

KØBSBETINGELSER

ZARA DANMARK

1 . INDLEDNING

Dette dokument (sammen med ethvert dokument, der måtte være nævnt i samme) opstiller de vilkår og betingelser, der er gældende for brug af dette websted www.zara.dk og køb af produkter gennem dette websted (herefter omtalt som "Købsbetingelser").

Vi opfordrer dig til at læse disse betingelser, vores cookies-politik og vores privatlivs-politik (efterfølgende under et samlet benævnt "Databeskyttelsespolitik") omhyggeligt inden brug af dette websted. Når du bruger dette websted eller afgiver en ordre på det, er du opmærksom på, at du er bundet af disse Købsbetingelser og vores Databeskyttelsespolitik. Så hvis du ikke er enig i alle Købsbetingelserne eller Data-beskyttelsespolitikken, må du ikke bruge dette websted. Disse Købsbetingelser kan ændres. Det er dit ansvar at læse dem af og til, da de aktuelle betingelser på tidspunktet for formalisering af den relevante Kontrakt (som defineret efterfølgende) eller brug af dette website, er det, der skal være gældende.

Hvis du har spørgsmål vedr. Købsbetingelserne eller Databeskyttelsespolitikkerne, kan du kontakte os via kontaktformularen på vores websted/app.

Kontrakten (som defineret nedenstående) kan efter dit valg gennemføres på ethvert af de sprog, som Købsbetingelserne findes på dette websted

2. VORES OPLYSNINGER

Salg af varer via dette websted udføres under varemærket "ZARA" ejet af FASHION RETAIL, S.A., en spansk virksomhed med forretningsadresse på Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), Spanien, og indskrevet i det spanske selskabsregister i A Coruña, i bind 3.425, generel sektion, ark 49, blad C-47.731, 1. registrering, med momsregistreringsnummer. DK 12686420, med forbehold af nedenstående pkt. 9.2.

3. DINE OPLYSNINGER OG DINE BESØG PÅ DETTE WEBSTED

Den information, du giver os, vil blive behandlet i overensstemmelse med vores Databeskyttelsespolitik. Når du bruger dette websted, giver du dit samtykke til, at vi behandler denne information og disse oplysninger, og du angiver, at al information og alle oplysninger, der er afgivet, er sande og svarende til de faktiske forhold.

4. BRUGEN AF VORES WEBSTED

Ved brug af dette websted og/eller ved at placere en ordre gennem det, accepterer du følgende:

- i. Brug kun dette websted til at foretage juridisk gyldige forespørgsler og afgive ordrer.
- ii. Der må ikke oprette falske eller svigagtige ordrer. Hvis det er rimeligt at antage, at en sådan ordre er blevet oprettet, har vi ret til at annullere ordren og rette henvendelse til de relevante myndigheder.
- iii. Give os en mail-adresse, postadresse og eller andre kontaktoplysninger sandfærdigt og nøjagtigt. Du accepterer også, at vi må bruge disse oplysninger til at kontakte dig om nødvendigt (se vores

Privatlivspolitik). Hvis du ikke giver os alle de oplysninger, vi har brug for, kan du ikke afgive din ordre.

Ved din afgivelse af en ordre på dette websted angiver du, at du er over 18 og har kontraktshabilitet.

5. TILGÆNGELIGHED AF SERVICER

De varer, der tilbydes på dette websted, er kun til rådighed til levering i Danmark.

6. INDGÅELSE AF KONTRAKTEN

Oplysningerne i Købsbetingelserne og informationen på dette websted udgør ikke et tilbud om salg, men snarere en invitation til at foretage en bestilling. Der er ikke tale om nogen form for kontrakt mellem os i forbindelse med noget produkt, før din ordre udtrykkeligt er blevet accepteret af os. Hvis dit tilbud ikke bliver accepteret, og beløbet allerede er trukket på din konto, bliver det samme beløb godtgjort fuldt ud.

For at afgive en ordre skal du følge den online købsprocedure og klikke på knappen "Godkend betaling". Derefter sender vi en e-mail til dig for at bekræfte, at vi har modtaget din ordre (Ordrebekræftelsen). Husk, at dette ikke betyder, at din ordre er blevet accepteret, da den udgør en bestilling du giver os, om at købe et eller flere produkter. Alle ordrer er med forbehold af vores godkendelse, som du får besked om via en e-mail, hvori vi bekræfter, at ordren bliver afsendt ("Leveringsbekræftelse"). Kontrakten mellem os om køb af et produkt ("Kontrakten") bliver først indgået, når vi sender dig Forsendelsesbekræftelse.

Kontrakten omhandler kun de produkter, der er anført i Forsendelsesbekræftelse. Vi er ikke forpligtet til at levere dig andre produkter, der ikke er bestilt, før vi i en Leveringsbekræftelse bekræfter, at de er blevet sendt.

7. TILGÆNGELIGHED AF PRODUKTER

Alle ordrer på produkter er med forbehold for deres tilgængelighed. Hvis der i den forbindelse er problemer med vareforsyningen, eller der ikke er flere på lager, forbeholder vi os ret til at forsyne dig med oplysninger om erstatningsprodukter af samme eller højere kvalitet og værdi, som du kan bestille. Hvis du ikke ønsker at bestille erstatningsprodukter, tilbagebetaler vi det beløb, du evt. måtte have indbetalt.

8. AFVISNING AF BEHANDLING AF AN ORDRE

Vi forbeholder os retten til at tilbagetrække et hvilket som helst produkt fra dette websted når som helst og til at fjerne eller redigere materiale eller indhold på dette websted.

Til trods for, at vi altid bestræber os til det yderste på altid at behandle alle ordrer, kan der forekomme særlige omstændigheder, der medfører, at vi bliver nødt til at afvise at behandle en ordre, efter vi har sendt en Ordrebekræftelse, og vi forbeholder os rettet hertil når som helst.

Vi er ikke ansvarlige over for dig eller nogen tredjepart i forbindelse med tilbagetrækning af et hvilket som helst produkt fra dette websted og heller for fjernelse eller redigering af materiale eller indhold på dette websted eller manglende behandling af en ordre, efter vi har afsendt Ordrebekræftelsen.

9. LEVERING

9.1 Almindelig levering

Med forbehold af ovenstående pkt. 8 vedr. produkttilgængelighed, og medmindre der foreligger særlige omstændigheder vil vi bestræbe os på at sende ordren bestående af produktet/produkterne anført i hver Leveringsbekræftelse inden datoen angivet på den omhandlede Leveringsbekræftelse, eller hvis der ikke er angivet nogen leveringsdato, inden for den anslåede tidsramme angivet ved valg af leveringsmetode og under alle omstændigheder inden for en maks. periode på 30 dage efter datoen for Ordrebekræftelsen.

Til trods for dette kan der opstå forsinkelser af årsager som tilpasning af produkter, indtrædelsen af uforudsete omstændigheder eller leveringsområdet. Hvad angår virtuelle gavekort, vil vi levere dem på den af dig angivne dato ved afgivelse af ordren.

Hvis vi af en eller anden årsag er ude af stand til at overholde leveringsdatoen, oplyser vi dig om situationen, og vi giver dig valget at fortsætte med købet, fastsætte en ny leveringsdato eller annullere ordren med fuld tilbagebetaling af det indbetalte beløb. Husk under alle omstændigheder, at vi ikke leverer på privatadresser på lørdage eller søndage bortset fra virtuelle gavekort, der bliver leveret på den af dig angivne dato. Hvad angår disse Købsbetingelser, anses "levering" for at have fundet sted eller ordren for at være blevet "leveret", så snart du eller en af dig angivet tredjepart overtages den fysiske besiddelse af varen, der vil blive bekræftet i form af underskrivelse af ordremodtagelsen på den aftalte leveringsadresse.

Det virtuelle gavekort vil blive betragtet som leveret som angivet i Anvendelsesbetingelserne for gavekortet og under alle omstændigheder på tidspunktet for afsendelse af dette til den af dig angivne email-adresse.

9.2 Øjeblikkelig levering ("Instant Delivery")

Hvis du beslutter at hente din ordre i forretningen, du har valgt, og den forretning kan tilbyde tjenesten "øjeblikkelig levering" ("Instant Delivery"), kan din ordre leveres inden de datoer, der er anført på vores hjemmeside.

Hvis tjenesten "Instant Delivery" er blevet aktiveret af forretningen for din ordre, vil vi, når den er blevet færdigekspederet, kontakte dig for at fortælle dig, at den er klar til afhentning. Du kan enten hente ordren personligt (ved at præsentere ordre-nummeret og et identitetsbevis) eller gennem en anden udpeget til at hente ordren på dine vegne. Hvis det er tilfældet, skal den udpegede person præsentere ordrenummer og bevis på sin identitet.

Salg af varer via tjenesten "Instant Delivery" skal udføres af ZARA Danmark A/S (CVR. 242 097 17) med hjemstedsadresse Klosterstræde 1, 1157 København, DENMARK. Tel. Nr. +46 8 545 22 900. Da dette er et fjernsalg, gælder disse vilkår for dig, hvis dit køb foretages via tjenesten "Instant Delivery", med forbehold af evt. andre gældende forordninger.

10. MANGLENDE LEVERINGSEVNE

Hvis det er umuligt for os at levere din ordre, vil vi forsøge at finde et sikkert sted at efterlade den. Hvis vi ikke kan finde et sikkert sted, bliver din ordre returneret til vores lager. Vi vil efterlade en besked med forklaring på, hvor din ordre er, og hvordan du kan få den leveret igen. Hvis du ikke vil befinde dig på

leveringsstedet på det aftalte tidspunkt, beder vi dig om at kontakte os for at arrangere levering en anden dag.

Hvis ordren, efter 30 dage fra datoen, hvor din ordre er til rådighed til levering, ikke kan leveres af grunde, der ikke kan tilskrives os, tager vi som udgangspunkt, at du ønsker at annullere Kontrakten, hvorefter den vil blive afsluttet. Som følge af afslutning af Kontrakten, vil vi returnere dig alle betalinger modtaget fra dig (bortset fra evt. yderligere omkostninger som valg af leveringsmåde, der adskiller sig fra den ordinære leveringsmåde, vi tilbyder) uden ubegrundet forsinkelse og under alle omstændigheder inden for 14 dage fra den dato, hvor Kontrakten blev afsluttet.

Vær opmærksom på, at transport som følge af afslutningen af Kontrakten kan medføre yderligere omkostninger, som vi er berettiget til at pålægge dig. Dette punkt gælder ikke for virtuelle gavekort, hvis levering reguleres af bestemmelserne om Anvendelse af gavekortet og bestemmelserne i ovenstående pkt. 9.

11. OVERFØRSEL AF RISIKO OG EJENDOMSRET TIL PRODUKTERNE

Risikoen for produkterne påhviler dig fra leveringstidspunktet.

Ejendomsretten til produkterne overdrages til dig, når vi modtager betaling af alle forfaldne beløb i forbindelse hermed, inkl. forsendelsesomkostninger, eller på tidspunktet for levering (som defineret i ovenstående pkt. 9), hvis levering finder sted på et senere tidspunkt.

12. PRIS OG BETALING

Produkternes pris er den til enhver tid anførte pris på vores websted, medmindre der er tale om en åbenlys fejl. Selvom vi forsøger at sikre, at alle priser, der fremgår af vores websted, er nøjagtige, kan der opstå fejl. Hvis vi opdager en fejl i prisen på et eller flere produkter, som du har bestilt, vil vi give dig besked snarest muligt og give dig mulighed for at genbekræfte din ordre til den rigtige pris eller annullere den. Hvis vi ikke kan komme i forbindelse med dig, vil ordren blive behandlet som annulleret, og hvis du allerede har betalt for produkterne, vil du modtage en fuld tilbagebetaling.

Vi er under ingen omstændigheder forpligtet til at sælge produkterne til dig til den ukorrekte lavere pris (heller ikke efter fremsendelse af Leveringsbekræftelse), når denne fejl i prisen er indlysende og genkendelig og med lethed kunne have været opdaget af dig som en ukorrekt pris.

De priser, der er vist på vores websted, er inklusive moms, men forsendelsesomkostninger er ikke medregnet, som vil blive lagt til den samlede købspris, således som det er forklaret i vores Købsguide – leverings-omkostninger.

Priserne kan ændres når som helst, men (undtagen som forklaret ovenstående) vil en eventuel prisændring ikke have indflydelse på nogen ordre, såfremt en Ordrebekræftelse allerede er blevet afsendt.

Når du har valgt varerne, du ønsker at købe, bliver de lagt i din kurv, og næste skridt består i behandling af ordren og gennemførelse af betaling. Til det formål skal du følge trinnene i betalingsprocessen, udfylde og bekræfte de ønskede oplysninger på hvert trin. Endvidere kan du i hele købsprocessen og inden betaling ændre oplysningerne i forbindelse med din ordre. Du får en detaljeret beskrivelse af købsprocessen i Købsguiden. Hvis du er registreret bruger, findes der en optegnelse over alle ordrer, du har afgivet, under "Min konto".

Som betalingsmiddel kan du bruge kortene Visa, Mastercard og American Express og PayPal. Bemærk venligst, at valgmuligheden **Ændring af størrelse** ikke vil være tilgængelig, hvis Paypal er blevet brugt til købet. Du kan også betale hele eller dele af prisen for dine køb med et gavekort eller en voucher til ZARA udstedt af ZARA Danmark A/S eller Fashion Retail, S.A.

For at minimere risikoen for uautoriseret adgang bliver dine betalingskortoplysninger krypteret. Når vi har modtaget din ordre, foretager vi en forhåndsgodkendelse af dit kort for at sikre, at der er tilstrækkelige midler til rådighed til at fuldføre transaktionen. Gebyret bliver opkrævet på dit kort på det tidspunkt, hvor din ordre forlader vores lager.

Hvis du bruger PayPal som betalingsmetode, bliver gebyret opkrævet, når vi bekræfter din ordre. Når du klikker på "Godkend betaling", bekræfter du, at det er dit kreditkort, eller at du er den retmæssige ejer af gavekortet eller værdikuponen.

Kreditkort er underlagt verificering og godkendelse af den kortudstedende myndighed, men hvis myndigheden ikke godkender betalingen, hæfter vi ikke for forsinkelse eller manglende levering, hvorefter vi vil være ude af stand til at indgå en Kontrakt med dig.

Du accepterer udtrykkeligt, at vi udsteder fakturaen med betalingsoplysninger i elektronisk form. Dette til trods, kan du til enhver tid i stedet bede om en papirfaktura, i hvilket tilfælde vi vil udstede og sende en faktura i et sådant format til dig.

13. KØB AF VARER SOM GÆST

Dette website giver også mulighed for at købe varer som gæst. I forbindelse med denne form for køb bliver du kun anmodet om oplysninger, som er nødvendige for at behandle den ordre, du har anmodet om. Efter gennemførelse af købsprocessen bliver du tilbudt mulighed for at registrere dig som bruger eller at fortsætte som ikke registreret bruger.

14. MOMS

I henhold til de gældende regler og forskrifter er alle køb foretaget via webstedet er underlagt merværdiafgift (moms), bortset fra dem, der skal leveres direkte til kunderne på De Kanariske Øer, Ceuta og Melilla.

I denne forbindelse og i henhold til kapitel I i afsnit V i Rådets direktiv 2006/112/EF af 28. november 2006 om det fælles merværdiafgiftssystem, anses leveringsstedet for at være inden for medlemsstaten for den adresse, hvor varerne skal leveres, og gældende moms skal være på den gældende sats i hver medlemsstat, hvor varerne skal leveres i henhold til afgivne bestillinger.

I henhold til gældende regler og forskrifter i hver jurisdiktion, kan reglen om "omvendt betalingspligt" (artikel 194 i direktiv 2006/112) gælde for varer leveret i visse medlemsstater i Den Europæiske Union, hvis kunden er eller skal være en afgiftspligtig person i henseende til moms. Hvis dette er tilfældet, vil der af os ikke blive afkrævet moms med forbehold af bekræftelse fra modtageren om, at momsen på de varer, der leveres vil blive afregnet af kunden i henhold til proceduren om omvendt betalingspligt. For så vidt angår ordrer, der skal leveres på De Kanariske Øer samt Ceuta og Melilla, vil de være momsfrtaget, som fastsat i henhold til artikel 146 i ovennævnte direktiv, med forbehold af anvendelse af de relevante skatter og told i henhold til de gældende regler og bestemmelser.

15. POLITIK OM OMBYTNING/RETURNERING

15.1 Lovbestemt fortrydelsesret

Fortrydelsesret

Hvis du som forbruger indgår en kontrakt, har du ret til at fortryde kontrakten inden for 14 dage uden at give nogen begrundelse.

Fortrydelsesfristen udløber den første hverdag efter 14 dage fra den dag, hvor du købte, eller en tredjepart, bortset fra transportøren og angivet af dig erhverver fysiske besiddelse af varerne, eller i tilfælde af flere varer i en ordre leveres særskilt, eller på den første hverdag efter 14 dage fra den dag, hvor du har købt, eller en tredjepart, bortset fra transportøren og angivet af dig erhverver fysisk besiddelse af den sidste vare.

For at udøve fortrydelsesretten, kan du meddele os hos ZARA, på det telefonnummer 80 347 622, ved at skrive en mail til contact.dk@zara.com eller ved at skrive til os ved hjælp af vores kontaktformular på vores websted/app din beslutning om at fortryde denne aftale ved en utvetydig erklæring (for eksempel et brev sendt med post eller e-mail). Du kan anvende den modellen Returformular som angivet i Tillæg 1, men det er ikke obligatorisk.

For at overholde fristen for fortrydelse er det tilstrækkeligt for dig at sende din meddelelse om udøvelse af fortrydelsesretten, inden fortrydelsesfristen er udløbet.

Virkninger af fortrydelse

Hvis du fortryde denne Kontrakt, refunderer vi dig alle betalinger modtaget fra dig, herunder forsendelsesomkostninger (med undtagelse af de supplerende omkostninger som følge af dit valg af en anden leveringstype end den billigste form for standardlevering tilbudt af os) uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest 14 dage fra den dag, hvor vi bliver informeret om din beslutning om at fortryde denne Kontrakt. Vi vil foretage en sådan transaktion ved hjælp af det samme betalingsmiddel, som du benyttede ved den oprindelige transaktion. Under alle omstændigheder, vil du ikke blive pålagt gebyrer som følge af tilbagebetalingen. Uanset ovenstående kan vi tilbageholde tilbagebetalingen, indtil vi har modtaget varerne retur, eller du har fremlagt dokumentation for returnerede varer, alt efter hvad der kommer først.

Du skal aflevere varerne til os i enhver ZARA-butik i Danmark eller informere os for at arrangere afhentning med kurer uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder senest den første hverdag efter 14 dage fra den dag, hvor du har meddelt os din fortrydelse af denne Kontakt. Fristen er overholdt, hvis du afleverer varerne eller fremlægger dokumentation for at have gjort det, før en sådan periode på 14 dage er udløbet.

Medmindre du afleverer varen i en ZARA butik i Danmark eller bruger leveringsmetoden tilvejebragt af os som beskrevet i Leveringsbekræftelse, skal du selv afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varerne.

De hæfter kun for eventuel forringelse af varernes værdi, som skyldes andet end det, der er nødvendigt for at fastslå varernes art, egenskaber og funktion.

15.2 Kontraktmæssig fortrydelsesret

Ud over den lovmæssigt anerkendte ret til at annullere for forbrugere og brugere, der er nævnt i pkt. 15.1 ovenfor giver vi dig også en frist på 30 dage regnet fra datoen for Forsendelsesbekræftelse til at returnere produkterne (undtagen de i pkt. 15.3 nedenfor, for hvilken retten til annullering er undtaget). Den lovmæssige fortrydelsesret, og den kontraktmæssige fortrydelsesret løber derfor delvist parallelt og beregnes fra forskellige tidspunkter. Returnering af gavekort reguleres af Betingelser og vilkår for brug af gavekortet.

Hvis du returnerer varerne inden for kontraktlige fortrydelsesret, men når den lovpligtige periode er udløbet, vil du kun få refunderet det betalte beløb for de nævnte produkter (ekskl. forsendelsesomkostninger). Du vil være ansvarlig for de direkte omkostninger ved at returnere produktet, når returnering ikke sker til en ZARA-butik i Danmark eller til en kurertjeneste arrangeret af os.

Du kan udøve din fortrydelsesret i overensstemmelse med bestemmelserne i pkt. 15.1 ovenfor, men du skal informere os om din hensigt om at trække sig fra Kontrakten efter den lovmæssige frist for fortrydelse, og du skal under alle omstændigheder, aflevere varerne til os inden for de 30 dages frist regnet fra datoen for Forsendelsesbekræftelse.

15.3 Fælles bestemmelser

Du har ikke ret til at annullere Kontrakten, hvis den omhandler levering af et eller flere af nedenstående produkter:

- Kundetilpassede varer
- CD'er/DVD'er uden den originale indpakning
- Forseglede varer, der er uegnet til returnering af hygiejniske grunde, og hvor forseglingen blev fjernet efter levering.

Din ret til at annullere Kontrakten er kun gældende for produkter, der returneres i samme stand, som du modtog dem.

Der foretages ingen tilbagebetaling, hvis produktet er blevet brugt mere end blot til at inspicere det på en sådan måde, det kunne have været gjort i en fysisk butik, for produkter, der ikke er i samme stand, som da de blev leveret, eller når de er blevet beskadiget. Tag derfor vare på produkterne, mens i din besiddelse. Produkterne bedes returneret deres originale emballage vedlagt instruktioner og andre dokumenter, der ledsagede produkterne.

Du kan returnere en vare med kurer arrangeres af os eller i den relevante afdeling i enhver ZARA-butik (undtagen outletbutikker) i det land, hvor produktet blev leveret.

Når du foretager returnering til en butik skal du gå til en sådan butik og sammen med produktet, fremvise e-slippen der fulgte med din ordrebekræftelse, som også er gemt under din konto på vores hjemmeside, og i ZARA mobile app. Du kan fremvise e-slippen enten ved at vise den i digital form på din mobiltelefon, eller ved at bringe en udskrift af e-slippen til butikken.

Når du foretager returnering via kurer arrangeret af os, bør du kontakte os via vores kontaktformular på vores websted/app for at arrangere afhentning af produktet i dit hjem. Du skal returnere varen i samme emballage som ved modtagelsen ved at følge anvisningerne i afsnittet "RETURNERINGER" på dette websted/ app. Hvis du har købt varer som en gæst, kan du anmode om returnering via kurer telefonisk ved at ringe til 80 347 622.

Ingen af de ovennævnte muligheder vil medføre yderligere omkostninger for dig.

Hvor du ikke ønsker at bruge nogen af de gratis returmetoder til rådighed, hæfter du for returomkostninger. Vær opmærksom på, at hvis du ønsker at returnere varerne til os med fragt betalt af modtager, vil du blive afkrævet de os påførte omkostninger ved en sådan returneringsmåde.

Dette er reguleret i de fælles bestemmelser, fordi det påvirker både den lovmæssige og den kontraktlige fortrydelsesret.

Efter en gennemgang af varen, vil vi informere dig om, hvorvidt du har ret til tilbagebetaling af det betalte beløb. Forsendelsesomkostninger vil blive refunderet, når der udøves fortrydelsesret inden for den lovmæssige periode, og alle varer, der var indeholdt i den oprindelige forsendelse, bliver returneret. Beløbet vil blive udbetalt så hurtigt som muligt og i alle tilfælde, inden 14 dage fra den dato, hvor du meddelt os din hensigt om at annullere. Uanset ovenstående kan vi tilbageholde beløbet, indtil vi har modtaget varerne retur, eller indtil du har fremlagt dokumentation for at have returneret varerne, alt efter hvad der er tidligst. Det vil altid blive betalt ved hjælp af den samme betalingsmetode, som du brugte til at betale for dit køb.

Du skal påtage sig omkostningerne og risikoen ved at returnere produkterne til os, som angivet ovenfor. Hvis du har spørgsmål, kan du kontakte os på vores kontaktformular på vores websted/app eller ved at ringe til 80 347 622.

15.4 Returnering af defekte produkter

I de tilfælde, hvor du mener, at produktet ved levering ikke er som fastsat i Kontrakten, skal du straks kontakte os på vores kontaktformular på vores websted/app med produktoplysninger og den pådragede skade eller ringe til os på 80 347 622, hvor vi vil oplyse, hvad du skal gøre.

Produktet returneres via kurer, som er arrangeret af os, alternativt til enhver ZARA butik i Danmark.

Vi vil nøje undersøge det returnerede produkt og vil give dig besked via e-mail inden for en rimelig frist, hvis produktet kan refunderes eller udskiftes (efter behov). Tilbagebetaling eller udskiftning af produktet skal finde sted så hurtigt som muligt og i alle tilfælde inden 14 dage fra den dato, hvor vi sender dig en e-mail og bekræfter at tilbagebetaling eller udskiftning af produktet er under behandling.

Beløbene betalt for produkterne, der returneres på grund af skader eller fejl, når det rent faktisk er tilfældet, vil blive refunderet fuldt ud, inklusive forsendelsesomkostninger forbundet med at sende artiklen og dine rimelige omkostninger i forbindelse med returnering til os. Tilbagebetalingen foretages med samme betalingsmetode som anvendt til at betale for købet.

Alle rettigheder anerkendt i den gældende lovgivning vil under alle omstændigheder blive sikret.

15.5 Ændring af størrelse

Hvis du beslutter, at den vare, du har købt, er den forkerte størrelse for dig, kan du muligvis bede om at få en anden størrelse uden at skulle betale yderligere leveringsgebyr for at få den nye vare sendt til dig, forudsat, at du returnerer den oprindelige vare.

Dette er uanset din fortrydelsesret, som vil fortsætte med at eksistere lovbestemt og kontraktmæssigt. Du kan bede om ændring af størrelsen via afsnittet "Ordre og ombytning" under "Min Konto" på dette websted.

Du skal vælge den nye størrelse for din vare, og forudsat at

- (i) det er den samme vare,
- (ii) dens pris på webstedet er den samme eller højere end den pris, du betalte for den oprindelige vare (men vær venligst opmærksom på, at udelukkende i dette tilfælde vil du ikke skulle betale denne pris), og
- (iii) kun bestemte betalingsmetoder er blevet brugt (se pkt. 12 i disse vilkår og betingelser for yderligere oplysninger), så vil du være i stand til at bede om at få størrelsen byttet. Bemærk, at muligheden for at du kan få størrelsen byttet for din oprindelige vare vil kun blive vist som tilgængelig, når alle disse betingelser er opfyldt.

Når du har bedt om ændringen og valgt en passende metode for returnering, skal du returnere den oprindelige vare enten til en ZARA-forretning i Danmark eller via en kurer, som vi vil sende til dit hjem. Du skal returnere varen uden unødvendig forsinkelse og under alle omstændigheder inden for et maksimalt tidsrum på 14 kalenderdage regnet fra anmodningen om ombytning på webstedet. Ingen af disse to muligheder for returnering af varen vil medføre yderligere udgifter for dig.

Hvis du returnerer varen til en ZARA-forretning i Danmark, skal du vise varen sammen med den leveringsedel, som var inkluderet med levering af varen. Hvis du returnerer varen med en kurer arrangeret af os, skal du returnere den i den samme pakke, som du modtog den i, og følge anvisningerne i afsnittet "Ordre og ombytning" på dette websted.

Efter at du har valgt din returneringsmetode, vil vi sende den nye ordre med varen i den reviderede størrelse inden for 2-3 forretningsdage fra datoen, hvor du bad om ændringen, og under alle omstændigheder inden for maksimalt 30 dage fra denne dato. Denne mulighed vil ikke medføre nogen ekstra udgift for dig. Den nye ordre er underlagt bestemmelserne i vilkårene og betingelserne, inklusive udøvelse af fortrydelsesretten.

Bemærk, at hvis du ikke har returneret den oprindelige vare efter 14 kalenderdage fra anmodningen om ombytning på webstedet, har vi ret til at ændre prisen i overensstemmelse med prisen på den nye vareordre i overensstemmelse med bestemmelserne i vilkårene og betingelserne.

16. HÆFTELSE OG FRASKRIVELSE AF ANSVAR

Medmindre andet er angivet udtrykkeligt i disse Betingelser og Vilkår, skal vores hæftelser vedrørende ethvert produkt købt på vores websted udelukkende være begrænset til prisen for køb af produktet.

Uanset ovenstående kan vores hæftelse ikke fraviges eller begrænses i følgende tilfælde:

- i. I tilfælde af dødsfald eller personskade forårsaget af vores uagtsomhed;
- ii. I tilfælde af svig eller bedragerisk adfærd; eller
- iii. I alle tilfælde, hvor det var ulovligt eller utilladeligt at udelukke, begrænse eller forsøge at udelukke eller begrænse vores hæftelse.

Uanset ovenstående afsnit, og i det lovligt tilladte omfang, og medmindre disse Betingelser og Vilkår angiver andet, vil vi ikke påtage os noget ansvar for følgende tab, uanset deres oprindelse og opståen:

- i. tab af indkomst eller salg;
- ii. tab af forretning;
- iii. tab af fortjeneste eller kontrakter;
- iv. tab af forventede besparelser;
- v. tab af data; og
- vi. tab af ledelsestid eller kontortid.

På grund af dette websteds åbne karakter og muligheden for fejl i lagring og overførsel af digital information, kan vi ikke garantere for nøjagtigheden og sikkerheden af de oplysninger, der overføres eller opnås via dette websted, medmindre andet udtrykkeligt er angivet.

Alle produktbeskrivelser, information og materiale, der vises på dette websted er stillet til rådighed "som de er", uden nogen udtrykkelige eller stiltiende garantier for samme, bortset fra dem, der fremgår af lovgivningen. I denne forstand er vi, hvis du indgår kontrakt som forbruger eller bruger, forpligtet til at levere varer, der er i overensstemmelse med Kontrakten, og vi hæfter over for dig for eventuelle mangler, der eksisterer på leveringstidspunktet.

Det er underforstået, at varerne er i overensstemmelse med Kontrakten, hvis de:

- (i) Er i overensstemmelse med den af os afgivne beskrivelse og besidder de egenskaber, vi har præsenteret på dette websted;
- (ii) Er egnet til de formål, som varer af den type normalt bruges til; og
- (iii) Udviser den kvalitet og ydeevne, der er sædvanlig for varer af samme type, og kan det, der med rimelighed kan forventes. I det omfang det er tilladt ved lov, udelukker vi alle garantier, bortset fra dem, der ikke kan fraskrives lovligt til fordel for forbrugere og brugere.

De produkter, vi sælger, især kunsthåndværksprodukter, besidder ofte de egenskaber, der findes i de naturlige materialer, der anvendes i fremstilling af dem.

Disse egenskaber, såsom variationer i korn, tekstur, knuder og farve, kan ikke betragtes som mangler eller skader. Tværtimod, skal du regne med deres tilstedeværelse og værdsætte dem. Vi udvælger kun produkter af højeste kvalitet, men naturlige egenskaber er uundgåelige og bør accepteres som en del af produktets individuelle udseende.

Bestemmelserne i dette punkt berører ikke dine rettigheder som forbruger og bruger og heller ikke din ret til at annullere Kontrakten.

17. IMMATERIELLE EJENDOMSRETTIGHEDER

Du anerkender og accepterer, at alle copyrights, registrerede varemærker og andre immaterielle rettigheder til materiale eller indhold, der leveres som en del af webstedet, tilhører os til enhver tid eller til dem, der giver os licens til deres anvendelse. Du må kun bruge nævnte materiale i det omfang, som vi eller brug bevillingsgivere godkender det udtrykkeligt. Dette forhindrer dig ikke i at bruge dette websted i nødvendigt omfang til at kopiere oplysningerne om din ordre eller kontaktoplysninger.

18. VIRUSSER, HACKERANGREB OG ANDRE COMPUTERANGREB

Du skal ikke gøre utilbørlig brug af dette websted ved bevidst at indføre en virus, trojansk hest, orm, logiske bomber eller anden software eller teknologisk skadeligt eller skadeligt materiale. Du må ikke forsøge at skaffe dig uautoriseret adgang til dette websted, den server, hvor dette websted er placeret

eller enhver anden server, computer eller database i forbindelse med vores websted. Du accepterer ikke at angribe dette websted via nogen form for angreb på grund af denial of service eller et angreb af bestående i denial of service.

Manglende overholdelse af dette punkt anses for en overtrædelse som defineret i de relevante bestemmelser. Vi vil rapportere enhver manglende overholdelse af denne forordning til de tilsvarende myndigheder, og vi vil samarbejde med dem for at fastslå hackerens identitet. Ligeledes i tilfælde af manglende overholdelse af denne bestemmelse vil tilladelse til at bruge dette websted blive inddraget omgående.

Vi kan ikke gøres ansvarlig for eventuelle skader eller skadevirkninger som følge af et denial of service-angreb, virus eller anden software eller teknologisk skadeligt eller skadevirkende materiale, der kan påvirke din computer, it-udstyr, data eller materialer som følge af brugen af dette websted eller download af indhold herfra eller dem, som dette site omdirigerer dig til.

19. LINKS FRA VORES WEBSTED

Hvis vores websted indeholder links til andre websteder og tredjeparts materialer, leveres de omhandlede links kun til orientering, og vi har overhovedet ingen kontrol over indholdet af disse websteder eller materialer. Derfor påtager vi os ikke noget ansvar for skader eller overlast som følge af deres anvendelse.

20. SKRIFTLIG KOMMUNIKATION

De gældende forskrifter kræver, at nogle af de oplysninger eller meddelelser, som vi sender til dig skal være i skriftlig form. Ved at bruge dette website accepterer du, at det meste af kommunikationen med os vil være elektronisk. Vi vil kontakte dig via e-mail eller vi vil give dig oplysninger ved at opslå advarsler på dette website. Hvad angår kontraktlige formål, accepterer du at bruge disse elektroniske kommunikationsmidler og acceptere, at alle aftaler, meddelelser, information og anden kommunikation, vi sender dig elektronisk er i overensstemmelse med de lovmæssige krav ved at levere det skriftligt. Denne betingelse påvirker ikke dine rettigheder som anerkendt af lovgivningen.

21. MEDDELELSER

De meddelelser, som du sender os, skal helst sendes via vores kontaktformular på websted/app. I henhold til bestemmelserne i pkt. 20 ovenfor, og medmindre andet er bestemt, kan vi sende dig meddelelser enten via e-mail eller til den postadresse, du gav os ved afgivelse af en ordre.

Det skal forstås således, at meddelelserne er modtaget og er blevet udført korrekt, så snart de er lagt ud på vores hjemmeside, 24 timer efter de er blevet sendt via e-mail, eller tre dage efter poststempleet på noget brev. Som bevis for, at meddelelsen er sendt er det tilstrækkeligt til at bevise, i tilfælde af et brev, at det var korrekt adresseret, at den korrekte porto blev betalt, og at det er overdraget til postbesørgelse via posthuset eller lagt i en postkasse, og i tilfælde af en e-mail, at meddelelsen blev sendt til den e-mail-adresse, der er angivet af modtageren.

22. OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER OG FORPLIGTELSE

Kontrakten er bindende for både dig og os, såvel som for vores respektive efterfølgere, erhververe og arvinger.

Du må ikke overføre, overdrage, pålægge eller på anden måde overføre en Kontrakt eller nogen af de rettigheder eller forpligtelser, der er afledt heraf, uden på forhånd at have opnået vores skriftlige samtykke.

Vi må overføre, overdrage, pålægge, udlicitere eller på anden måde overføre en Kontrakt eller nogen af de rettigheder eller forpligtelser, der er afledt heraf på ethvert tidspunkt i løbet af kontraktens løbetid. For at undgå enhver tvivl skal de nævnte overførsler, overdragelser, pålæggelse eller andre overførsler i relevant omfang ikke påvirke ikke de rettigheder, som du har som forbruger, og som er anerkendt ved love, eller på nogen måde ophæve, nedsætte eller begrænset de udtrykkelig og stiltiende garantier, vi måtte have givet dig.

23. BEGIVENHEDER UDEN FOR VORES KONTROL

Vi hæfter ikke for evt. manglende overholdelse eller forsinkelser i overholdelsen af de forpligtelser, vi påtager os i henhold til en Kontrakt, når det er forårsaget af begivenheder, der er uden for vores rimelige kontrol ("Force Majeure").

Force Majeure omfatter enhver handling, begivenhed, manglende udøvelse, undladelse eller ulykke, som er uden for vores rimelige kontrol, herunder blandt andet følgende:

- i. Strejke, lockout eller andre former for protest.
- ii. Borgerlige uroligheder, oprør, invasion, terrorangreb eller terrortrusler, krig (erklæret eller ej) eller trussel om eller forberedelse til krig.
- iii. Brand, eksplosion, uvejr, oversvømmelse, jordskælv, sammenbrud, epidemi eller andre naturkatastrofer.
- iv. Manglende mulighed for at bruge tog, skibe, fly, motoriseret transport eller andre transportmidler, offentlige eller private.
- v. Manglende mulighed for at anvende offentlige eller private telekommunikationssystemer.
- vi. Handlinger, dekretter, lovgivning, forordninger eller restriktioner udstedt af en statslig eller anden offentlig myndighed.
- vii. Strejke, sammenbrud eller ulykke i forbindelse med maritim eller flodtransport, postbefordring eller enhver anden form for transport.

Det skal forstås således, at vores forpligtelser i medfør af Kontrakter er suspenderet i den periode, hvor Force Majeure forbliver i kraft, og vi bliver tildelt en forlængelse af fristen til opfyldelse af disse forpligtelser svarende til den periode, som force majeure-situation varede.

Vi vil tilvejebringe alle rimelige midler til at afslutte force majeure-situation eller finde en løsning, der gør det muligt for os at opfylde vores forpligtelser i henhold til Kontrakten til trods for force majeure-situation.

24. AFKALD PÅ RETTIGHEDER

Manglen på krav fra vores side om streng overholdelse fra din side af nogen af de forpligtelser, som du i kraft af en Kontrakt eller disse Betingelser og Vilkår har påtaget dig, eller manglende udøvelse for vores vedkommende af rettighederne eller handlinger, der er tillagt os i kraft af denne Kontrakt eller disse Betingelser og Vilkår udgør ikke afkald eller begrænsning af disse rettigheder eller handlinger og fritager dig heller ikke fra at opfylde ovenstående forpligtelser.

Afkald på vores vegne af en særlig ret eller handling udgør ikke afkald på andre rettigheder eller handlinger afledt af Kontrakten eller Betingelser og Vilkår.

Afkald på vores vegne del af nogen af disse Betingelser eller rettigheder eller handlinger afledt af kontrakten får ikke virkning, medmindre det udtrykkeligt er angivet, at det udgør en afkald på rettigheder og bliver formaliseret og meddelt dig i overensstemmelse med bestemmelserne i ovenstående afsnit om Meddelelser.

25. DELVIS ANNULLERING

Hvis nogen af Betingelserne eller bestemmelserne i en Kontrakt bliver erklæret ugyldig af en uomstødelig beslutning fra en myndighed, skal de resterende Betingelser og Vilkår forblive i kraft, uden at blive påvirket af den nævnte erklæring om annullering.

26. AFTALEN I SIN HELHED

Disse betingelser og ethvert dokument, der refereres til heri, udgør hele aftalen mellem dig og os med hensyn til formålet med Kontrakten, som erstatter enhver tidligere pagt, aftale eller løfte mellem dig og os i mundtlig eller skriftlig form.

Du og vi anerkender, at vi er blevet enige om at indgå Kontrakten uden at være afhængig nogen erklæring eller løfte afgivet af den anden part, eller som kunne udledes fra en erklæring eller et dokument i forhandlingerne indgået mellem de to parter forud for denne Kontrakt undtagen dem, der udtrykkeligt er nævnt i disse Betingelser.

Hverken du eller vi skal iværksætte foranstaltninger vedr. usande erklæringer formuleret af den anden part mundtligt eller skriftligt før datoen Kontrakten (medmindre det usande udsagn blev fremsat svigagtigt), og den eneste handling, der kan iværksættes af den anden part, vil være kontraktbrud i overensstemmelse med bestemmelserne i disse Betingelser.

27. VORES RET TIL AT ÆNDRE DISSE BETINGELSER

Vi har ret til at revidere og ændre disse Betingelser til enhver tid.

Du er underlagt politikker og betingelser i kraft på det tidspunkt, hvor du bruger dette websted eller afgiver en ordre, undtagen når det ved lov eller beslutning fra statslige myndigheder pålægges os at foretage retroaktive ændringer af sådanne politikker, Betingelser eller Fortrolighedserklæring, og i hvilke tilfælde de mulige ændringer også vil berøre ordrer afgivet af dig tidligere.

28. LOVVALG OG JURISDIKTION

Brugen af vores websted og kontrakter om produktkøb via det nævnte websted er underlagt spansk lovgivning.

Enhver uoverensstemmelse, der opstår eller er relateret til brugen af webstedet eller de nævnte kontrakter skal underkastes spanske domstoles ikke-eksklusive jurisdiktion.

Hvis du er ved at indgå en kontrakt som forbruger, er der intet i denne bestemmelse, der påvirker de rettigheder, du har som anerkendt i aktuelt gældende lovgivning. Uanset ovenstående den danske Købelovens regler kan også gælde.

Hvis du som forbruger mener, at dine rettigheder er blevet tilsidesat, kan du vende dig til os med dine klager via e-mail-adresse contact.dk@zara.com for at søge en udenretligt løsning.

I denne henseende, hvis købet mellem dig og os er indgået online via vores hjemmeside, informerer vi dig hermed, i overensstemmelse med EU-forordning nr 524/2013, at du er berettiget til at søge sådan udenretligt løsning gennem Online Dispute Resolution platform, tilgængelig via internetadressen <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

For klageadgang i Danmark, rådes du til at kontakte Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i første omgang på <http://www.forbrug.dk/>.

29. BEMÆRKNINGER OG FORSLAG

Dine bemærkninger og forslag er altid velkomne. Send venligst eventuelle bemærkninger og forslag via vores Kontaktformular på vores webside/app.

Desuden er der officielle anmeldelses-formularer til rådighed for forbrugere og brugere. De kan rekvireres ved at ringe til 80 347 622 eller via vores kontaktformular.

TILLÆG 1

Standardfortrydelsesformular

(udfyld og returner denne formular, hvis du ønsker at fortryde kontrakten)

Til Fashion Retail, SA, der opererer under firmanavnet ZARA, Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15142 Arteixo (A Coruña), Spain.

Email: contact.dk@zara.com

Jeg meddeler herved, at jeg fortryder min kontrakt om salg af følgende varer:

Bestilt den / modtages den (*)

Forbrugerens navn

Adresse på forbruger

Forbrugers underskrift (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

Dato

(*) Det ikke relevante overstreges