregistreeerde gebruiker geïnformeerd zult worden via email waarin bevestigd wordt dat de bestelling is verzonden ("Verzendbevestiging"). Enkel voor ZARA producten, indien U een niet-geregistreeerde gebruiker bent die een bestelling plaatst via een elektronisch toestel ter beschikking gesteld door ZARA, dan zal de Verzendbevestiging verstuurd worden per SMS.

Een elektronisch ticket dat het detail van Uw bestelling overneemt zal gehecht worden aan de Verzendbevestiging ("E-ticket"). Enkel voor ZARA producten, indien U een niet-geregistreeerde gebruiker bent die een bestelling plaatst via een elektronisch toestel ter beschikking gesteld door ZARA, dan zal het E-ticket beschikbaar zijn via een per SMS verzonden link.

Het koopcontract tussen U en ons om een product te kopen (de « Overeenkomst ») wordt enkel gevalideerd vanaf de verzending van de Verzendbevestiging.

Enkel de producten voorwerp van de Verzendbevestiging 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 Verzendbevestiging.

## **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 de Platforms 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 eerst een Orderbevestiging hebben verstuurd. Wij behouden ons dit recht op elk ogenblik voor.

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

## **9. LEVERING**

Onder voorbehoud van bovenvermeld artikel 7 met betrekking tot de beschikbaarheid der producten, en behoudens uitzonderlijke omstandigheden, doen wij er alles aan om de bestelling van het product of de producten bedoeld in elke Verzendbevestiging uit te voeren vóór de leveringsdatum opgegeven in bedoelde Verzendbevestiging, 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 E-kaart zal toegestuurd 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 en wettelijke feestdagen met uitzondering van de E-kaart die verzonden zal 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 E-kaart zal beschouwd worden als zijnde uitgevoerd conform de Algemene Voorwaarden die de Geschenkaart beheren en in elk geval op de leveringsdatum van de E-kaart naar het emailadres dat U ons hebt medegedeeld.

#### **10. INSTANT DELIVERY (ENKEL voor ZARA producten)**

Enkel voor ZARA producten, indien U beslist Uw bestelling af te halen in de ZARA winkel van Uw keuze die de dienst “Instant Delivery” aanbiedt, dan kan Uw bestelling in principe geleverd worden vóór de termijnen bepaald op de Platforms.

In het geval dat de dienst “Instant Delivery” door de ZARA winkel werd geactiveerd voor Uw bestelling en van zodra deze beschikbaar is, dan zullen wij U contacteren teneinde U daarvan te informeren. U kan alsdan Uw bestelling afhalen, hetzij in persoon (door het bestelnummer vóór te leggen en een identiteitsbewijs) hetzij via een derde die U te dien einde zult aangeduid hebben. In dat geval zal deze laatste het bestelnummer en een identiteitsbewijs moeten voorleggen.

Aangezien het hier een verkoop op afstand betreft, zijn deze Voorwaarden op U van toepassing indien de aankoop van producten verricht wordt via de dienst “Instant Delivery”, zonder afbreuk te doen aan eender welke toepasselijke wetgeving.

#### **11. ONMOGELIJKHEID TE LEVEREN**

In geval van onmogelijkheid om uw bestelling te leveren, zullen wij pogen een veilige plaats te vinden om deze achter te laten. Indien wij geen veilige plaats vinden, zal uw bestelling terugkeren naar onze opslagplaats. Wij zullen ook een bericht achterlaten met vermelding van de plaats waar uw bestelling zich bevindt en de te volgen richtlijnen voor een nieuwe aanbieding. 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 te organiseren.

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 clausule is niet van toepassing op de E-kaart waarvan de levering geregeld wordt door de Algemene Voorwaarden van de Geschenkaart en artikel 9 hierboven.

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

De risico's verbonden aan het product worden aan U overgedragen vanaf het ogenblik van de levering zoals bepaald in clausule 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 clausule 9 hierboven) indien deze plaatsvindt op een latere datum.

## **13. PRIJS EN BETALING**

De prijs van de producten is deze zoals ten alle tijde aangeduid op de Platforms, behoudens in geval van kennelijke vergissing. Vergissingen kunnen zich voordoen spijs al onze inspanningen ons ervan te verzekeren dat op de Platforms 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 zullen wij 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 zullen wij 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 Verzendbevestiging verstuurd hebben), indien de vergissing in de prijs manifest en ondubbelzinnig is en indien U redelijkerwijze in staat was deze als een incorrecte prijs te identificeren.

De op de Platforms voorkomende prijzen zijn BTW inbegrepen met uitzondering van de leveringskosten, die bovenop zullen komen van het totaal te betalen bedrag, zoals gesteld in de Helpsectie onder Verzendmethoden en -Kosten.

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.

Indien U rechtstreeks online een bestelling plaatst, 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 Help-sectie. Bovendien, indien U in ons systeem opgenomen werd als geregistreerde gebruiker, zijn alle gegevens met betrekking tot de door U geplaatste bestellingen bij ons beschikbaar onder de rubriek « Je ZARA-account ».

U kunt de betaling uitvoeren met behulp van de volgende bankkaarten : Visa, Mastercard, American Express, Bancontact, Bancontact QR code naast Apple Pay en Paypal. Alternatief kunt U de totaliteit of een deel van de prijs van uw bestelling regelen met een Geschenkaart of met een Aankoopbon voor België uitgegeven INDITEX BELGIË NV.

Wil noteren dat Fashion Retail S.A met zetel te Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (Spanje), gekend in het handelsregister van A Coruña, vol. 3425, blz. 49, C-47731, eerste vermelding, en fiscaal identificatienummer A-70301981 de betalingen en terugbetalingen zal beheren voor rekening van INDITEX BELGIË NV, dit met betrekking tot alle betalingen verricht via de Platforms.

Enkel voor ZARA producten, indien U een bestelling plaatst via één van elektronische toestellen hiertoe beschikbaar gesteld in bepaalde ZARA winkels in België, dan hebt U ook de mogelijkheid om Uw bestelling aan de kassa te betalen in welk geval Uw betaling mogelijk is via elke betalingsmogelijkheid ter beschikking gesteld in deze winkels, met uitzondering van de Geschenkaart voor België uitgegeven door INDITEX BELGIË NV.

De gegevens van uw kaart zullen gecodeerd worden teneinde niet-toegelaten toegangsrisico te beperken. Eens uw bestelling geplaatst, zullen wij een verzoek tot pre-autorisatie via bankkaart indienen 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 of een Aankoopbon voor België uitgegeven door INDITEX 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”, enkel beschikbaar voor ZARA producten, zoals voorzien onder artikel 17.5 hierna, enkel beschikbaar is voor de volgende betaalmiddelen : VISA, MASTERCARD en AMERICAN EXPRESS.

#### **14. EXPRESS BETALING**

De optie express betaling (hierna : « Express betaling ») vergemakkelijkt het aankoopproces op de Platforms. Zij ontslaat U inderdaad van de verplichting voor elke aankoop de gegevens aan te duiden met betrekking tot de verzending, de facturatie en de betaling. De optie Express betaling is beschikbaar in de rubriek « 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 « Je ZARA-account » voorkomende op de Platforms.

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.

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

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

De Platforms bieden 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.

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

Conform de vigerende wetgeving, is elke aankoop verricht op de Platforms 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 geleverd worden 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.

## **17. OMRUIL – EN RETOURBELEID**

### **17.1 Wettelijk herroepingsrecht**

#### Herroepingsrecht

Behalve in de gevallen voorzien onder artikel 17.3 hierna, hebt U het recht de Overeenkomst te herroepen binnen een termijn van 14 dagen zonder een reden op te geven.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de datum waarop U of een derde ander dan een door U aangewezen transporteur zich aanbiedt als verwerfer 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 en door U aangeduid zich aanbiedt als verwerfer van het materieel bezit van het laatste product.

Om uw herroepingsrecht te doen gelden, kunt U ZARA, ook handelende voor rekening van ZARA HOME, informeren van Uw beslissing om U uit de Overeenkomst terug te trekken door een ondubbelzinnige schriftelijke verklaring naar ZARA (e-commerce), Avda. de la Diputacion, Edificio Inditex, 15143 Arteixo, A Coruna (Spanje), of door eender welk ander communicatiemiddel beschikbaar op de Platforms. U kunt het model herroepingsformulier in Bijlage gebruiken, al is dit niet verplicht.



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

#### Gevolgen van de herroeping

Indien U beslist de Overeenkomst te herroepen, zullen wij U alle gestorte betalingen terugbetalen met inbegrip van de leveringskosten aan het oorspronkelijk leveringsadres in België - met uitzondering van de bijkomende kosten verbonden aan een door U verkozen leveringsmethode anders dan de gewone en goedkoopste door ons aangeboden leveringsmethode en na aftrek van de kosten voor het terugzenden van de producten naar ons via de leveringsmethode naargelang het geval (zie punt (iii) hieronder) - 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 als volgt te retourneren:

- Voor ZARA artikelen:

- (i) door deze, op Uw kosten, terug te zenden naar het adres Arvato Magazyn Centrum logistyczne Sosnowiec-Pienki 8, 95-010 Strykow (Polen) samen met een outprint van het E-ticket gehecht aan de Verzendbevestiging, of
- (ii) door ze af te geven in gelijk welke ZARA winkel in België. U moet het E-ticket in digitale vorm op uw mobiele apparaat tonen of ons een afdruk ervan bezorgen.

Deze optie is gratis.

Let op: voor bestellingen die oorspronkelijk werden geplaatst via een elektronisch apparaat dat beschikbaar is in een ZARA-winkel in België en die werden betaald aan de kassa van de winkel, geldt dat retourzendingen alleen op deze manier kunnen plaatsvinden.

- (iii) door ze af te geven aan een Drop off point in België met het vooruitbetaald retourticket dat wij U op Uw verzoek zullen hebben overgemaakt.

Indien u voor deze wijze van terugzending kiest, wordt u een vast bedrag in rekening gebracht. Dit vaste bedrag wordt afgetrokken van het totale bedrag dat aan u moet worden terugbetaald.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de Help-sectie, Omruilen en Retourneren, in onze Platforms.

Kortom, tenzij u de ZARA-producten in een ZARA-winkel in België afgeeft, draagt u de directe kosten voor het retourneren van de goederen.

- Voor ZARA HOME artikelen:

- (i) door deze, op Uw kosten, terug te zenden naar het adres Arvato Komorniki II 62-052 Komorniki, Diamentowa 1 (Polen) samen met een outprint van het E-ticket gehecht aan de Verzendbevestiging, of
- (ii) door ze af te geven in gelijk welke ZARA of ZARA HOME winkel in België. U kunt het E-ticket in digitale vorm tonen op uw mobiel toestel of ons een outprint ervan bezorgen.

Deze optie is gratis.

- (iii) via een door ons georganiseerde koerierdienst doch enkel voor ZARA HOME volumineuze artikelen.

Deze optie is eveneens gratis.

Kortom, Tenzij u de goederen in een ZARA of ZARA HOME winkel in België aflevert of u de goederen terugstuurt via de koerierdienst die wij alleen voor ZARA HOME volumineuze artikelen hebben geregeld, draagt u de directe kosten van het terugsturen van de goederen.

U dient de goederen in elk geval binnen de kortst mogelijke termijn te retourneren 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 goederen dienen op redelijke wijze en met inachtneming van een normale zorgvuldigheidsnorm aan ZARA te worden geretourneerd of afgeleverd.

Houdt rekening met het feit dat U verantwoordelijk bent voor waardevermindering van de producten ingevolge andere manipulaties dan deze die strikt noodzakelijk zijn teneinde zich te verzekeren van de aard, de kwaliteit en het functioneren van de producten.

### **17.2 Contractueel annuleringsrecht (Recht op retour uit handelsbeleid)**

Afgezien en zonder afbreuk te doen aan het wettelijk herroepingsrecht van consumenten zoals voorzien onder clause 17.1 hierboven, hebt U de mogelijkheid om ons elk product te retourneren (met uitzondering van de producten vermeld in clause 17.3 hierna, voor dewelke herroepingsrecht uitgesloten is) binnen een termijn van 30 dagen te rekenen vanaf de datum van de Verzendbevestiging. Het retourneren van de Geschenkaart wordt beheerst door de Algemene Voorwaarden van de Geschenkaart.

Indien u de goederen terugstuurt binnen de contractuele annuleringstermijn, maar na het verstrijken van de wettelijke herroepingstermijn, krijgt u alleen het bedrag terug dat u voor de genoemde producten hebt betaald.

U blijft verder verantwoordelijk voor de directe retourkosten van de goederen wanneer de retour niet conform de gratis retouroptie van artikel 17.1 hierboven uitgeoefend wordt.

Bij de uitoefening van het contractuele annuleringsrecht moeten de producten verplicht worden teruggezonden in dezelfde staat als waarin u ze hebt ontvangen, met de originele etiketten, verpakkingen, gebruiksaanwijzingen en andere documenten die ze eventueel vergezellen. Indien dit niet het geval is, behouden wij ons het recht voor u niet te vergoeden.

U kunt Uw herroepingsrecht uitoefenen conform artikel 17.1 hierboven, maar indien U ons informeert van uw beslissing uw annuleringsrecht te doen gelden 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 datum van de Verzendbevestiging.

### **17.3. 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. Verzegelde goederen die door U werden ontzegeld na levering en die niet kunnen teruggestuurd worden om redenen van hygiëne of bescherming van de gezondheid.

Uw wettelijke herroepingsrecht van de Overeenkomst is slechts toepasselijk op de producten die geretourneerd worden aan ZARA op redelijke wijze en met inachtnaam van normale zorgvuldigheidsnormen. Bedenk dat u aansprakelijk blijft voor de waardevermindering van de producten die het gevolg is van hanteren of gebruik dat verder gaat dan wat strikt nodig is om hun aard, kenmerken en werking vast te stellen. Wij adviseren U bijgevolg om zorg te dragen voor de producten zolang zij in uw bezit zijn.

Bij de uitoefening van het contractuele annuleringsrecht moeten de producten verplicht worden teruggezonden in dezelfde staat als waarin u ze hebt ontvangen, met de originele etiketten, verpakkingen, gebruiksaanwijzingen en andere documenten die ze eventueel vergezellen. Indien dit niet het geval is, behouden wij ons het recht voor u niet te vergoeden.

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

- (i) Retours in gelijk welke ZARA winkel in België (ook ZARA HOME winkel voor ZARA HOME goederen):

U kunt retourneren in eender welke ZARA winkel in België (voor ZARA HOME goederen kan U ook retourneren in ZARA HOME winkels) door U naar de winkel te begeven en het product voor te leggen samen met het E-ticket gehecht aan de Verzendbevestiging en dat ook geregistreerd is in uw ZARA account op de Platforms. U kunt het E-ticket ook rechtstreeks tonen op Uw mobiel toestel of door er in de winkel een outprint van te brengen.

Enkel voor ZARA producten, wil noteren dat met betrekking tot bestellingen oorspronkelijk geplaatst via een elektronisch toestel ter beschikking gesteld in eender welke ZARA winkel

in België, betaald aan de kassa van de winkel, retours enkel mogelijk zijn in eender welke ZARA winkel in België en niet via de methode (ii) hieronder, of enige andere methode.

U dient de producten te retourneren en de E-ticket voor te leggen en desgevallend de kaart gebruikt voor betaling van de producten. Het bedrag betaald voor het/de artikel(en) zal terugbetaald worden via dezelfde betalingswijze gebruikt om de aankoop te verrichten.

Deze optie is gratis.

(ii) Retours via afgifte in de Drop Off point in België (enkel voor ZARA goederen)

Retours kunnen door het artikel af te geven aan een Drop Off point in België. Hiertoe dient U in te loggen in uw ZARA-account en de instructies in de rubriek "OMRUILEN EN RETOURNEREN" van de Platforms te volgen. Indien u als gast producten heeft gekocht, kunt u de retourzending aanvragen via een Drop Off afgiftepunt door gebruik te maken van de link die is aangegeven in de e-mail ter bevestiging van uw bestelling. Nadat wij uw bestelgegevens hebben gecontroleerd, zullen wij u een e-mail sturen met een vooruitbetaald retourticket dat gehecht moet worden op het pakket dat afgegeven moet worden in de Drop Off point in België.

Indien u voor deze wijze van terugzending kiest, wordt u een vast bedrag in rekening gebracht. Dit vaste bedrag zal worden afgetrokken van het totale bedrag dat aan u wordt terugbetaald.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de Help-sectie, Omruilen en Retourneren, in onze Platforms.

(iii) Retours per koerierdienst (enkel geldig voor ZARA HOME volumineuze artikelen)

De retours kunnen uitgeoefend worden door een door ons georganiseerde koerierdienst te gebruiken, doch enkel voor ZARA HOME volumineuze artikelen. U dient in dit geval contact met ons op te nemen via een van de beschikbare communicatiemiddelen beschikbaar op de Platforms om te regelen dat het product op Uw adres in België wordt opgehaald. U dient de richtlijnen op de "OMRUILEN EN RETOURNEREN" sectie van de Platforms na te volgen.

Deze optie is gratis.

Wil noteren dat indien U beslist de artikelen 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 te annuleren. Niettegenstaande mogen wij de terugbetaling uitstellen totdat wij de goederen ontvangen hebben of totdat U een bewijs zult verschaft hebben van verzending van de te retourneren artikelen. De terugbetaling - verminderd met de vaste kosten voor retourzendingen, naargelang het geval - zal steeds uitgevoerd worden via dezelfde betaalmethode als deze aangewend voor aankoop.

U draagt de kost en het risico van de terugzending der producten, indien U niet opteerde voor één van de gratis retouropties, zoals hoger aangegeven. Vergeet in dat geval niet om een outprint te sturen van het E-ticket gehecht aan de Verzendbevestiging, samen met de geretourneerde producten.

Voor alle vragen kan U ons contacteren via eender welk communicatiekanaal zoals voorzien op de Platforms.

#### **17.4 Retours van gebrekkige producten**

Indien U bij levering van oordeel bent dat het product niet conform is aan hetgeen bepaald is in de Overeenkomst, gelieve ons dan onmiddellijk te contacteren via eender welk communicatiemiddel zoals voorzien op de Platforms en ons de referenties en het vastgesteld gebrek mee te delen, zodat wij U de te volgen weg kunnen opgeven.

U dient het product te retourneren zoals aangeduid in de artikelen 17.1 en 17.3 hierboven. Wij zijn gerechtigd U een aankoopbewijs te vragen, zoals een copie van het E-ticket gehecht aan de Verzendbevestiging.

Wij zullen aandachtig het teruggestuurd product onderzoeken en zullen U binnen een redelijke termijn per mail informeren of het product kan terugbetaald of vervangen worden (naargelang). De terugbetaling of vervanging van het product 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 geaccepteerd is.

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

#### **17.5 Wijziging van maat (enkel voor ZARA artikelen)**

Los van Uw gegarandeerd wettelijk en contractueel herroepingsrecht, indien U beslist dat het ZARA artikel dat u heeft gekocht voor u de verkeerde maat is, dan kunt u binnen de 30 dagen van de Verzendbevestiging een wijziging ervan vragen, zonder dat u extra verzendkosten dient te betalen voor het nieuwe artikel dat u wordt verzonden, mits u het oorspronkelijke artikel terug bezorgt. U kunt de wijziging van de maat aanvragen via de rubriek "Omruilen en retourneren" van Uw ZARA account op de Platforms. U moet de nieuwe maat van uw artikel selecteren, en op voorwaarde (i) dat het hetzelfde artikel is, (ii) dat de prijs ervan op de Platforms gelijk is aan of hoger is dan de prijs die u betaalde voor het oorspronkelijke artikel en (iii) dat alleen bepaalde betaalmiddelen zijn gebruikt bij aankoop (zie artikel 13 van deze 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 artikel 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, dient U het oorspronkelijke artikel in dezelfde staat waarin u het hebt ontvangen en met het oorspronkelijke etiket te retourneren, dit in elke ZARA winkel in België of aan het adres vermeld op het vooruitbetaald

retouretiket dat wij U op uw verzoek hebben overgemaakt. 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 Platforms terug bezorgen. Geen van deze opties voor het retourneren van het artikel heeft voor u bijkomende kosten tot gevolg.

Indien u ervoor opteert om het artikel te retourneren in een ZARA winkel in België, dan moet U behalve het origineel artikel, het E-ticket voorleggen gehecht aan de Verzendbevestiging, hetzij in digitale versie rechtstreeks op Uw mobiel toestel, hetzij in afgedrukte versie. Indien U het artikel retourneert via een Drop Off point in België door het vooruitbetaald etiket te gebruiken dat wij U op Uw verzoek lieten geworden, dient U de instructies te volgen in de rubriek “Omruielen en retourneren” van de Platforms.

Nadat u de retour methode heeft gekozen, zullen wij de nieuwe bestelling versturen met het artikel 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 onderhavige Voorwaarden, met inbegrip van de uitoefening van het herroepingsrecht.

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

Met betrekking tot bestellingen van ZARA producten oorspronkelijk geplaatst via een elektronisch toestel ter beschikking gesteld in eender welke ZARA winkel in België en betaald aan de kassa van de winkel is een wijziging van maat of kleur slechts mogelijk in eender welke ZARA winkel in België binnen de 30 dagen van de Verzendbevestiging. In dat geval zullen wij het omruilen van de nieuwe producten aanvaarden binnen een bijkomende termijn van 30 dagen van de datum van de omruiling.

Dit artikel is niet van toepassing op ZARA HOME producten verkocht via de Platforms.

#### **17.6 Herroepingsrecht en retour van bestellingen in het buitenland**

Indien U producten hebt besteld buiten België vanuit een andere EU-lidstaat via de Platforms, dan zijn de voornoemde bepalingen 17.1, 17.2, 17.3 en 17.5 van toepassing.

Ook informeren wij U dat wij in geen geval (met uitzondering van artikel 17.4 waarop dit artikel 17.6 niet van toepassing is) verplicht zijn leveringskosten te betalen naar andere bestemmingen dan het oorspronkelijk leveringsadres, noch de retourkosten vanuit bestemmingen buiten België.

#### **18. UW WAARBORGEN EN ONZE AANSPRAKELIJKHEID**

Alle documenten, beschrijvingen en informaties met betrekking tot de producten voorkomende op de Platforms 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, zijn wij ertoe gehouden U producten te leveren die conform zijn aan de contractuele bepalingen en zijn wij 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 de Platforms hebben gegeven ; (ii) zij dienen aangepast te zijn aan het doel waarvoor dergelijke producten algemeen gezien geconcipieerd 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.

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 te 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.

Hoewel wij alle garanties uitsluiten in de mate dat dit door de wet is toegestaan, mag U als consument erop vertrouwen dat U alle wettelijke garanties ten gunste van de consument geniet en meer bepaald de wettelijke conformiteitsgarantie zoals bepaald in de artikelen 1649bis t./m. 1649octies van het Belgisch Burgerlijk Wetboek.

Behoudens andersluidende expliciete vermelding in deze Voorwaarden, is onze aansprakelijkheid met betrekking tot elk product aangekocht via onze Platforms strikt beperkt tot de aankoop prijs 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 de Platforms en de mogelijkheid van vergissingen op het vlak van opslag en overdracht van digitale informatie, garanderen wij noch de juistheid, noch de veiligheid van de overgemaakte of bekomen informatie via de Platforms, tenzij uitdrukkelijk anders gesteld.

De bepalingen in deze clausule hebben geen invloed op uw gewaarborgde rechten als consument, noch op uw recht om het Contract te annuleren.

## **19. INTELLECTUELE EIGENDOM**

U erkent en aanvaardt dat elk auteursrecht, elk gedeponeed merk en elk intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot informatie of inhoud voorkomende op de Platforms te allen tijde 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 de Platforms te gebruiken in de mate dat dit noodzakelijk is teneinde informatie betreffende uw bestelling of uw contactgegevens te kopiëren.

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

U mag geen ongepast gebruik maken van de Platforms 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 de Platforms, de server waarop de Platforms zijn gevestigd of enige andere server, computer of database verbonden aan de Platforms. U verbindt zich ertoe de Platforms 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 clausule, wordt de toelating om de Platforms 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 de Platforms of het downloaden van inhoud ervan of van andere sites naar dewelke de Platforms U leidt.

## **21. LINKS VAN ONZE PLATFORMS**

Indien onze Platforms links bevatten 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.

## **22. SCHRIFTELIJKE MEDEDELINGEN**

Ten gevolge van de toepasselijke wetgeving, zijn wij ertoe gehouden U bepaalde informatie of mededelingen schriftelijk te geven. Door de Platforms te gebruiken, aanvaardt U dat uw communicatie met ons hoofdzakelijk elektronisch verloopt. Wij zullen U per email contacteren of per SMS indien U een niet geregistreerde gebruiker bent die een bestelling plaatst van ZARA producten via één van de elektronische toestellen ter beschikking gesteld door bepaalde ZARA winkels of wij zullen U informeren



via alarmen op de Platforms. 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.

### **23. KENNISGEVINGEN**

U gelieve ons bij voorkeur te contacteren via de communicatiekanalen zoals voorzien op de Platforms. Behoudens andersluidende bepaling en conform clausule 22 hierboven mogen wij U kennisgevingen doen per email of gewone post aan het mail- of postadres dat U ons medegedeeld hebt bij Uw bestelling of per SMS indien de bestelling van ZARA producten geplaatst werd via de elektronische toestellen ter beschikking gesteld door bepaalde ZARA winkels en U een niet geregistreerde gebruiker bent.

Kennisgevingen worden geacht te zijn ontvangen en naar behoren te zijn verricht op het ogenblik zelf dat zij op de Platforms zijn geplaatst, 24 uur na verzending van een email, of drie dagen te rekenen van de afstempeling van enige brief of vanaf het ogenblik dat de SMS werd verstuurd zonder foutmelding. 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 afgeleverd in het postkantoor of een brievenbus, in het geval van een SMS dat deze werd verstuurd naar het correct GSM nummer medegedeeld door een niet geregistreerde gebruiker en in het geval van een email, dat dit laatste wel degelijk verstuurd werd naar het emailadres dat door de bestemming is opgegeven.

### **24. 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.

### **25. 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, wanneer ze niet op voorhand werden aangekondigd.
- 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.

## **26. 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 clausule met betrekking tot de kennisgevingen hierboven.

## **27. 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.

## **28. 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.

## **29. 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 de Platforms rechtstreeks gebruikt of via een elektronisch toestel ter beschikking gesteld in een ZARA winkel 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.

## **30. TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTSMACHT**

Het gebruik van de Platforms en de Overeenkomst mbt de aankoop van de producten uitgevoerd via de Platforms, worden beheerst door het Belgisch recht.

Elk geschil dat voortvloeit uit of samenhangt met het gebruik van de Platforms of met de voormelde overeenkomsten, valt onder de rechtsmacht van de Belgische hoven en rechtbanken.

## **31. COMMENTAREN EN SUGGESTIES**

Uw opmerkingen en commentaren zijn steeds welkom. U kunt ons deze overmaken via de communicatiemiddelen beschikbaar op de Platforms.

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

Indien in dit verband de verkoop online werd verricht via onze Platforms, 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 Consumentenombudsdienst: North Gate II Koning Albert II laan  
8 1000 Brussel (Tel : 02 702 52 00 / Fax : 02 808 71 29 )

Email : [contact@consumentenombudsdienst.be](mailto:contact@consumentenombudsdienst.be)

Website : <http://www.consumentenombudsdienst.be>

Laatste aanpassing : 01/04/2023

## **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)

Aan: ZARA (E-commerce), Avda. de la Diputacion, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruna), Spanje  
(email: info-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

## **VOORWAARDEN VOOR HET GEBRUIK VAN DE ZARA-APP FUNCTIES**

De onderhavige gebruiksvoorwaarden (hierna genoemd "de Voorwaarden") regelen specifiek de toegang tot en het gebruik van de diensten en van de verschillende functies die beschikbaar zijn op de ZARA-app (zoals hieronder gedefinieerd). Deze Voorwaarden zijn in aanvulling op en doen geen afbreuk aan de aankoop- en gebruiksvoorwaarden van [www.zara.com](http://www.zara.com).

Functies beschikbaar op de ZARA-app hebben als doel: (i) u in staat te stellen producten te kopen via de ZARA-app, waarbij dergelijke aankopen worden beschouwd als aankopen gedaan in de online winkel (de "Online Winkel"), en zijn derhalve onderworpen aan de aankoop- en gebruiksvoorwaarden van [www.zara.com](http://www.zara.com), (ii) u in staat te stellen ontvangstbewijzen te beheren voor aankopen gedaan in de Online Winkel van ZARA en, (iii) u in staat te stellen een elektronisch ontvangstbewijs of bewijs van aankoop te ontvangen, door in de fysieke winkels van ZARA (de "Fysieke Winkels") de QR-code te presenteren die uitsluitend voor dit doel is ontworpen.

Zowel de Fysieke Winkel als de Online Winkel worden in België uitgbaat onder de handelsbenaming "ZARA" door INDITEX BELGIË NV, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) onder het nummer 0450.661.802, BTW nummer BE0450661802, met zetel te 1000 Brussel (België), Wolstraat 68-72 (hierna "ZARA"). Naargelang zal hierna ook naar ZARA verwezen worden als "ons", "wij" en "onze".

### **1. ALGEMENE BESCHRIJVING VAN DE DIENST**

#### **1.1 Aankoop van producten op [www.zara.com](http://www.zara.com) via de ZARA-app**

Klanten kunnen producten kopen op [www.zara.com](http://www.zara.com) via de ZARA-app. Daarom worden de aankopen gedaan met behulp van ZARA's app beschouwd als aankopen gedaan in de Online Winkel en, als zodanig, zijn ze onderworpen aan de aankoop- en gebruiksvoorwaarden van [www.zara.com](http://www.zara.com), die de klanten moeten aanvaarden bij de aankoop van de producten.

#### **1.2 Beheer van ontvangstbewijzen voor aankopen gedaan in de Online Store**

De ontvangstbewijzen voor aankopen gedaan in ZARA's Online Winkel zullen worden opgeslagen op de ZARA-app, meer in het bijzonder in het gedeelte "Mijn Aankopen".

#### **1.3 Het verkrijgen van een elektronisch aankoopbewijs**

Bij het betalen van een aankoop in de Fysieke Winkels, kunt u een ontvangstbewijs in elektronisch formaat aanvragen. Om dit te doen, moet u de QR-code tonen die voor dat doel op de ZARA-app staat en de kassabon zal automatisch naar de ZARA-app worden gestuurd.

Vanaf dit moment kunt u ruilen of retourneren in de Fysieke Winkels met behulp van het gezegd ontvangstbewijs, onder de voorwaarden die op dat moment van toepassing zullen zijn volgens ons handelsbeleid, en in ieder geval in overeenstemming met de geldende wetgeving.

In dit geval wordt u geen papieren ontvangstbewijs verstrekt. Daarom is het van het grootste belang dat u begrijpt dat u door het gebruik van de QR-code uitdrukkelijk een ontvangst- of aankoopbewijs in elektronische vorm aanvraagt, en daarmee afziet van het ontvangen van de papieren versie. In ieder

geval kunt u op elk moment een papieren ontvangstbewijs aanvragen door contact te nemen met onze Klantendienst via een van de communicatiekanalen die op de Platforms van ZARA worden gemeld.

In elk geval zal de geldende wetgeving inzake elektronische ontvangstbewijzen of enige andere toepasselijke regeling waaraan deze Voorwaarden onderworpen zijn, altijd voorrang hebben.

Indien u ervoor kiest om zich af te melden als gebruiker, kunt u tijdens het afmeldproces verzoeken dat al de ontvangstbewijzen die in de ZARA-app zijn opgeslagen naar een door u gekozen e-mailadres worden verstuurd.

#### **1.4 Ontvangstbewijzen scannen**

Indien uw originele kassabon op papier is, kunt u een digitale versie van deze kassabon genereren door de QR code te scannen die op de kassabon is afgedrukt. Vanaf dat moment kunt u dit elektronische ontvangstbewijs gebruiken om retourzendingen te doen in de Fysieke Winkels onder de voorwaarden die op dat moment van toepassing zullen zijn, in overeenstemming met het handelsbeleid van ZARA en, in ieder geval, in overeenstemming met de geldende wetgeving.

### **2. BESCHIKBAARHEID VAN DIENSTEN AANGEBODEN VIA DE ZARA-APP**

In overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, behouden wij ons het recht voor om te allen tijde, naar eigen goedgevoelen en zonder voorafgaande kennisgeving, zij het algemeen of in het bijzonder voor één of meerdere gebruikers, enige of alle functies van de ZARA-app te wijzigen, op te schorten of te verwijderen, en om, onder dezelfde voorwaarden, de beschikbaarheid van een deel of van de totaliteit van de dienst te wijzigen, op te schorten of te verwijderen.

### **3. AANSPRAKELIJKHEID**

Behalve in die gevallen waar een uitsluiting van aansprakelijkheid wettelijk beperkt is, zijn wij niet aansprakelijk voor enige schade die u zou kunnen lijden door het gebruik van de ZARA-app in zijn verschillende functies. U stemt ermee in om de ZARA-app uitsluitend te gebruiken voor de doeleinden waarvoor deze is bedoeld en derhalve geen oneigenlijk of frauduleus gebruik ervan te maken. U bent aansprakelijk jegens ZARA en/of iedere derde partij voor alle schade die kan voortvloeien uit een oneigenlijk of frauduleus gebruik van de App van ZARA.

U zult hierbij aansprakelijk zijn in de volgende gevallen:

a) wanneer, waar van toepassing, uw apparatuur of terminal verbonden met de ZARA-app, SIM-kaarten, e-mailadressen en/of eventuele wachtwoorden door een door u gemachtigde derde partij worden gebruikt zonder dat wij daarvan op de hoogte zijn;

b) wanneer fouten of storingen optreden bij gebruik van de app als gevolg van defecte hardware, software, apparaten of terminals of ingevolge een gebrek aan de geïnstalleerde veiligheidsmaatregelen op het apparaat waarop de ZARA-app draait.

#### **4. INTELLECTUELE EIGENDOM, INDUSTRIËLE EIGENDOM EN ANDERE RECHTEN VERBONDEN AAN DE ZARA-APP**

Alle elementen die deel uitmaken van of opgenomen zijn in de ZARA-app blijven eigendom van of staan onder controle van ZARA of van de derden die hun toestemming hebben gegeven voor het gebruik ervan. Al het bovenstaande zal hierna worden aangeduid als het "Eigendom".

Gebruikers stemmen ermee in het volgende niet te verwijderen, te wissen, te wijzigen, te manipuleren of op enige andere wijze te modificeren:

- de aantekeningen, nota's, annotaties, tekens of symbolen die hetzij ZARA hetzij de legitieme rechthebbenden onder hun eigendom opnemen met betrekking tot intellectuele of industriële eigendom (bijv. auteursrecht, ©, ® en ™, enz.).
- technische beveiligings- of identificatievoorzieningen die het Eigendom kan bevatten (bijv. watermerken, vingerafdrukken, enz.). Gebruikers erkennen dat, onder deze Voorwaarden, ZARA geen rechten overdraagt of toewijst aan gebruikers mbt haar Eigendom of eigendommen van derden.

ZARA verleent aan de gebruikers enkel toestemming voor toegang tot en gebruik van het Eigendom in overeenstemming met de onderhavige Voorwaarden.

Gebruikers zijn niet gemachtigd om te kopiëren, te distribueren (inclusief via e-mail of op het internet), uit te zenden, te verspreiden, aan te passen, te wijzigen, te transformeren, over te dragen, of op enige andere manier activiteiten te ondernemen die een commercieel gebruik van het Eigendom met zich meebrengen, hetzij geheel of gedeeltelijk, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wettelijke houder van de uitbatingsrechten.

Toegang tot en gebruik van het Eigendom wordt te allen tijde en in ieder geval strikt beperkt tot persoonlijke en niet-commerciële doeleinden.

ZARA behoudt zich alle rechten voor die van toepassing zijn op het Eigendom, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, alle intellectuele en industriële eigendomsrechten die zij daarop bezit.

ZARA verleent aan de gebruikers geen licentie of machtiging om het Eigendom te gebruiken op andere wijze dan wat hierbij uitdrukkelijk wordt voorzien. ZARA behoudt zich het recht voor om licenties die onder deze Voorwaarden zijn verleend op elk moment en voor welke reden ook te beëindigen of te wijzigen.

Niettegenstaande het voorgaande, kan ZARA juridische stappen ondernemen tegen ieder ander gebruik door gebruikers dat:

- niet voldoet aan de voorwaarden en bepalingen die hierin zijn vastgelegd;
- inbreuk maakt op of in strijd is met de intellectuele en industriële eigendomsrechten of andere gelijkwaardige rechten van ZARA of van enige andere derde, rechtmatige rechthebbende, of in strijd is met enige andere van toepassing zijnde wetgeving.