

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОКУПКИ И ИЗПОЛЗВАНЕ**

### **1. ВЪВЕДЕНИЕ**

Този документ (заедно с документите, споменати тук) установява общите условия, които уреждат използването на този уебсайт ([www.zara.com](http://www.zara.com)) и закупуването на продукти чрез него (наричани по-нататък "Условията").

Ние Ви препоръчваме внимателно да прочетете условията, нашата политика за "бисквитки" и нашата политика за поверителност (съвместно наричани по-долу, "политики за защита на данните"), преди да използвате този уебсайт. Когато използвате този уебсайт или поръчвате чрез него, сте обвързани с тези условия и нашите политики за защита на данните. Ако не сте съгласни с условията и с политиките за защита на данните, не използвайте този уебсайт. Тези условия могат да бъдат изменяни. Ваша отговорност е да ги прочитате периодично, понеже условията към момента на използване на уебсайта или на сключване на съответния договор (както са определени по-нататък) са условията, които се прилагат.

Ако имате някакви въпроси относно условията или политиките за защита на данните, можете да се свържете с нас чрез формата за контакт. Договорът (както е дефиниран по-долу) може да бъде сключен по Ваш избор на всеки от езиците, на които условията са налични на този уебсайт.

### **2. НАШИТЕ ДАННИ**

Продажбата на стоки чрез този сайт се извършва под името "ZARA" от "ЗАРА БЪЛГАРИЯ" ЕООД, дружество с ограничена отговорност с адрес на управление бул. "Цариградско шосе" № 115К, Офис сграда Б, ет. 3, офис 1.1, район Младост, 1784 София, регистрирано в съответствие с българското законодателство с ЕИК 200772210.

### **3. ВАШИТЕ ДАННИ И ВАШИТЕ ПОСЕЩЕНИЯ НА ТОЗИ УЕБСАЙТ**

Информацията или личните данни, които ни предоставяте, ще се обработват в съответствие с политиките за защита на данните. Когато използвате този уебсайт, Вие се съгласявате с обработката на информация и данните и заявявате, че цялата предоставена информация и данни са верни и отговарят на действителността.

### **4. ИЗПОЛЗВАНЕ НА НАШИЯ УЕБСАЙТ**

Когато използвате този уебсайт и правите поръчки чрез него, Вие се съгласявате:

- i. Да използвате този уебсайт, за да правите само законово валидни запитвания и поръчки.
- ii. Да не правите никакви фалшиви или измамни поръчки. Ако разумно може да се счита, че е била направена такава поръчка, ние ще имаме право да я отменим и да информираме компетентните органи.
- iii. Да ни предоставите Вашия имейл адрес, пощенски адрес и/или други координати вярно и точно.

Вие също се съгласявате, че можем да използваме тази информация за връзка с Вас по отношение на Вашата поръчка, ако е необходимо (вижте нашата политика за поверителност). Ако не ни предоставите цялата информация, която ни е необходима, не можете да направите поръчка. Когато заявите поръчка чрез този уебсайт, Вие заявявате, че сте над 18-годишна възраст и имате законно право да сключвате обвързващи договори.

Трябва да върнете продукта в някой магазин на ZARA в България или да го предадете на куриера, който ще изпратим до Вашия адрес.

Трябва да върнете продукта заедно с разписката, която ще получите, когато продуктът Ви бъде доставен.

Имаме право да поискаме доказателство за покупка, което може да бъде копие на

Вашият електронен билет, прикрепен към Потвърждението на доставка.

Ние внимателно ще прегледаме върнатия продукт и ще Ви уведомим по имейл в рамките на разумен срок дали продуктът може да бъде заменен или дали имате право на възстановяване на средства (според случая). Възстановяването на средствата или замяната на артикула ще се извърши възможно най-скоро и във всички случаи в рамките на 14 дни от датата, на която Ви изпратим имейл, потвърждаващ, че ще се извърши възстановяване на сумата или подмяна на продукта.

Ако се потвърди, че е налице дефект или повреда на върнатите продукти, ние ще Ви предоставим пълно възстановяване на средствата, включително платените от Вас такси за доставка и връщане. Възстановяването на средствата винаги ще бъде извършено чрез същите средства за плащане, които сте използвали, за да заплатите покупката си.

Всички права, признати в действащото законодателство, ще бъдат гарантирани във всеки случай.

## **5. ДОСТЪПНОСТ НА УСЛУГАТА**

Услугата за доставка на артикулите, предлагани на този уебсайт, е достъпна само в България. Ако желаете да поръчате продукти през този уебсайт от друга страна-членка на ЕС, различна от България, Вие можете да го направите; въпреки това, поръчаните продукти може да бъдат доставени единствено до магазин на ZARA или адрес за доставка в рамките на България.

## **6. ОФОРМЯНЕ НА ДОГОВОРА**

За да направите поръчка, трябва да следвате процедурата за онлайн покупка и да кликнете върху "Поръчка с ангажимент за плащане". След това ще получите имейл, потвърждаващ получаването на Вашата поръчка ("Потвърждение на поръчката"). Ще бъдете информирани по имейл, в който ще потвърдим, че поръчката е била изпратена ("Потвърждение на поръчката").

## **7. НАЛИЧНОСТ НА ПРОДУКТИ**

Всички поръчки на продукти зависят от наличността. В това отношение, ако възникнат трудности по отношение на доставката на продукти или няма повече артикули, останали на склад, ние си запазваме правото да Ви предоставим информация за заместващи продукти със същото или по-високо качество и стойност, които може да поръчате. Ако не желаете да поръчате заместващи продукти, ще възстановим всяка сума, която може да сте заплатили.

## **8. ОТКАЗ ЗА ОБРАБОТКА НА ПОРЪЧКА**

Ние си запазваме правото да премахваме всеки продукт от този уебсайт по всяко време и да премахваме или променяме всеки материал или съдържание от него. Въпреки че винаги ще правим всичко възможно да обработваме всички поръчки, може да има изключителни обстоятелства, които ни принуждават да откажем обработката на поръчка, след като сме изпратили потвърждение за поръчката. Ние си запазваме правото да извършваме това по всяко време. Ние не носим отговорност пред Вас или пред трети лица за премахване на който и да е продукт от този уебсайт, или за премахване или модифициране на който и да е материал или съдържание от уебсайта или за това, че не сме обработили поръчка, след като сме изпратили потвърждение на поръчката.

## **9. ДОСТАВКА**

Независимо от клауза 7 по-горе по отношение на наличността на продуктите и освен при извънредни обстоятелства, ще се стремим да изпратим поръчката, състояща се от продукта(ите), изброен(и) във всяко потвърждение на доставката преди датата, посочена в съответното потвърждение на доставката, или – ако няма указана дата за

доставка – в очакваните срокове, посочени при избора на метод за доставка, и във всички случаи ще доставим продукта в рамките на максимален срок от 30 дни от датата на Потвърждение на поръчката. Въпреки това може да има закъснения по причини като настъпването на непредвидени обстоятелства или зоната на доставка.

За целите на тези условия, "доставка" ще се счита за извършена и поръчка ще се счита за "доставена" веднага след като Вие или трето лице, посочено от Вас, освен доставчика, придобие владение на стоките, което ще се доказва с подписването на документ за получаване на поръчката на посочения от Вас адрес за доставка.

## **10. НЕВЪЗМОЖНОСТ ЗА ДОСТАВЯНЕ**

Ако е невъзможно да доставим Вашата поръчка, ще се опитаме да намерим сигурно място, където да я оставим. Ако не можем да намерим сигурно място, поръчката Ви ще бъде върната в нашия склад. Ние също така ще оставим бележка, която обяснява къде се намира Вашата поръчка и какво да направите, за да я доставим отново. Ако няма да сте на мястото на доставка в съгласувания час, Ви молим да се свържете с нас, за да организираме доставка в друг ден.

Ако след 15 дни от датата, на която Вашата поръчка е на разположение за доставка, поръчката не може да Ви бъде доставена по причини, които не зависят нас, ще приемем, че желаете да прекратите Договора и той ще бъде прекратен. В резултат на прекратяване на Договора ще Ви върнем всички получени от Вас плащания, включително разходите за доставка (освен всички допълнителни такси, произтичащи от Вашия избор на всеки метод за доставка, различен от обичайния метод за доставка, който предлагаме) без ненужна забава и във всеки случай в срок от 14 дни от датата, на която е прекратен този договор.

Моля, имайте предвид, че транспортът поради прекратяването на Договора може да доведе до допълнителни разходи, които ние ще имаме право да Ви прехвърлим.

## **11. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА РИСКА И СОБСТВЕНОСТТА ВЪРХУ ПРОДУКТИТЕ**

Продуктите ще са под Ваша отговорност от момента на доставката до Вас, както е посочено в клауза 9 по-горе. Вие ще придобиете собствеността върху продуктите, когато получим пълно заплащане на всички дължими суми, включително и разходите за доставка, или в момента на доставката (както е определено в клауза 9 по-горе), ако това е трябвало да се извърши по-късно.

## **12. ЦЕНА И ПЛАЩАНЕ**

Цената на продуктите ще бъде определена по всяко време на нашия уебсайт, освен в случай на очевидна грешка. Въпреки че ние полагаме всички усилия, за да гарантираме, че показаните на уебсайта цени са правилни, може да възникне грешка. Ако открием грешка в цената на който и да е от продуктите, които сте поръчали, ще Ви информираме възможно най-скоро и ще Ви дадем възможност да потвърдите Вашата поръчка на правилната цена или да я анулирате. Ако не успеем да се свържем с Вас, поръчката ще се счита за анулирана и всички платени суми ще Ви бъдат възстановени в пълен размер. Ние не сме длъжни да Ви предоставим който и да е продукт на неправилна по-ниска цена (дори когато сме изпратили потвърждение на поръчката), ако грешката в цената е явна и несъмнена и е било разумно възможно да бъде разпозната от Вас като неправилна цена. Цените на сайта са с ДДС, но изключват таксите за доставка, които се добавят към общата цена, както е посочено в нашия Наръчник за пазаруване (вижте раздела Разходи за доставка).

Цените могат да бъдат променяни по всяко време. Все пак, освен както е предвидено по-горе, промените няма да засягат поръчките, за които сме изпратили потвърждение на поръчката. След като сте избрали всички артикули, които искате да купите, те ще бъдат добавени към Вашата кошница. Следващата стъпка ще бъде да обработите поръчката и да извършите плащането. За тази цел трябва да следвате стъпките на

процеса за покупка, като посочите или проверите информацията, поискана във всяка стъпка. Освен това по време на процеса на покупката, преди плащането, можете да промените информацията за Вашата поръчка. В нашия Наръчник за пазаруване е предоставено подробно описание на процеса за покупки. Също така, ако сте регистриран потребител, в "Моят акаунт" има наличен запис на всички направени от Вас поръчки.

Като начин на плащане можете да използвате следните карти: Visa, Mastercard, American Express, Visa Electron и Maestro. Също така можете да платите цялата или част от цената на Вашата покупка с ваучер на Zara, издаден от "ЗАРА БЪЛГАРИЯ" ЕООД. За да сведем до минимум риска от неоторизиран достъп, информацията за Вашата кредитна карта ще бъде шифрована. След като получим Вашата поръчка, ние изискваме предварително оторизиране на Вашата карта, за да гарантираме, че са налице достатъчно средства за завършване на транзакцията. Вашата карта ще бъде таксувана в момента, когато Вашата поръчка напусне нашия склад. Когато кликнете върху "Покупка", Вие потвърждавате, че кредитната карта е Ваша, или че Вие сте законният титуляр на ваучера. Кредитните карти са обект на проверка и разрешение от юридическото лице, издало картата. Ако юридическото лице не разреши плащането, ние не носим отговорност за каквото и да е забавяне или неизпълнение на доставката и няма да можем да сключим договор с Вас. Въпреки че работим в местна валута и няма да Ви таксуваме с никакви допълнителни такси или доплащания, това е международна транзакция и Вашата банка може да Ви начисли допълнителни такси, дължими за обмяната на валута в евро, при определен от банката курс. По тази причина, в случай че дебитираните/ възстановените суми по кредитната Ви карта са различни от цената, показана при закупуването/ потвърдената сума за възстановяване, се обърнете към Вашата банка, за да получите допълнителна информация за банковите разходи или обменните валутни курсове, свързани с тази транзакция. Вие изрично ни упълномощавате да издадем фактура за плащане по електронен път. Независимо от това, можете свободно да посочите по всяко време Вашето желание да получите хартиена фактура, в който случай ние ще я издадем и ще Ви я изпратим в горепосочения формат. Имайте предвид, че опцията „Смяна на размера“ е активна само когато се използват следните начини на плащане: AMEX, MasterCard и VISA.

### **13. ЗАКУПУВАНЕ НА СТОКИ КАТО ГОСТ**

На уебсайта също така е налична функционалността за закупуване на стоки като гост. При този тип покупка ще Ви бъде поискана само такава информация, която е от съществено значение за обработката на Вашата поръчка. След приключване на процеса на покупката, ще Ви бъде предложена възможността да се регистрирате като потребител или да продължите като нерегистриран потребител.

### **14. ДАНЪК ДОБАВЕНА СТОЙНОСТ**

Съгласно преобладаващите правила и наредби в сила, всички направени чрез сайта покупки

подлежат на облагане с данък добавена стойност (ДДС). В това отношение и съгласно глава I на дял V от Директива 2006/112/ЕО от 28 ноември 2006 г. относно общата система на данъка върху добавената стойност, мястото на доставка ще се счита за в рамките на държавата-членка, където се доставят артикулите и приложимият ДДС ще бъде начислен според лихвения процент във всяка държава-членка, където трябва да се доставят артикулите от поръчките.

В съответствие с приложимите правила и разпоредби във всяка юрисдикция, правилото за "самоначисляване" (член 194 от Директива 2006/112) може да се прилага за стоки, доставяни в някои държави-членки на Европейския съюз, ако клиентът е или се изисква да бъде данъчно задължено лице за целите на ДДС. Ако случаят е такъв, няма да начисляваме ДДС при потвърждение от получателя, че ДДС върху доставените

артикули ще бъде начислен съгласно процедурата за самоначисляване. По отношение на поръчки, които трябва да бъдат доставени в Канарските острови, Сеута и Мелила, те ще бъдат освободени от ДДС, както е предвидено в член 146 от горепосочената директива, при прилагане на съответните данъци и мита съгласно преобладаващите правила и разпоредби.

## **15. ПОЛИТИКА ЗА ЗАМЯНА/ВРЪЩАНЕ**

### **15.1 Законово право на отказ**

Право на отказ от договора

Ако сключвате договора като потребител, имате право да се откажете от Договора (с изключение на продукти, посочени в клауза 15.3 по-долу, за които се изключва правото на отказ), в рамките на 14 дни, без да посочвате причина, без да дължите никакво обезщетение или неустойка и без да плащате никакви разходи, с изключение на разходите, изрично посочени в настоящите условия.

Периодът за отказ ще изтече след 14 дни от деня, в който придобиете, или трето лице, различно от превозвача и посочено от Вас, придобие физическо владение на стоките или – в случай на множество стоки в една поръчка, доставени поотделно – след 14 дни от деня, в който Вие или трето лице, различно от превозвача, посочено от Вас, придобие/те владение на останалата последна стока, поръчана в една поръчка.

За да упражните правото си на отказ, можете да уведомите ZARA на адреса, посочен в клауза 2 от настоящите условия, или на телефон 00800 121 4422, или като ни изпратите имейл на [contact.bg@zara.com](mailto:contact.bg@zara.com), или като ни пишете чрез нашата уеб форма за връзка за решението си да се откажете от този договор чрез недвусмислено изявление. Можете да използвате формуляр за отказ, както е посочено в Приложението тук по-долу, но не е задължително. За да спазите срока за отказ, е достатъчно за да изпратите Вашето съобщение относно упражняването на правото на отказ преди да е изтекъл срокът за отказ.

Последиствия от отказа

Ако решите да се откажете от този договор, ние ще Ви възстановим всички получени от Вас плащания, включително разходите за доставка до първоначалното място за доставка (освен всички допълнителни такси, произтичащи от Вашия избор на който и да е метод за доставка, различен от обичайния метод за доставка, който предлагаме) без ненужна забава и във всеки случай в рамките на 14 дни от датата, на която този договор е прекратен. Ние ще извършим такова възстановяване, като използваме същите средства за плащане, които сте използвали при първоначалната транзакция. Във всеки случай няма да Ви бъдат начислени никакви такси в резултат на такова възстановяване. Независимо от горното, ние можем да откажем възстановяване, докато не получим обратно стоките или не ни предоставите доказателства, че сте изпратили обратно стоките – което от двете настъпи по-рано. Вие ще изпратите обратно или ще доставите стоките или ще ни ги предадете в някой на ZARA в България без неоснователно забавяне и във всеки случай не по-късно от 14 дни от деня, в който ни изпратите Вашия отказ от този договор. Крайният срок е спазен, ако изпратите обратно стоките преди изтичането на 14-дневния срок. Освен ако предадете стоките в магазин на ZARA в България, Вие ще поемете преките разходи по връщането на стоките. Вие носите отговорност само за понижената стойност на стоките единствено вследствие на обработката, освен каквото е необходимо, за да се установи естеството, характеристиките и функционирането на стоките.

### **15.2 Договорно право на отказ**

Освен законното право на отказ за потребителите, посочено в клауза 15.1 по-горе, ние Ви предоставяме период от 30 дни от датата на потвърждение на доставката на продуктите (с изключение на тези, посочени в клауза 15.3 по-долу, за които се изключва правото на анулиране).

В случай че върнете стоките в рамките на договорния срок на правото на отказ след изтичане на предвидения срок, ще Ви бъде възстановена само сумата, платена за въпросните продукти. В случай че не изберете някой от безплатните методи за връщане, посочени в клауза 15.3 по-долу, Вие ще поемете преките разходи за връщането на стоките. Можете да упражнявате договорното си право на отказ съгласно разпоредбите на клауза 15.1 по-горе. Въпреки това, ако ни уведомите за намерението си за отказ от Договора след правният срок за отказ, трябва да ни предадете стоките в 30-дневен срок от датата на потвърждението на пратката.

### **15.3 Общи разпоредби**

Вие нямате право да се откажете от Договора, когато той е за доставка на някой от следните продукти:

- i. Персонализирани артикули
- ii. Музикални дискове/DVD без оригиналната им опаковка.
- iii. Запечатани стоки, които не са подходящи за връщане поради хигиенни причини и са били разпечатани след доставката.

Вашето право да анулирате договора се прилага изключително за продукти, които са върнати в същото състояние, в което сте ги получили. Няма да бъде извършено никакво възстановяване на средства, ако продуктът е бил използван, след като е бил отворен, за продукти, които не са в същото състояние, както когато са били доставени, или ако са повредени, така че се грижете за продукта(ите), докато е/са Ваше притежание. Моля, върнете продуктите, като използвате или включите оригиналната им опаковка, инструкции и други документи, ако има такива, придружаващи продуктите.

При анулиране, съответните продукти трябва да бъдат върнати както следва:

(i) Връщане в който и да е магазин за ZARA:

Всеки продукт може да бъде върнат във всеки магазин на ZARA в страната, в която е бил доставен, който има същия сектор, към който принадлежи продуктът, който искате да върнете. В такъв случай трябва да отидете в магазина и да представите продукта заедно с електронния билет, прикрепен към Потвърждението на доставка, което е запазено във Вашия акаунт на нашия уебсайт, както и в мобилното приложение на Zara. Можете да представите електронния билет или като го представите в цифрова форма на Вашия мобилен телефон, или като донесете в магазина разпечатка от него.

(ii) Връщания по куриер:

Когато връщате продукта(ите) по куриер, организиран от нас, трябва да се свържете с нас чрез нашата уеб форма или по телефона на 00800 121 4422, за да организирате вземането на продукта. Трябва да изпратите продукта в оригиналната му опаковка и да следвате указанията, посочени в раздела "ВРЪЩАНЕ НА СТОКИ" на този уебсайт. Ако сте закупили стоки като гост, можете да заявите връщане по куриер по телефона, като се обадите на 00800 121 4422.

Нито една от току-що споменатите две опции не изискват от Вас да заплащате допълнителни разходи.

В случай че не бихте искали да използвате никой от безплатните методи на връщане, или в случай че желаете да върнете продукта(ите) по някакъв друг начин, ще поемете разходите за връщане и ние имаме право да Ви таксуваме за тези разходи. В последния случай можете да върнете продукта директно на адреса, посочен на разписката, която сте получили при доставката на продукта. Молим Ви да върнете продукта без забавяне, заедно с разписката на адреса, посочен на разписката, и във всеки случай не по-късно от 14 дни от деня, в който сте ни уведомили за решението си да прекратите договора. След преглеждане на артикула, ние ще Ви информираме за това дали имате право на възстановяване на изплатените суми. Разходите за доставка ще бъдат възстановени, когато правото на отказ бъде упражнено в рамките на законоустановения срок и всички съответни стоки са върнати. Възстановяването на средствата ще бъде извършено възможно най-скоро и във всички случаи в рамките на 14 дни от датата, на която сте ни

уведомили за Вашето намерение да отмените договора. Независимо от горното, ние можем да откажем възстановяване, докато не получим обратно стоките или не ни предоставите доказателства, че сте изпратили обратно стоките – което от двете настъпи по-рано. Възстановяването на средствата винаги ще бъде извършено чрез същите средства за плащане, които сте използвали, за да заплатите покупката си. Вие ще поемете разходите и рисковете при връщането на продуктите, както е посочено по-горе. Ако имате някакви въпроси, можете да се свържете с нас чрез нашата форма за контакт или като се обадите на: 00800 121 4422.

#### **15.4 Смяна на размер**

Ако решите, че закупеният от Вас артикул е с неподходящ за Вас размер, можете да направите заявка за смяна на размера му, без да се налага да плащате допълнителна такса за доставка на новия артикул, при условие, че върнете първоначално закупения. Това не засяга Вашите законоустановени и договорни права за отказ, които продължават да бъдат в сила. Можете да направите заявка за смяна на размера от раздел „Поръчки и връщане“ в „Моят профил“ на този уебсайт. Трябва да изберете новия размер на артикула и при условие, че (i) артикулът е един и същ, (ii) цената му на уебсайта е същата или по-висока от цената, която сте платили за първоначалния артикул (имайте предвид, че само в този случай няма да бъдете таксувани за разликата в цената) и (iii) са използвани само определени начини за плащане (за повече информация вижте точка 12 от настоящите Условия), ще можете да заявите смяна на размера. Обърнете внимание, че опцията за смяна на размера на първоначалния артикул ще бъде активна само когато всички тези условия са изпълнени. След като сте заявили замяната и сте избрали най-подходящия начин за връщане, трябва да върнете първоначалния артикул или в някой магазин на ZARA в България, разполагащ със същия сектор, към който принадлежи заменяният артикул, или чрез куриера, който ще изпратим до Вашия дом. Трябва да върнете артикула без неоправдано забавяне и при всички случаи в рамките на не повече от 14 календарни дни, считано от заявката за замяна в уебсайта. И при двата варианта за връщане няма да се начисляват (освен при неуспешно връщане на първоначалния артикул, регламентирано в последния параграф) допълнителни разходи за Ваша сметка.

Ако върнете артикула в някой магазин на ZARA в България, разполагащ със същия сектор, към който принадлежи заменяният артикул, заедно с него трябва да представите билета, включен в доставката на стоката. Ако върнете артикула чрез осигурен от нас куриер, трябва да го изпратите в опаковката, в която сте го получили и да следвате указанията в раздела „Поръчки и връщане“ на този уебсайт. След като сте избрали начина на връщане, ние ще изпратим новата поръчка за артикула с коригирания размер в рамките на 2-3 работни дни, считано от датата на заявката за замяна, и във всеки случай в рамките на не повече от 30 дни от тази дата. Новата поръчка е предмет на предвиденото в Условията, включително упражняването на правото на отказ.

Имайте предвид, че ако след 14 календарни дни от заявката за замяна на уебсайта не сте върнали първоначалния артикул, ние имаме право да си удържим разходите за подаване на новата поръчка, при спазване на разпоредбите на Условията.

#### **15.5 Връщане на дефектни продукти**

Ако мислите, че в момента на доставка продуктът не е както е посочено в договора, трябва незабавно да се свържете с нас чрез нашия формуляр за контакт, като предоставите информация за продукта и претърпените щети; също така можете да ни се обадите на [00800 121 4422] – безплатен номер, в зависимост от Вашата мобилна мрежа. Трябва да върнете продукта в някой магазин на ZARA в България или да го предадете на куриера, който ще изпратим до Вашия адрес. Трябва да върнете продукта заедно с разписката, която ще получите, когато продуктът Ви бъде доставен. Имаме право да поискаме доказателство за покупка, което може да бъде копие на Вашия

електронен билет, прикрепен към Потвърждението на доставка. Ние внимателно ще прегледаме върнатия продукт и ще Ви уведомим по имейл в рамките на разумен период дали продуктът може да бъде заменен или дали имате право на възстановяване на средства (според случая). Възстановяването на средствата или замяната на артикула ще се извърши възможно най-скоро и във всички случаи в срок от 14 дни от датата, на която Ви изпратим имейл, потвърждаващ, че ще се извърши възстановяване на средствата или замяна на продукта. Ако се потвърди, че е налице дефект или повреда на върнатите продукти, ще Ви предоставим пълно възстановяване на средствата, включително на разходите за таксите, които сте платили за доставка и връщане. Възстановяването на средствата винаги ще бъде извършено чрез същите средства за плащане, които сте използвали, за да заплатите покупката си. Всички права, признати в действащото законодателство, ще бъдат гарантирани във всеки случай.

#### **15.6. Право на отказ и връщане за поръчки от чужбина**

Ако сте поръчали продукти през този уебсайт от друга страна-членка на ЕС, различна от България, клаузи 15.1, 15.2, 15.3 и 15.4 по-горе се прилагат с ограниченията, че събирането от куриер, изпратен от нас, може да се извършва единствено от първоначалния адрес за доставка в рамките на България.

Също така бихме искали да Ви уведомим, че при никакви обстоятелства (с изключение на клауза 15.5, за която тази клауза 15.6 не се прилага) не сме длъжни да плащаме разходи за превоз до дестинации, различни от първоначалния адрес за доставка, или разходите за връщане от дестинации извън България.

#### **16. ОТГОВОРНОСТ И ОТКАЗ ОТ ОТГОВОРНОСТ**

Освен ако в настоящите условия изрично е посочено друго, нашата отговорност по отношение на всеки продукт, придобит на нашия уебсайт, ще бъде ограничена стриктно до цената на покупката на посочения продукт.

Независимо от горното, нашата отговорност няма да бъде нито отменена, нито ограничена в следните случаи:

- i. в случай на смърт или лична вреда, причинена от наша небрежност;
- ii. в случай на измама или заблуждаваща измама; или
- iii. във всеки случай, в който е било незаконно или забранено да се изключва, ограничава или да се направи опит да се изключва или ограничава нашата отговорност. Независимо от алинеята по-горе и доколкото е законно разрешено, и освен ако тези условия сочат друго, ние няма да поемем никаква отговорност за следните загуби, независимо от произхода им:
  - i. загуба на приходи или продажби;
  - ii. бизнес загуба;
  - iii. загуба на печалби или договори;
  - iv. загуба на прогнозни спестявания;
  - v. загуба на данни; и
  - vi. загуба на офис часове или часове на ръководството.

Поради отворения характер на този уебсайт и на възможността за грешки при съхранение и предаване на цифрова информация, ние не гарантираме точността и сигурността на информацията, предадена или получена чрез този уебсайт, освен ако е посочено изрично в този сайт. Всички описания на продуктите, информация и материали, показани на този уебсайт, се предоставят "както са", без никакви явни или неявни гаранции за тях, с изключение на тези, които са законно установени. В този смисъл, ако сключвате договора като потребител или ползвател, ние сме длъжни да доставим стоки, които са в съответствие с Договора, като сме отговорни пред Вас за всяка липса на съответствие, която съществува в момента на доставката. Подразбира се, че стоките са в съответствие с Договора, ако те: (i) отговарят на описанието, дадено от нас, и притежават качествата, които сме представили в този уебсайт; (ii) са



подходящи за целите, за които обичайно се използват стоки от този вид; (iii) показват качеството и характеристиките, които са обичайни за стоки от същия вид и които могат разумно да се очакват. До степенята, позволена от закона, изключваме всички гаранции, с изключение на тези, които не могат да бъдат изключени законно в полза на потребителите и ползвателите.

## **17. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ**

Вие признавате и се съгласявате, че всички авторски права, регистрирани търговски марки и други права на интелектуална собственост върху всички материали или съдържание, предоставени като част от уебсайта, принадлежат по всяко време на нас или на тези, които ни предоставят лиценз за тяхната употреба. Можете да използвате посочения материал само до степен, до която ние или лицензополучателите изрично разрешаваме/т. Това не пречи да използвате този уебсайт, доколкото е необходимо, за да копирате информацията за Вашата поръчка или информацията за контакт.

## **18. ВИРУСИ, ПИРАТСТВО И ДРУГИ КОМПЮТЪРНИ АТАКИ**

Не трябва неправомерно да използвате този уебсайт чрез умишлено въвеждане на вируси, троянски коне, червеи, логически "бомби" или всеки друг софтуер или технологично вредни или увреждащи материали. Вие нямате право да се опитвате да осъществявате неоторизиран достъп до този уебсайт, сървър, на който се хоства сайтът, или който и да е сървър, компютър или база данни, свързани с нашия уебсайт. Вие се задължавате да не извършвате атаки към този уебсайт чрез каквато и да е атака за отказ на услуга или атака за разпределен отказ на услуга. Неспазване на тази клауза ще се счита за нарушение, както е определено съгласно приложимите регламенти. Ние ще докладваме всяко неспазване на настоящия регламент на съответните органи и ще си сътрудничим с тях, за да определим самоличността на нападателя. Също така в случай на неспазване на тази клауза, разрешението за използване на този уебсайт се прекратява незабавно. Ние не носим отговорност за щети или вреди, произтичащи от атака за отказ на услуга, вирус или някакъв друг софтуер или технологично вредни или увреждащи материали, които могат да повлияят на Вашия компютър, ИТ оборудване, данни или материали в резултат на използването на този уебсайт или изтеглянето на съдържание от него или тези, към които този сайт Ви пренасочва.

## **19. ВРЪЗКИ ОТ НАШИЯ УЕБСАЙТ**

Ако нашият сайт съдържа връзки (линкове) към други уебсайтове и материали на трети лица, горепосочените връзки са предоставени само за информационни цели и ние нямаме контрол над каквото и съдържание на тези уебсайтове или материали. Съответно ние няма да поемем никаква отговорност за щети или вреди, произтичащи от тяхната употреба.

## **20. ПИСМЕНА КОМУНИКАЦИЯ**

Приложимите регламенти изискват част от информацията или уведомленията, които изпращаме до Вас, да са в писмена форма. Чрез използването на този сайт Вие се съгласявате, че по-голямата част от комуникацията с нас ще бъде електронна. Ние ще се свързваме с Вас по имейл или ще Ви предоставяме информация чрез публикуване на уведомления на този уебсайт. За договорни цели Вие се съгласявате да използвате тези електронни средства за комуникация и приемате, че всички договори, уведомления, информация и други съобщения, които Ви изпращаме по електронен път, са в съответствие с правните изисквания за предоставянето им в писмена форма. Това условие няма да се отрази на Вашите законни права.

## **21. УВЕДОМЛЕНИЯ**

Уведомленията, които ни изпращате, трябва да бъдат изпратени за предпочитане чрез

нашата форма за контакт. Съгласно разпоредбите на клауза 20 по-горе, и освен ако е предвидено друго, може да Ви изпращаме съобщения или по имейл, или на пощенския адрес, който сте ни предоставили при извършването на поръчка. Подразбира се, че уведомленията ще бъдат получени и по тях ще бъдат предприети действия веднага след като те са публикувани на нашия уебсайт, 24 часа, след като са изпратени по имейл или три дни след датата на пощенското клеймо на всяко писмо. Като доказателство, че уведомлението е било изпратено, ще е достатъчно да се докаже, в случая с писмо, че е било правилно адресирано, че е била поставена правилната марка, и че писмото е било надлежно изпратено по пощата или до пощенска кутия; в случая на имейл, че съобщението е било изпратено до имейл адреса, зададен от получателя.

## **22. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ**

Договорът е задължителен за двете страни, както и за нашите правоприемници, приобретатели и наследници. Вие не можете да предавате, отстъпвате, налагате или по друг начин да прехвърляте договор или каквито и да е права или задължения, произтичащи от договора, без предварително да сте получили писменото ни съгласие. Ние можем да предаваме, отстъпваме, налагаме, възлагаме на подизпълнител или по друг начин да прехвърляме договор или каквито и да е права или задължения, произтичащи от договора, по всяко време през срока на договора. За да се избегне всяко съмнение, гореспоменатите прехвърляния, преотстъпвания, цесии или други прехвърляния няма да засягат правата, които, както е приложимо, Вие като потребител сте признали по закона или сте отменили, нито ще намалят или ограничат по някакъв начин изричните и мълчаливи гаранции, които може да сме Ви предоставили.

## **23. СЪБИТИЯ ИЗВЪН НАШИЯ КОНТРОЛ**

Ние няма да носим отговорност за каквото и да е неизпълнение или забавяне в съответствие с някое от задълженията, което поемаме по договор, когато то е причинено от събития, които са извън нашия разумен контрол ("Форсмажорни обстоятелства"). Форсмажорните обстоятелства включват всяко действие, събитие, неупражняване, пропуск или злополука, която е извън нашия разумен контрол, включително, между другото, следното:

- i. Стачка, локаут или други форми на протест.
- ii. Граждански размирици, бунт, нашествие, терористична атака или терористична атака, война (обявена или не) или заплаха или подготовка за война.
- iii. Пожар, експлозия, буря, наводнение, земетресение, срутване, епидемия или други природни бедствия.
- iv. Невъзможността да се използват влакове, кораби, самолети, моторен транспорт или други средства за транспорт, публични или частни.
- v. Невъзможността за използване на публични или частни телекомуникационни системи.
- vi. Актове, укази, закони, наредби или ограничения на което и да е правителство или публичен орган.
- vii. Стачка, повреда или авария в морски или речен транспорт, пощенски транспорт или всякакъв друг вид транспорт.

Приема се, че нашите задължения, произтичащи от договори, са прекъснати по време на периода, през който форсмажорните обстоятелства остават в сила, и ще ни бъде дадено удължаване на периода, през който да изпълним тези задължения с време, равно на времето, през което продължава положението на форсмажорни обстоятелства. Ние ще предоставим всички разумни ресурси да сложим край на положението на форсмажорни обстоятелства или да намерим решение, което ни позволява да изпълним нашите задължения според договора въпреки положението на форсмажорни обстоятелства.

## **24. ОТКАЗ ОТ ПРАВА**

Липсата на изискване от наша страна за стриктно спазване от Ваша страна на което и да е от задълженията, поето от Вас по силата на договор или на тези условия, или неупражняване от наша страна на права или действия, които съответстват за нас по силата на този договор или условията, няма да представляват отказ или ограничаване на посочените права или действия, нито ще Ви освобождават от изпълнението на горепосочените задължения. Отказът от права от наша страна във връзка с определено право или действие няма да представлява отказ от други права или действия, произтичащи от Договора или от условията. Отказът от права от наша страна във връзка с някое от тези условия или с права или действия, произтичащи от Договора, няма да влиза в сила, освен ако е изрично предвидено, че това е отказ от права и е формализирано и Ви е съобщено съгласно разпоредбите на раздела "Уведомления" по-горе.

## **25. ЧАСТИЧНА ОТМЯНА**

Ако някое от тези условия или клауза на договор бъдат обявени за нищожни и невалидни чрез категорично решение от съответния орган, останалите правила и условия ще останат в сила, без да бъдат засегнати от посочената декларация за невалидност.

## **26. ЦЕЛИЯТ ДОГОВОР**

Тези условия и всеки документ, посочен в същите, представляват целият договор между страните по отношение на целта на същия, като заменят всеки предходен договор, споразумение или обещание, направено между страните устно или писмено. Страните потвърждават, че сме се съгласили да сключим договора без да има зависимост от каквато и да е декларация или обещание, направено от другата страна, или което може да се подразбира от всяко изявление или документ в преговорите, сключен от двете страни преди гореспоменатия договор, с изключение на изрично посочените в настоящите условия. Никоя от страните няма да предприема никакви действия по отношение на което и да е невярно изявление, направено от другата страна, устно или писмено, преди датата на Договора (освен ако споменатото невярно изявление е направено с цел измама). Единственото действие, което може да бъде предприето от другата страна, ще се дължи на нарушение на Договора в съответствие с клаузите на настоящите условия.

## **27. ПРАВОТО НИ ДА ПРОМЕНЯМЕ ТЕЗИ УСЛОВИЯ**

Ние имаме право да преглеждаме и променяме тези условия по всяко време. Вие имате задължение да спазвате политиките и условията, които са в сила към момента, в който използвате този уебсайт или правите всяка поръчка, освен в случаите, когато със закон или решение на правителствени юридически лица трябва да направим промени със задна дата в споменатите политики, условия или политиката за поверителност. В този случай евентуалните промени ще засегнат и поръчки, направени преди това от Вас.

## **28. ПРИЛОЖИМО ЗАКОНОДАТЕЛСТВО И ЮРИСДИКЦИЯ**

Използването на нашия уебсайт и договорите за покупка на продукт чрез посочения уебсайт се уреждат от българското законодателство. Всеки спор, който възникне или е свързан с използването на уебсайта или горепосочените договори, ще е предмет на неизключителната юрисдикция на съдилищата в България. Ако сключвате Договора като потребител, нищо в тази клауза няма да засяга правата, които имате, както са признати във всяко приложимо законодателство в тази област.

## **29. ИЗВЪНСЪДЕБНО УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ**

Ако Вие като купувач считате, че Вашите права са били нарушени, може да адресирате

жалбите си до нас на имейл адрес [contact@zara.com](mailto:contact@zara.com) по реда на извънсъдебно споразумение.

В тази връзка, ако покупката между Вас и нас е сключена онлайн чрез нашия уебсайт, в съответствие с ЕС Регламент № 524/2013, с настоящото Ви уведомяваме, че имате право да се поискате уреждане на потребителския спор с нас извънсъдебно чрез платформата за онлайн решаване на спорове на интернет адрес <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **30. КОМЕНТАРИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Вашите коментари и предложения са винаги добре дошли. Моля, изпращайте всякакви коментари и предложения чрез нашата форма за контакт. Освен това, има официални форми за жалби, налични за потребителите и ползвателите. Те могат да бъдат пискани, като се обадите на 00800 121 4422, безплатен разговор, в зависимост от мобилната мрежа, или чрез формата за контакт.

Последна актуализация: г.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

Образец на формуляр за отказ

(попълнете и върнете формуляра само ако желаете да анулирате Договора)

Адрес: “ЗАРА БЪЛГАРИЯ” ЕООД, дружество с ограничена отговорност с адрес на управление бул. “Цариградско шосе” № 115К, Офис сграда Б, ет. 3, офис 1.1, район Младост, 1784 София, регистрирано в съответствие с българското законодателство с ЕИК 200772210, contact.bg@zara.com

С настоящото давам предизвестие, че се отказвам от договора си за покупко-продажба на следните стоки:

Поръчано на/получено на (\*)

Име на потребителя

Адрес на потребителя

Подпис на потребителя (само за хартиени формуляри)

Дата

(\*) Ненужното се зачертава