

## 1. INTRODUCCIÓ

Aquest document (juntament amb tots els documents que s'hi esmenten) estableix les condicions que regulen l'ús d'aquest lloc web ([www.zara.com](http://www.zara.com)) i la compra de productes en el mateix (d'ara endavant, les "Condicions"), sigui quina sigui l'aplicació, el mitjà digital, el suport o el dispositiu a través del qual s'hi pot accedir. Si us plau, llegiu atentament aquestes Condicions i la nostra Política de privacitat i cookies ("Política de privacitat i cookies") abans d'utilitzar aquest lloc web. En utilitzar aquest lloc web o en fer una comanda a través del mateix, consentiu quedar vinculat per aquestes Condicions i per la nostra Política de privacitat i cookies, de manera que si no esteu d'acord amb totes les Condicions i amb la Política de privacitat i cookies, no l'heu d'utilitzar.

Si teniu qualsevol dubte sobre les Condicions o la Política de privacitat i cookies, podeu posar-vos en contacte amb nosaltres a través dels nostres canals de comunicació.

El contracte es pot formalitzar, a elecció vostra, en qualsevol dels idiomes en què les Condicions estan disponibles en aquest lloc web.

## 2. LES NOSTRES DADES

La venda d'articles a través d'aquesta pàgina web es duu a terme sota la denominació ZARA per ZARA ESPAÑA, SA, societat espanyola amb domicili a l'av. de la Diputación, Edifici Inditex, 15143 Arteixo (la Corunya), inscrita en el Registre Mercantil de la Corunya, al tom 929, secció general, foli 153, full C-2751, inscripció 1a i NIF A-15022510, amb telèfon 900 814 900 i adreça electrònica [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com).

## 3. LES VOSTRES DADES I VISITES EN AQUEST LLOC WEB

La informació o les dades personals que ens proporcioneu es tractaran d'acord amb el que estableix la Política de privacitat i cookies. En utilitzar aquest lloc web consentiu el tractament d'aquesta informació i dades i declareu que tota la informació o les dades que ens proporcioneu són veraces i corresponen a la realitat.

## 4. ÚS DEL NOSTRE LLOC WEB

En utilitzar aquest lloc web i fer comandes us comprometeu a:

- i. Utilitzar aquest lloc web només per fer consultes o comandes legalment vàlides.
- ii. No realitzar cap comanda falsa o fraudulenta. Si raonablement es pogués considerar que s'ha fet una comanda d'aquesta condició, estarem autoritzats a anul·lar-la i informar les autoritats pertinents.
- iii. Facilitau-nos la vostra adreça electrònica, adreça postal i/o altres dades de contacte de forma veraç i exacta. També consentiu que podem utilitzar aquesta informació per posar-nos en contacte amb vós si és necessari (consulteu la nostra Política de privacitat).

Si no ens faciliteu tota la informació que necessitem, no podem cursar la vostra comanda.

En fer una comanda a través d'aquest lloc web, declareu que sou major de 18 anys i teniu capacitat legal per contractar.

## **5. DISPONIBILITAT DEL SERVEI**

Els articles que s'ofereixen a través d'aquesta pàgina web únicament estan disponibles per trametre'ls dins el territori espanyol.

Si voleu fer una comanda des d'un altre país a través d'aquest lloc web, per descomptat, podeu fer-ho. Tanmateix, heu de tenir en compte que només oferim lliuraments en una de les botigues ZARA d'Espanya o en una adreça de tramesa dins el territori espanyol.

## **6. COM FER UNA COMANDA**

Per fer una comanda, haureu de seguir el procediment de compra en línia i fer clic a "Autoritza el pagament". A continuació, rebreu un correu electrònic amb la confirmació de la recepció de la vostra comanda (la "Confirmació de la comanda"). També us informarem per correu electrònic que el producte s'està enviant (la "Confirmació de tramesa").

## **7. MITJANS TÈCNICS PER CORREGIR ERRORS**

Si detecteu que s'ha produït un error en introduir les vostres dades personals durant el registre com a usuari d'aquest lloc web, podeu modificar-les a l'apartat "El meu compte".

En tot cas, podreu corregir errors relacionats amb les dades personals aportades durant el procés de compra dirigint-vos al servei d'atenció al client a través del telèfon 900 814 900, del xat disponible a la pàgina web, via xarxes socials (a Facebook i Twitter) o a través de WhatsApp, així com exercitar el dret de rectificació contemplat a la nostra Política de Privadesa i Cookies a través de [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com).

Aquest lloc web mostra finestres de confirmació en diversos apartats del procés de compra que no permeten continuar amb la comanda si les dades d'aquests apartats no s'han proporcionat correctament. A més, aquest lloc web ofereix les dades de tots els articles que heu afegit al cistell de compra durant el procés, de manera que, abans de fer el pagament, podreu modificar les dades de la comanda.

Si detecteu un error en la comanda després d'haver acabat el procés de pagament, us heu de posar en contacte de manera immediata amb el servei d'atenció al client, al telèfon o l'adreça electrònica esmentats anteriorment, per solucionar l'error.

## **8. DISPONIBILITAT DELS PRODUCTES**

Totes les comandes estan subjectes a la disponibilitat dels productes. Si es produïssin dificultats pel que fa a el subministrament de productes o si no queden articles en estoc, us reemborsarem la quantitat que hàgiu abonat.

## **9. LLIURAMENT**

Abans de formalitzar la comanda, haureu de seleccionar la modalitat de lliurament que més s'ajusti a les vostres necessitats. Llevat que hàgim acordat una altra cosa, us enviarem la comanda amb els productes relacionats a cada confirmació d'enviament sense cap demora indeguda i, com a molt tard, en el termini de 30 dies naturals des de la data de confirmació de la comanda.

Tingueu en compte que hi ha circumstàncies derivades de la personalització dels productes, o circumstàncies imprevistes o extraordinàries que poden afectar la data de lliurament.

Respecte de la targeta regal virtual, l'enviarem en la data que indiqueu el moment de fer la comanda.

Si per algun motiu no podem complir la data de lliurament, us informem d'aquesta circumstància i us donem l'opció de continuar amb la compra i establir una nova data de lliurament o bé anul·lar la comanda amb el reemborsament total del preu pagat. Teniu en compte, en qualsevol cas, que no farem lliuraments al domicili els dissabtes ni els diumenges, excepte en el cas de la targeta regal virtual, que es lliurarà en la data que indiqueu el moment de fer la comanda.

A l'efecte d'aquestes Condicions, s'entendrà que s'ha produït el «lliurament» o que la comanda ha estat «lliurada» en el moment en què adquiriu (o un tercer) la possessió material dels productes, cosa que s'acreditarà mitjançant la signatura de la recepció de la comanda a l'adreça de lliurament convinguda.

La targeta regal virtual s'entendrà lliurada d'acord amb el que estableixen les Condicions d'ús de la Targeta regal i, en tot cas, en la data de tramesa d'aquesta a l'adreça de correu electrònic que indiqueu.

## **10. IMPOSSIBILITAT DE LLIURAMENT**

Si ens resulta impossible lliurar la vostra comanda, intentarem trobar un lloc segur per deixar-la. Si no trobem un lloc segur, la comanda es retornarà al nostre magatzem. També us deixarem una nota on se us informarà on és la vostra comanda i com ho heu de fer perquè se us torni a enviar. Si no podeu ser al lloc de lliurament a l'hora acordada, us preguem que us poseu en contacte amb nosaltres per acordar el lliurament en un altre dia.

En cas que la comanda no s'hagi lliurat per causa no imputable a nosaltres, ens posarem en contacte amb vos i, si transcorreguts trenta (30) dies des que posem l'article a la vostra disposició no l'heu recollit o us negueu a rebre'l, es considerarà abandonat. Per obtenir més informació, us podeu posar en contacte amb nosaltres a través dels nostres canals d'atenció al client.

Aquesta clàusula no és aplicable a la targeta regal virtual, el lliurament de la qual es regirà pel que estableixen les Condicions d'ús de la targeta regal i la clàusula 9 anterior.

## **11. LLIURAMENT IMMEDIAT**

En el cas d'haver optat per la modalitat de lliurament a la botiga, mitjançant el nostre servei d'Instant Delivery, la vostra comanda es podrà lliurar a la botiga seleccionada per al lliurament esmentat abans dels terminis indicats al nostre web. Amb aquesta finalitat, després de preparar la comanda, ens posarem en contacte amb vos per informar-vos que ja la podeu recollir. Podreu recollir la comanda personalment (per a això haureu de presentar el número de comanda i el vostre DNI) o bé designar una altra persona perquè reculli la comanda en nom vostre, cas en què aquesta persona haurà de presentar el número de comanda juntament amb el seu DNI (és a dir, el DNI de la persona designada).

La venda d'articles a través del servei Instant Delivery, quan la recollida es faci en botigues ZARA, la fa ZARA ESPAÑA, S.A., societat espanyola amb domicili a l'av. de la Diputación, Edifici Inditex, 15143 Arteixo (la Corunya), inscrita en el Registre Mercantil de la Corunya, volum 929, secció general, foli 153, full C-2751, inscripció 1a, amb NIF A-15022510. Així mateix, quan la recollida es faci en botigues Kiddy's Class, la venda la fa KIDDY'S CLASS ESPAÑA, S.A., societat espanyola amb domicili a l'av. de la Diputación, Edifici Inditex, 15143 Arteixo (la Corunya), inscrita en el Registre Mercantil de la Corunya, volum 1065, secció general, foli 119, full C- 4755, inscripció 1a, amb NIF A-15388366.

Si feu una compra a través del servei d'“Instant Delivery” seran igualment aplicables aquestes Condicions, sens perjudici de qualsevol altra normativa que pogués resultar aplicable.

## **12. PREVENDA D'ARTICLES**

En cas de fer una compra d'articles en prevenda, aquests es lliuraran a l'adreça que seleccioneu en els terminis indicats al web.

Tingueu en compte que alguns d'aquests articles estan subjectes a terminis més extensos de lliurament, que es mostraran a la pàgina web i, en tot cas, es lliuraran en el termini màxim de 30 dies a comptar a partir de la data de la confirmació de la comanda.

En el cas de comandes mixtes integrades per productes corresponents al procés de compra habitual i a productes en prevenda (“Comandes mixtes”), vós haureu d'encarregar els articles a la mateixa comanda però es podran lliurar per separat i en terminis diferents.

Un cop preparats els productes en prevenda, ens posarem en contacte amb vós per informar-vos de la seva tramesa (“Confirmació de tramesa”).

Teniu dret a desistir del contracte en un termini de 14 dies naturals sense necessitat de justificació. En el cas de Comandes mixtes, el termini de desistiment expirarà al cap de 14 dies naturals del dia en què vós o un tercer designat per vós, diferent del transportista, adquireixi la possessió material de l'últim dels béns.

Això és sens perjudici del dret de desistiment de 30 dies que us assisteix contractualment comptat des de la Confirmació de tramesa que rebreu per a cadascun dels béns que puguin lliurar-se per separat en el cas de les Comandes mixtes.

Si feu una compra d'un producte en prevenda, us són igualment aplicables la totalitat de les disposicions que contenen aquestes condicions.

## **10. TRANSMISSIÓ DEL RISC I LA PROPIETAT**

Els riscos dels productes aniran a càrrec vostre des del moment del lliurament.

Adquirireu la propietat dels productes quan rebem el pagament total de tots els imports deguts en relació amb els mateixos, incloses les despeses de tramesa, o bé en el moment del lliurament (tal com es defineix a la clàusula 9 anterior), si es porta a terme en un moment posterior.

## **14. PREU I PAGAMENT**

Els preus de la pàgina web inclouen l'IVA, però exclouen les despeses de tramesa, que s'afegiran a l'import total degut, segons s'estableix a la nostra Guia de compra - Tramesa.

Els preus poden canviar en qualsevol moment, però (excepte en el que s'ha establert anteriorment) els canvis no afectaran a les comandes per a les quals ja us hem enviat una Confirmació de la comanda.

Un cop seleccionats tots els articles que vulgueu adquirir, s'hauran afegit al cistell de compra i el següent pas serà tramitar la comanda i fer el pagament. Per a això, haureu de seguir els passos del procés de compra, omplint o comprovant la informació que se sol·licita en cada pas. A més, durant el procés de compra, abans de fer el pagament, podeu modificar les dades de la comanda. Teniu una descripció detallada del procés de compra a la Guia de compra. A més, si sou un usuari registrat, teniu un detall de totes les comandes realitzades a l'apartat El meu compte.

Podeu fer servir com a mitjà de pagament les targetes Visa, MasterCard, American Express, Affinity Card, PayPal, Apple Pay, Android Pay i Bizum (subjecte a la disponibilitat i l'operativa de cada entitat bancària i l'app). Així mateix, podreu pagar tot el preu de la compra, o una part, amb una targeta regal o una targeta abonament, l'emissor de la qual sigui Fashion Retail, SA. No obstant això, si feu una comanda a través d'algun dels dispositius electrònics disponibles en determinades botigues ZARA d'Espanya, en algunes d'elles podreu fer, a més, el pagament mitjançant qualsevol dels mitjans de pagament disponibles en aquestes botigues.

Us informem que Fashion Retail, S.A., amb domicili social a l'av. de la Diputación, Edifici Inditex, Arteixo, I Corunya (Espanya), inscrita en el Registre Mercantil de I Corunya, vol. 3425, pàgina 49, full C47731, amb número d'identificació fiscal A-70301981, fa nom de Zara España, S.A. els cobraments i, si s'escau, els reemborsaments relacionats amb els pagaments fets a través d'aquesta pàgina web.

Si us plau, tingueu en compte que l'opció 'Canvi de talla' només estarà disponible quan s'utilitzin qualsevol dels següents mitjans de pagament: American Express, Affinity Card, MasterCard i VISA.

Quan feu clic a "Autoritza el pagament" esteu confirmant que la targeta de crèdit és vostra o que sou el legítim posseïdor de la targeta regal o de la targeta abonament.

Per minimitzar el risc d'accés no autoritzat, es xifrarán les dades de la vostra targeta de crèdit. Les targetes de crèdit estaran subjectes a comprovacions i autoritzacions per part de l'entitat emissora, però si aquesta entitat no autoritza el pagament, no serem responsables de cap retard o manca de lliurament i no podrem formalitzar cap contracte amb vós.

## **15. COMPRA COM A CONVIDAT**

Aquesta pàgina web també permet la compra a través de la funcionalitat de compra com a convidat. En aquesta modalitat de compra, únicament se sol·liciten les dades imprescindibles per poder tramitar la comanda.

Finalitzat el procés de compra, s'ofereix la possibilitat de registrar-se com a usuari o de continuar com a usuari no registrat.

## **16. IMPOST SOBRE EL VALOR AFEGIT I FACTURACIÓ**

D'acord amb el que disposa l'article 68 de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'impost sobre el valor afegit, el lliurament dels articles s'entendrà localitzat al territori d'aplicació de l'IVA espanyol si l'adreça de lliurament es troba al territori espanyol, excepte a les Canàries, Ceuta i Melilla. El tipus d'IVA aplicable serà el legalment vigent en cada moment en funció de l'article concret de què es tracti.

En les comandes amb destinació a les Canàries, Ceuta i Melilla, els lliuraments estaran exempts d'IVA per aplicació del que disposa l'article 21 de Llei 37/1992, sens perjudici de l'aplicació dels impostos i aranzels corresponents d'acord amb la normativa vigent en cada un d'aquests territoris. Vóis ens autoritzeu expressament a emetre la factura en suport electrònic, si bé podreu indicar-nos en qualsevol moment la vostra voluntat de rebre una factura en suport paper; en aquest cas, emetrem i remetrem la factura en aquest format. Per sol·licitar-ho, poseu-vos en contacte amb el nostre servei d'atenció al client a través de qualsevol dels mitjans que posem a la vostra disposició i de manera gratuïta.

## **17. POLÍTICA DE DEVOLUCIONS**

## **17.1 Dret legal a desistir de la compra**

### **Dret de desistiment**

Si esteu contractant com a consumidor i usuari, teniu dret a desistir d'aquest contracte en un termini de 14 dies naturals sense necessitat de justificació.

El termini de desistiment expira al cap de 14 dies naturals del dia en què adquiriu, o un tercer que indiqueu, diferent del transportista, la possessió material dels béns, o en cas que els béns que componen la comanda es lliurin per separat, al cap de 14 dies naturals del dia en què adquiriu, o un tercer que indiqueu, diferent del transportista, la possessió material de l'últim d'aquests béns.

Per exercir el dret de desistiment, haureu de notificar a ZARA, a l'adreça, avinguda de la Diputació, Edifici Inditex, 15143 Arteixo (la Corunya), al telèfon 900 814 900, a través del xat disponible a la pàgina web, via xarxes socials (Facebook i Twitter) o mitjançant WhatsApp la vostra decisió de desistir del contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o electrònic). Podreu utilitzar el model de formulari de desistiment que s'annexa a aquestes Condicions, encara que el seu ús no és obligatori. Per complir amb el termini de desistiment, és suficient que la comunicació sobre el vostre exercici d'aquest dret s'envii abans de l'expiració del període corresponent.

### **Conseqüències del desistiment**

En cas de desistiment per part vostra, us tornem tots els pagaments que hàgim rebut, incloses les despeses de lliurament fins a l'adreça de tramesa inicial (amb l'excepció de les despeses addicionals resultants de l'elecció per part vostra d'una modalitat de lliurament diferent de la modalitat menys costosa de lliurament ordinari que oferim), sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, en el termini màxim de 14 dies naturals a partir de la data en què se'ns informi de la decisió de desistir del contracte. Procedirem a efectuar aquest reemborsament utilitzant el vostre mateix mitjà de pagament per a l'operació inicial, llevat que ens indiqueu el contrari, detallant expressament el mitjà de pagament a través del qual voleu que fem la devolució. No incorrereu en cap despesa com a conseqüència del reemborsament. No obstant això, podem retenir el reemborsament fins que no s'hagin rebut els articles, o fins que hageu aportat un justificant de la devolució, en funció de quina condició es compleixi primer.

Ens haureu de tornar o lliurar directament els productes a qualsevol botiga ZARA o Kiddy's Class del mateix país o regió on heu realitzat la compra, o sol·licitar a la nostra web la devolució a través d'un missatger, sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de 14 dies naturals a partir de la data en què ens comuniquem la vostra decisió de desistiment del contracte. El termini es considerarà complert si la devolució dels béns es duu a terme abans de la finalització del període.

Llevat que feu la devolució dels béns en una botiga ZARA o Kiddy's Class d'Espanya o a través d'un missatger organitzat per nosaltres, haureu d'assumir el cost directe de la devolució dels articles.

Només sereu responsable de la disminució del valor dels béns resultant de la manipulació diferent de la necessària per establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels béns.

## 17.2 Dret contractual de desistiment

A més del dret de desistiment legalment reconegut als consumidors i usuaris esmentat a la clàusula 17.1 anterior, us concedim un termini de 30 dies des de la Confirmació de tramesa per fer les devolucions dels productes (excepte els esmentats en la clàusula 17.3 següent, per la qual cosa queda exclòs el dret de desistiment). La devolució de la targeta regal es regeix per les Condicions d'ús de la targeta regal.

En cas que torneu els productes dins del termini contractual del dret de desistiment, però una vegada transcorregut el termini legal, únicament se us reemborsa el preu pagat pels productes. Sereu responsable de les despeses directes de devolució del producte quan no feu la devolució en una de les botigues ZARA o Kiddy's Class d'Espanya o a través d'un missatger organitzat per nosaltres.

Podeu exercir el vostre dret de desistiment d'acord amb el que estableix la clàusula 17.1 anterior, encara que si ens informeu de la vostra intenció de desistir del contracte després del període legal de desistiment, en tot cas ens haureu de lliurar els articles dins dels 30 dies següents a partir de la Confirmació de la tramesa.

## 17.3 Disposicions comunes

No tindreu dret a desistir del contracte l'objectiu del qual sigui el subministrament d'algun dels productes següents:

- Articles personalitzats.
- CD/DVD de música precintats que hagin estat desprecintats després del lliurament.
- Articles segellats per motius de salut o higiene que s'han desprecintat després del lliurament.

El vostre dret a desistir del contracte s'aplicarà exclusivament a aquells productes que es retornin en les mateixes condicions en què els va rebre. No es farà cap reemborsament si el producte s'ha utilitzat més enllà de la mera obertura del producte, de productes que no es trobin en les mateixes condicions en què es van lliurar o que hagin patit algun dany, per la qual cosa haureu d'anar amb compte mentre tingueu els productes. Si us plau, torneu l'article utilitzant o incloent tots els embolcalls originals, les instruccions i altres documents que, si s'escau l'acompanyen.

Podrà dur a terme les devolucions a qualsevol botiga ZARA o Kiddy's Class del mateix país o regió on heu realitzat la compra o a través d'un missatger que enviarem al vostre domicili.

### Devolucions en botiga ZARA o Kiddy's Class:

Ens podreu tornar els productes a qualsevol botiga ZARA o Kiddy's Class del mateix país o regió on heu realitzat la compra. En aquest cas, haureu d'anar a qualsevol d'aquestes botigues i lliurar amb l'article el tiquet electrònic que haureu rebut amb la Confirmació de la tramesa, que també teniu al vostre compte del lloc web i a l'aplicació mòbil de Zara. Podeu presentar el tiquet electrònic mostrant-lo digitalment a través de la pantalla del vostre dispositiu mòbil o portant-lo imprès a la botiga.

### Devolucions a través de missatger:

Us heu de posar en contacte amb nosaltres a través de la nostra sol·licitud de devolució perquè puguem organitzar la recollida a casa vostra. Si ja no disposeu de l'embalatge original, podreu fer la devolució amb qualsevol altre embalatge, sempre que amb aquest s'asseguri la no-pèrdua dels articles, d'acord amb les instruccions que trobareu a l'apartat "DEVOLUCIONS" en aquesta pàgina web. Si heu fet una compra com a convidat, podreu sol·licitar la devolució dels productes per via postal, utilitzant l'enllaç que se us haurà enviat al costat de la confirmació de la comanda. Després d'efectuar les verificacions oportunes, rebreu un correu electrònic amb una etiqueta, que haurà d'acompanyar el paquet i tornar-lo a qualsevol dels punts habilitats referits.

Cap de les dues opcions tindrà un cost addicional per a vós.

En cas que no vulgueu tornar els productes a través d'alguna de les opcions gratuïtes disponibles, sereu responsable de les despeses de devolució. Tingueu en compte que si decidiu tornar-nos els articles a pagar en destinació, estarem autoritzats a cobrar-vos les despeses que puguem incórrer. Les devolucions de les comandes fetes per mitjà dels dispositius electrònics disponibles en determinades botigues ZARA d'Espanya i abonades a la caixa de la mateixa botiga s'han de fer en tot cas a les botigues ZARA o Kiddy's Class d'Espanya.

Tingueu en compte que, després del lliurament de la comanda, en cas d'exercir el dret legal o contractual de desistiment, quan sigueu vós qui n'organitzeu el transport, sense que, per tant, aquest servei hagi estat ofert per nosaltres, no podrem assumir cap risc sobre el paquet de devolució quan es faci referència a causes no imputables a ZARA.

Després d'examinar l'article, us informarem si teniu dret al reemborsament de les quantitats pagades. El reemborsament de les despeses de transport només es farà quan s'exerceixi el dret de desistiment en el termini legal i es retornin tots els articles de la comanda en qüestió. El reemborsament es farà el més aviat possible i, en qualsevol cas, dins dels 14 dies següents a la data en què ens vàreu informar de la vostra intenció de desistir. No obstant això, podem retenir el reemborsament fins que no s'hagin rebut els béns, o fins que no s'hagi proporcionat un justificant de la devolució dels béns, en funció de quina condició es compleixi primer. El reemborsament sempre es fa mitjançant el mateix mitjà de pagament que hàgiu fet servir per pagar la compra, excepte quan per a la devolució es presenti un tiquet regal. En aquest darrer cas, el reemborsament es farà mitjançant una targeta o un tiquet abonament. Assumireu el cost i el risc de tornar-nos els productes, tal com s'ha indicat anteriorment. Si teniu algun dubte, podeu posar-vos en contacte amb nosaltres a través de les nostres vies de contacte o podeu trucar al telèfon 900 814 900.

Si rebem un article fora del termini estipulat, en mal estat, amb contingut erroni o que, en definitiva, no compleixi les característiques per poder desistir del contracte, no tindreu dret al reemborsament de quantitats. Ens posarem en contacte amb vós i si transcorreguts dos (2) mesos des que posem l'article a la vostra disposició no l'heu recollit o us negueu a rebre'l, no ens en farem responsables i s'entendrà com a abandonat. Estarem autoritzats a repercutir-vos els costos corresponents en cas de poder gestionar la devolució del paquet a la vostra atenció.



Igualment, recordeu que sereu responsable del contingut del paquet de devolució quan utilitzeu alguna de les opcions de devolució ofertes per ZARA. En cas que hi hagi un error en el contingut del paquet de devolució no imputable a ZARA, estarem autoritzats a repercutir-vos els costos corresponents en cas de poder gestionar la devolució del paquet a la vostra atenció.

En qualsevol cas, els drets i accions reconeguts per la legislació vigent són segurs.

#### **17.4 Devolucions a les Canàries, Ceuta i Melilla**

Si voleu canviar o tornar un producte que s'hagi lliurat a les Canàries, Ceuta o Melilla, ho podeu fer en persona a qualsevol botiga ZARA o Kiddy's Class, d'acord amb el que s'esmenta en aquesta clàusula. En cas que no sigui possible, us heu de posar en contacte amb nosaltres al telèfon 900 814 900 per convenir amb nosaltres o algun representant nostre la recollida del producte per part d'un missatger o bé fer la devolució pel vostre compte i assumir-ne el cost.

#### **17.5 Canvi de talla**

En els casos en què considereu que la talla del producte adquirit no s'ajusta a les vostres necessitats, i sense perjudici del dret de desistiment que us assisteix legalment i contractualment, podreu sol·licitar el canvi de talla a la secció "Comandes i devolucions" de l'apartat "El meu compte" d'aquesta pàgina web, en un termini de 30 dies des de la Confirmació de tramesa, i seleccionar la talla per la qual voleu canviar el primer producte adquirit, sempre que (i) es tracti del mateix producte, (ii) present un import igual o superior al primer producte adquirit (en aquest cas, la diferència de preu no us serà repercutida) i (iii) s'hagin emprat certs mitjans de pagament (per obtenir més informació, consulteu la Clàusula 14 dels Termes i condicions). Tingueu en compte que aquesta opció només es mostrarà quan es compleixin les condicions anteriors.

Un cop sol·licitat el canvi de talla i seleccionat el mètode de lliurament d'entre els que s'indiquen a continuació, haureu de lliurar el producte (i) a qualsevol de les botigues ZARA d'Espanya o (ii) a través d'un missatger que enviarem al vostre domicili. En tot cas, haureu de lliurar el producte sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, en un termini màxim de 14 dies naturals comptat des de la sol·licitud del canvi a la pàgina web. Cap de les dues opcions tindrà un cost addicional per a vós.

En el cas de lliuraments a qualsevol de les botigues ZARA d'Espanya, haureu de lliurar juntament amb l'article el tiquet electrònic que haureu rebut adjunt a la Confirmació de tramesa, que també es conserva al vostre compte de la pàgina web i a l'aplicació mòbil de Zara, i haureu de presentar-lo mostrant-lo en format digital a través de la pantalla del dispositiu mòbil o portant-lo imprès. En el cas de lliuraments a través de missatger organitzat per nosaltres, si ja no disposeu de l'embalatge original, podreu realitzar la devolució en qualsevol embalatge, sempre que amb aquest s'asseguri la no-pèrdua dels articles, seguint les instruccions que trobareu a l'apartat "Comandes i devolucions" en aquesta pàgina web.

Tant si heu seleccionat el lliurament a qualsevol de les botigues ZARA d'Espanya o a través d'un missatger que enviarem al vostre domicili, us farem arribar la nova comanda consistent en el producte la talla del qual heu seleccionat de nou en el termini de 2-3 dies laborables des de la sol·licitud del canvi i, en tot cas, en el termini màxim de 30 dies a comptar de la data esmentada. Aquesta opció no us suposarà cap cost addicional. Aquesta nova comanda es regeix pel que disposen les condicions de compra, inclòs allò relatiu a l'exercici del dret de desistiment.

Recordeu que, una vegada transcorreguts 14 dies des de la Sol·licitud del Canvi a la pàgina web, sense que hàgiu tornat a través dels mitjans que ZARA posa a la vostra disposició el producte adquirit en primer lloc, estarem autoritzats a repercutir-vos els costos corresponents al nova comanda efectuada, amb subjecció al que disposen les Condicions de compra.

## **17.6 Devolucions de productes defectuosos**

En els casos en què considereu que en el moment del lliurament el producte no s'ajusta a l'estipulat al contracte, us heu de posar en contacte amb nosaltres de manera immediata a través de les nostres vies de contacte i facilitar les dades del producte, així com del dany que presenta, o bé trucar al telèfon 900 814 900 perquè us indiquem la manera de procedir.

El producte el podrà tornar a qualsevol botiga ZARA o Kiddy's Class del mateix país o regió on eua realitzat la compra o lliurant-lo a un missatger que enviarem al vostre domicili en sol·licitar la recollida.

Examinarem acuradament el producte retornat i us notificarem per correu electrònic en un termini raonable si el reemborsament o substitució del producte (si n'hi ha) és apropiada. El reemborsament o substitució de l'article es farà el més aviat possible i, en qualsevol cas, dins dels 14 dies següents a la data en què us enviem un correu electrònic confirmant que el reemborsament o substitució de l'article no conforme és aplicable.

Els imports pagats per aquells productes que es retornin per qualsevol tara o defecte, si realment existeix, es reemborsaran íntegrament, incloses les despeses d'enviament incorregudes per lliurar-vos l'article i les vostres despeses de devolució. La devolució es fa mitjançant el mateix mitjà de pagament que hàgiu fet servir per pagar la compra, excepte quan per a la devolució es presenti un tiquet regal. En aquest últim cas, el reemborsament es fa mitjançant una targeta o un tiquet abonament de ZARA emès per Zara España, S.A.

En qualsevol cas, els drets reconeguts per la legislació vigent són segurs.

## **17.7 Dret de desistiment i devolució de comandes des de l'estranger**

Si heu fet una comanda a través de la nostra pàgina web des d'un estat membre de la Unió Europea diferent d'Espanya, les clàusules 17.1, 17.2, 17.3, 17.4 i 17.5 anteriors seran d'aplicació amb la restricció que la devolució a través d'un missatger/courier organitzat per nosaltres només es pot fer des de l'adreça de lliurament original a Espanya.

Així mateix, us informem que sota cap circumstància (amb l'excepció del que preveu la clàusula 17.6, a la qual aquesta clàusula 17.7 no és aplicable) no estem obligats a reemborsar-vos despeses de tramesa diferents de les incorregudes fins a l'adreça de lliurament original a Espanya o despeses de devolució des d'una destinació fora del territori espanyol.

## **18. ZARA EDITED**

ZARA EDITED. Aquesta pàgina web conté una secció específica ZARA EDITED on, d'acord amb les presents condicions i les indicacions de la secció esmentada, es podran personalitzar determinats productes mitjançant la inclusió de missatges i caràcters seleccionats per vós. En aquesta secció podreu trobar més informació relativa a aquest servei.

Heu de tenir en compte que, a causa de raons tècniques o d'un altre tipus alienes a la nostra voluntat, els colors, textures i mides reals poden variar respecte als que es mostren a la pantalla. Així mateix,

heu de tenir en compte que com que són peces personalitzades, no serà possible tornar ni canviar els productes personalitzats.

Garantiu que teniu autorització per fer servir els missatges i la resta d'elements que formin part de la personalització dels productes. Si bé ens reservem el dret a rebutjar la vostra personalització o a cancel·lar comandes de productes personalitzats per incompliment d'aquestes condicions, vós sereu l'únic responsable de la personalització que sol·liciteu. Podrem rebutjar la vostra personalització o cancel·lar comandes de productes personalitzats en el cas que detectem que la personalització consisteix en, o inclogui, elements inapropiats, propietat de tercers o il·lícits.

No assumim cap obligació de verificar, ni assumim cap responsabilitat pels missatges o altres elements que formin part de la personalització creada pels usuaris d'aquest servei. No garantim la licitud d'aquests missatges, o altres elements, i, en conseqüència, no assumim cap responsabilitat pels danys i/o perjudicis que poguessin derivar-se per a qualsevol usuari i/o qualssevol altres tercers –i ja siguin particulars o entitats públiques o privades- derivats directament o indirectament de l'ús de la secció ZARA EDITED o que guardin qualsevol tipus de relació directa o indirecta amb aquesta secció i/o els seus productes.

## **19. GARANTÍAS**

Si contracteu com a consumidor i usuari, teniu dret a mesures correctores, de manera gratuïta, en cas de falta de conformitat dels béns. Us oferim garanties sobre els productes que comercialitzem a través d'aquesta pàgina web, en els termes establerts legalment per a cada tipus de producte, i responem, per tant, per la falta de conformitat dels productes que es manifesti en un termini de tres anys des del lliurament del producte.

S'entén que els productes són conformes amb el contracte sempre que (i) s'ajustin a la descripció realitzada per nosaltres i posseeixin les qualitats que hem presentat en aquest lloc web, (ii) siguin adequats per als usos als quals els productes del mateix tipus estan normalment destinats i (iii) presentin la qualitat i rendiment habituals d'un producte del mateix tipus que s'esperen raonablement. En aquest sentit, si algun dels productes no és conforme amb el contracte, ens ho haureu de fer saber seguint el procediment detallat a l'apartat 17.6 anterior i a través de qualsevol dels mitjans de comunicació previstos a aquest efecte.

Els productes que venem, especialment els productes d'artesanía, sovint poden presentar les característiques dels materials naturals que s'utilitzen en la fabricació. Aquestes característiques, com ara la variació en les vendes, la textura, els nusos i el color, no es consideraran defectes ni tara. Al contrari, haureu de comptar amb la seva presència i apreciar-los. Només seleccionem els productes de la més alta qualitat, però les característiques naturals són inevitables i s'han d'acceptar com a part de l'aparença individual del producte.

La nostra garantia comercial no afecta els drets que teniu reconeguts per la legislació vigent.

## **20. RESPONSABILITAT I RENÚNCIA**

Tret que s'indiqui expressament el contrari en aquestes Condicions, la nostra responsabilitat en relació amb qualsevol producte adquirit al nostre lloc web es limitarà estrictament al preu de compra d'aquest producte.

No obstant això, llevat de disposició legal en sentit contrari, no acceptarem cap responsabilitat per les següents pèrdues, independentment del seu origen:

- (i) pèrdua d'ingressos o vendes;

- (ii) pèrdua de negoci;
- (i) (iii) lucre cessant o pèrdua de contractes;
- (iv) pèrdua d'estalvis esperats;
- (v) pèrdua de dades; i
- (vi) pèrdua de temps de gestió o horari d'oficina.

Per la naturalesa oberta d'aquest lloc web i la possibilitat d'errors en l'emmagatzematge i transmissió d'informació digital, no garantim l'exactitud i seguretat de la informació transmesa o obtinguda a través d'aquest lloc web llevat que s'indiqui expressament el contrari en el mateix.

## **21. PROPIETAT INDUSTRIAL I INTEL·LECTUAL**

Reconeixeu i consentiu que qualsevol dret d'autor, marca comercial i altres drets de propietat industrial i intel·lectual en els materials o continguts proporcionats com a part del lloc web ens corresponen en tot moment a nosaltres o aquells que ens van atorgar llicència per al seu ús. Podeu utilitzar aquest material només en la forma expressament autoritzada per nosaltres o per aquells que ens van atorgar llicència per al seu ús. Això no us impedirà utilitzar aquest lloc web en la mesura necessària per copiar la informació de la vostra comanda o dades de contacte.

## **22. VIRUS, PIRATERIA I ALTRES ATACS INFORMÀTICS**

No heu de fer un ús indegut d'aquest lloc web mitjançant la introducció intencionada de virus, troians, cucs, bombes lògiques o qualsevol altre programa o material tecnològicament perjudicial o nociu. No intentareu tenir accés no autoritzat a aquest lloc web, el servidor en el qual està allotjada aquesta pàgina o qualsevol servidor, ordinador o base de dades relacionada amb el nostre lloc web. Us comprometeu a no atacar aquest lloc web a través d'un atac de denegació de servei o d'un atac de denegació de servei distribuït.

L'incompliment d'aquesta clàusula pot donar lloc a la comissió d'infraccions tipificades per la legislació aplicable. Informarem de qualsevol incompliment d'aquesta normativa a les autoritats competents i hi cooperarem per descobrir la identitat de l'atacant. Així mateix, en cas d'incompliment d'aquesta clàusula, vostè deixareu immediatament d'estar autoritzat per utilitzar aquest lloc web.

No serem responsables de qualsevol dany o pèrdua resultant d'un atac de denegació de servei, virus o qualsevol altre programa o material tecnològicament perjudicial o nociu que pugui afectar el vostre ordinador, equip informàtic, dades o materials com a conseqüència de l'ús d'aquest lloc web o de la descàrrega de continguts del mateix o als quals us hi redireccioni.

## **23. ENLLAÇOS DES DEL NOSTRE LLOC WEB**

En cas que el nostre lloc web contingui enllaços a altres pàgines web i materials de tercers, aquests enllaços es proporcionen únicament amb finalitats informatives, sense que nosaltres tinguem cap control sobre el seu contingut o materials. Per tant, no acceptem cap responsabilitat pels danys i perjudicis derivats del seu ús.

## **24. COMUNICACIONS PER ESCRIT**

La legislació aplicable exigeix que algunes de les dades o comunicacions que us enviem siguin per escrit. En utilitzar aquest lloc web, accepteu que la majoria d'aquestes comunicacions amb nosaltres siguin electròniques. Us contactarem per correu electrònic o us

facilitarem informació amb avisos que penjarem en aquesta pàgina web. A efectes contractuals, consentiu l'ús d'aquest mitjà electrònic de comunicació i reconeixeu que qualsevol contracte, notificació, informació i altres comunicacions que us enviem per via electrònica compleixen els requisits legals de ser per escrit. Aquesta condició no afectarà els vostres drets reconeguts per llei.

## **25. NOTIFICACIONES**

Les notificacions que ens envieu s'han de fer arribar a través del telèfon 900 814 900, del xat disponible a la pàgina web, via xarxes socials (Facebook i Twitter) o a través de WhatsApp. D'acord amb la clàusula 24 anterior i llevat que s'indiqui el contrari, podem enviar-vos comunicacions a l'adreça electrònica o a l'adreça postal que ens heu facilitat en fer una comanda.

S'entendrà que les notificacions s'han rebut i s'han fet correctament en el moment en què es publiquen al nostre lloc web, 24 hores després de l'enviament d'un correu electrònic, o tres dies després de la data de franqueig de qualsevol carta. Per provar que la notificació s'ha fet, serà suficient amb acreditar, en el cas d'una carta, que tenia l'adreça correcta, estava degudament segellada i que es va lliurar degudament a l'oficina de correus o en una bústia i, en el cas d'un correu electrònic, que es va enviar a l'adreça electrònica especificada pel destinatari.

## **26. CESSIÓ DE DRETS I OBLIGACIONS**

El contracte és vinculant tant per a vós com per a nosaltres, així com per als nostres respectius successors, cessionaris i drethavents. No podreu transmetre, cedir, gravar o transferir d'una altra manera un contracte o qualsevol dels drets o obligacions que se'n derivin, sense haver obtingut el nostre consentiment previ per escrit.

Podem transmetre, cedir, gravar, subcontractar o transferir d'una altra manera un contracte o qualsevol dels drets o obligacions que se'n derivin, en qualsevol moment durant la seva validesa. Per evitar dubtes, aquestes transmissions, cessions, gravàmens o altres transferències no afectaran els drets que, si n'hi hagués, vós, com a consumidor, té reconeguts per llei ni s'anul·laran, reduiran o limitaran d'una altra manera les garanties, tant expresses com tàcites, que li hàgim pogut concedir.

## **27. ESDEVENIMENTS FORA DEL NOSTRE CONTROL**

No serem responsables de cap incompliment o retard en el compliment de qualsevol de les obligacions assumides, quan sigui degut a esdeveniments aliens al nostre control raonable ("Causa de força major").

Les Causes de força major inclouran qualsevol acte, esdeveniment, incompliment, omissió o accident que estigui fora del nostre control raonable i, entre d'altres, els

següents:

- a. Vagues, tancaments patronals o altres mesures reivindicatives.
- b. Commoció civil, revolta, invasió, amenaça o atac terrorista, guerra (declarada o no) o amenaça o preparatius de guerra.
- c. Incendi, explosió, tempesta, inundació, terratrèmol, enfonsament, epidèmia o qualsevol altre desastre natural.

- a. d. Impossibilitat d'ús de trens, vaixells, avions, transports de motor o altres mitjans de transport, públics o privats.
- e. Impossibilitat d'utilitzar sistemes públics o privats de telecomunicacions.
- f. Actes, decrets, legislació, normativa o restriccions de qualsevol govern o autoritat pública.

S'entendrà que les obligacions quedaran suspeses durant el període en què la

causa de força

major continuï, i disposem d'una ampliació en el termini per complir les obligacions esmentades per un període de temps igual al de la durada de la causa de força major. Utilitzarem tots els mitjans raonables per posar fi a la Causa de força major o per trobar una solució que ens permeti complir amb les nostres obligacions malgrat la Causa de força major.

## **28. RENUNCIA**

La manca de requeriment per la nostra part de l'acompliment estricte per la vostra part d'alguna de les obligacions assumides per vós en virtut d'un contracte o de les presents Condicions o la falta d'exercici per la nostra part dels drets o accions que ens poguessin correspondre en virtut d'aquest contracte o de les Condicions no suposarà renúncia ni cap limitació en relació amb aquests drets o accions ni us exonera de complir amb aquestes obligacions.

Cap renúncia per part nostra a un dret o acció en particular constituirà una renúncia a altres drets o accions derivades d'un contracte o de les Condicions. Cap renúncia per part nostra de qualsevol d'aquestes Condicions o dels drets o accions derivats d'un contracte tindran efecte, llevat que s'indiqui expressament que és una renúncia i es formalitzi i se us comuniqui per escrit d'acord amb el que s'estableix a l'apartat Notificacions anterior.

## **29. NUL·LITAT PARCIAL**

Si alguna d'aquestes Condicions o qualsevol disposició d'un contracte es declaressin nul·les i sense efecte per resolució ferma dictada per l'autoritat competent, la resta de termes i condicions romandran vigents, sense veure's afectats per aquesta declaració de nul·litat.

## **30. ACORD COMPLET**

Aquestes Condicions i els documents a què es faci referència expressa en aquests documents constitueixen l'acord íntegre entre vós i nosaltres en relació amb l'objecte dels mateixos i substitueixen qualsevol altre pacte, acord o promesa anterior convinguda entre vós i nosaltres verbalment o per escrit.

Vós i nosaltres reconeixem haver consentit la celebració d'un contracte sense haver confiat en cap declaració o promesa feta per l'altra part o que poguéssiu inferir de qualsevol declaració o escrit en les negociacions entaulades per les dues parts abans del mateix, llevat el que figura expressament esmentat en les Condicions actuals.

Ni vós ni nosaltres disposarem de cap acció davant de qualsevol declaració incerta feta per l'altra part, verbal o escrita, amb anterioritat a la data d'un contracte (llevat que aquesta declaració incerta s'hagués fet de forma fraudulenta) i l'única acció de què disposarà l'altra part serà per incompliment de contracte d'acord amb el que disposen aquestes Condicions.

### **31. EL NOSTRE DRET A MODIFICAR AQUESTES CONDICIONS**

Ens reservem el dret de modificar els Termes i condicions. Les modificacions que s'introdueixin no tenen caràcter retroactiu.

Si no esteu d'acord amb les modificacions introduïdes, us recomanem que no feu servir la nostra pàgina web.

### **32. LEGISLACIÓ APLICABLE I JURISDICCIÓ**

L'ús de la nostra pàgina web i els contractes de compra de productes a través d'aquesta pàgina web es regiran per la legislació espanyola.

Qualsevol controvèrsia que sorgeixi o tingui relació amb l'ús de la pàgina web o amb aquests contractes serà sotmesa a la jurisdicció no exclusiva dels jutjats i tribunals espanyols.

Si esteu contractant com a consumidor, res d'aquesta clàusula no afectarà els drets que com a tal us reconeix la legislació vigent.

### **33. COMENTARIS, SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS**

Els vostres comentaris i suggeriments seran ben rebuts. Us preguem que ens envieu aquests comentaris, suggeriments i consultes a través de les nostres vies de contacte o de l'adreça postal indicada a la clàusula 2 de les Condicions. A més, disposem de fulls oficials de reclamació a disposició dels consumidors i usuaris. Podeu sol·licitar-los trucant al telèfon 900 814 900 o a través de les nostres vies de contacte.

També podeu enviar les vostres queixes i reclamacions a través dels nostres canals de contacte o del correu electrònic [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com), que el nostre servei d'atenció al client atindrà el més aviat possible i, en tot cas, dins del termini legalment establert. Així mateix, es registren amb una clau identificativa que us comuniquem i que us en permet fer el seguiment.

Si com a consumidor considereu que s'han vulnerat els vostres drets, ens podeu adreçar les vostres queixes a través de l'adreça electrònica [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com) amb la finalitat de sol·licitar una solució extrajudicial de controvèrsies.

En aquest sentit, si l'adquisició que heu fet amb nosaltres s'ha formalitzat en línia a través del nostre lloc web, d'acord amb el Reglament núm. 524/2013 de la UE, us informem que teniu dret a sol·licitar amb nosaltres una resolució extrajudicial de controvèrsies en matèria de consum, accessible a través de l'adreça d'Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

### **34. CONTACTO**

Tingueu en compte que el correu electrònic [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com) s'habilita per permetre l'accés fàcil i directe a les dades identificatives de ZARA ESPAÑA, SA com a societat comercialitzadora dels béns, així com amb la finalitat que pugueu interposar les queixes o reclamacions que considereu oportunes.

Per a la tramesa de comentaris, suggeriments, consultes o qualsevol altra qüestió diferent del que s'ha exposat, podeu accedir a les nostres vies de contacte habituals, és a dir, el número de telèfon 900 814 900, el xat disponible a la pàgina web, xarxes socials (Facebook i Twitter) o WhatsApp.

Per obtenir més informació, consulteu l'apartat "Contacte" del lloc web.

Última actualització: 14/03/2022

**Model de formulari de desistiment (només s'ha d'emplenar i enviar  
aquest formulari si voleu desistir del contracte)**

A l'atenció de ZARA España, S.A., qui actua sota el nom comercial ZARA, amb domicili a l'av. de la Diputación, Edifici Inditex, 15143 Arteixo (la Corunya), Espanya, i adreça electrònica [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com).

Per la present us comunico que desisteixo del meu contracte de venda de l'article següent:



Comanda el/rebuda el (\*):

Nom del consumidor:

Adreça del consumidor:

Signatura del consumidor (només si aquest formulari es presenta en paper)

Data:

(\* ) Ratlleu el que no escaigui

## TERMES I CONDICIONS D'ÚS DE LES FUNCIONALITATS DE L'APP ZARA

Aquests termes i condicions (d'ara endavant, les "condicions") regulen amb caràcter específic i addicional a les condicions d'ús i compra de [www.zara.com](http://www.zara.com) l'accés i l'ús dels serveis i les diferents funcionalitats disponibles a l'app (tal com aquesta es definirà a continuació) de la marca ZARA. Com a part de les prestacions de l'app, hi ha: (i) la possibilitat d'adquirir productes a través de l'app, fet que es considera una compra en botiga en línia i, per tant, subjecta a les condicions d'ús i compra de [www.zara.com](http://www.zara.com); (ii) la possibilitat de gestionar pagaments a les compres (d'ara endavant, "Wallet") que feu a les botigues físiques de ZARA (d'ara endavant, i segons quina sigui la referència que correspongui, la "botiga física" o les "botigues físiques"); (iii) la gestió dels tiquets de les compres realitzades a les botigues en línia de ZARA (d'ara endavant, "botiga en línia") i que totes dues són operades a Espanya per la societat Zara España, S.A.U., (N.I.F. A-15022510) amb domicili a avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, 15143, A Coruña; (iv) així com, la possibilitat d'obtenir el tiquet electrònic o justificant de compra electrònic, mostrant a les botigues físiques de ZARA el QR exclusiu per a aquesta finalitat.

### 1. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

#### 1.1. Adquisició de productes a [www.zara.com](http://www.zara.com) a través de l'APP

L'app permet als clients adquirir productes a través de la mateixa a [www.zara.com](http://www.zara.com), per tant té consideració de compra en botiga en línia i queda subjecta a les condicions d'ús i compra de [www.zara.com](http://www.zara.com), les quals haureu d'acceptar en el moment de la compra.

#### 1.2. Funcionalitat Wallet

Mitjançant l'ús de la funcionalitat Wallet, podreu:

- i. **Tenir accés als tiquets electrònics** relatius a les vostres compres a les botigues físiques en aquells casos en què iniciu el pagament amb Wallet o els hàgiu sol·licitat o generat d'acord amb el que s'indica als apartats (iv) i (v) següents. Així mateix, tindreu accés als tiquets electrònics de la botiga en línia;
- ii. **Gestió de targetes de pagament i targetes regal:** permet afegir les targetes que s'utilitzaran per fer el pagament que s'iniciï utilitzant Wallet en botigues físiques. En cas que ja hi hagi targetes desades mitjançant l'opció de compra ràpida de la venda en línia, aquestes targetes estan disponibles de manera automàtica per facilitar-ne l'activació com a targeta per al pagament mitjançant Wallet.

En incloure les dades d'una targeta nova, ens autoritzeu a comprovar la validesa de les vostres targetes i de les targetes regal les dades de les quals vulgueu emmagatzemar, la qual cosa inclou la possibilitat que per a això es faci un càrrec a la vostra targeta a través del sistema de seguretat de micropagament.

Si escau, l'import d'aquest micropagament se us reemborsarà en el termini màxim d'un mes des de la data de realització d'aquest. A més de gestionar les targetes pròpies, en funció dels mecanismes de

seguretat habilitats al dispositiu on s'executa l'app, Wallet pot sol·licitar generar una contrasenya que hi estigui associada.

- iii. Inici de pagaments mitjançant Wallet:** Per gestionar el pagament amb Wallet a les botigues físiques habilitades a aquest efecte, heu de seguir les instruccions facilitades pel personal de la botiga corresponent.

En tot cas, heu de tenir en compte que per iniciar el pagament a través de Wallet heu de presentar el codi QR generat per l'app perquè el comprovi el personal i el llegeixin els mitjans tècnics habilitats a la zona de caixa de la botiga física.

En funció dels mecanismes de seguretat habilitats al dispositiu on s'executa l'app, Wallet pot sol·licitar la introducció de la contrasenya Wallet per poder generar el codi QR que permet gestionar el pagament.

En els pagaments iniciats a través de Wallet preneu nota i accepteu que se us facilitarà un tiquet electrònic i que no se us lliurarà tiquet en suport paper. Quan iniciu un pagament a través de Wallet a una botiga física, aquest es carregarà a la targeta que seleccioneu en el Servei en iniciar el pagament.

El lliurament dels articles es fa en el moment en què n'autoritzeu l'inici del pagament de la compra, mitjançant la presentació al personal de la botiga del codi QR i la lectura d'aquest codi pels mitjans tècnics habilitats a la zona de caixa de la botiga física.

La compra el pagament de la qual iniciu a través de Wallet es regirà en tot cas per les condicions de compra de la botiga física corresponent. Per això, qualsevol reclamació relacionada amb el contracte subscrit amb la botiga física corresponent l'heu d'adreçar a Zara España, S.A.U., o, si és aplicable en el cas concret, per exemple, per haver-se fet en botigues físiques ubicades en països diferents a Espanya, davant la societat que correspongui segons el cas. Wallet és un servei gratuït.

No obstant això, l'emissor de la targeta pot cobrar comissions pels pagaments fets amb la targeta. Consulteu els termes del contracte amb l'emissor de la targeta per a més informació. Així mateix, l'operador de serveis de telecomunicacions pot cobrar per l'ús de la xarxa de telecomunicacions a través de la qual accediu a Wallet.

Consulteu els termes del contracte amb el vostre proveïdor de xarxa per a més informació. Només podeu fer servir Wallet per iniciar pagaments als establiments indicats. Es prohibeix estrictament l'ús de Wallet per a altres finalitats.

Ens reservem, per tant, el dret a eliminar-vos com a usuari i, a aquest efecte, cancel·lar-vos el compte i a exigir les responsabilitats pertinents a l'usuari que en faci un ús indegut o fraudulent o incompleixi

les normes i els procediments que contenen aquestes condicions Wallet i/o altres textos legals aplicables a Wallet, l'app i/o el servei.

- iv. **“Escaneig” de tiquets:** A partir d'un tiquet en format paper es pot generar una còpia digital del tiquet esmentat mitjançant l'escaneig d'un codi QR que es troba imprès al tiquet. A partir d'aquell moment, podeu fer devolucions a les botigues físiques amb el tiquet esmentat, en els termes i les condicions que siguin aplicables en cada moment, segons la política comercial de ZARA i, en tot cas, de conformitat amb la legalitat vigent.
  
- v. **Obtenció de tiquet electrònic:** en pagar una compra a les botigues físiques, podreu sol·licitar rebre un tiquet en format electrònic. Per a això, heu de mostrar el codi QR que es mostrarà a l'app amb aquesta finalitat i s'enviarà el tiquet automàticament a l'app.

A partir d'aquell moment, podeu fer canvis o devolucions a les botigues físiques amb el tiquet esmentat, en els termes i les condicions que siguin aplicables en cada moment, segons la política comercial de ZARA i, en tot cas, de conformitat amb la legalitat vigent.

En aquest cas, no se us lliurarà tiquet en suport paper. **Per tant, és essencial que entengueu que mitjançant la utilització d'aquest QR sol·liciteu expressament l'emissió del tiquet digital o justificant de compra en format digital i, per tant, renunciieu a rebre'l en paper. En qualsevol cas, podreu sol·licitar el tiquet en paper sempre que ho considereu necessari; per fer-ho, poseu-vos en contacte amb el nostre servei d'atenció al client, a través de qualsevol dels mitjans de comunicació publicitats a la pàgina web de ZARA.**

En qualsevol cas, respecte de qualssevol funcionalitats de Wallet, sempre és d'aplicació preferent la normativa reguladora sobre tiquets electrònics o qualsevol altra que sigui aplicable, a la qual se sotmeten aquestes condicions.

Si decidiu donar-vos de baixa com a usuari, teniu a la vostra disposició l'opció de sol·licitar, durant el procés de tramitació de la baixa esmentada, que se us trametin tots els tiquets emmagatzemats a l'app a l'adreça electrònica que ens indiqueu a aquest efecte.

### **1.3. Funcionalitat específica per obtenir tiquet electrònic per compres fetes en botigues físiques**

Si sou un usuari registrat i, per tant, teniu instal·lada l'APP, però no voleu registrar cap targeta de pagament (pròpia de la funcionalitat Wallet) us apareixerà automàticament a l'APP, un codi QR exclusiu per poder rebre el tiquet electrònic i els justificants de pagament electrònics a l'APP.

**Mitjançant la utilització d'aquest QR, sol·liciteu expressament l'emissió del tiquet digital o justificant de compra en format digital, i renunciieu per tant a rebre'l en paper. En qualsevol cas, podreu sol·licitar el tiquet en paper sempre que ho considereu necessari; per fer-ho, poseu-vos en contacte amb el nostre**

**servei d'atenció al client, a través de qualsevol dels mitjans de comunicació publicitats a la pàgina web de ZARA.**

## **2. DISPONIBILITAT DELS SERVEIS OFERTS PER L'APP**

Sempre d'acord amb la legislació aplicable, ens reservem el dret de modificar, suspendre o eliminar, en qualsevol moment, a la nostra discreció i sense avís previ, ja sigui amb caràcter general o en particular per a un usuari o més, qualsevol o totes les funcionalitats de l'app de ZARA, així com de modificar, suspendre o eliminar, en els mateixos termes, la disponibilitat de tot o part del servei.

## **3. RESPONSABILITAT**

Excepte en aquells supòsits en què es limiti legalment l'exclusió de responsabilitat, no som responsables dels danys que us pugui causar de l'ús de l'aplicació de ZARA en les seves diferents funcionalitats.

Us comprometeu a fer servir l'app de ZARA únicament per als propòsits per als quals s'ha concebut i, per tant, a no fer-ne un ús indegut o fraudulent, i sou responsable davant la societat o qualsevol tercer dels danys que es puguin derivar d'un ús indegut de la mateixa.

Sereu responsable en els supòsits següents:

- a) quan, si s'escau, un tercer que hàgiu autoritzat sense el nostre coneixement faci servir el vostre equip o terminals associats a l'app, targetes SIM, adreces electròniques i/o qualsevol de les contrasenyes.
- b) quan es produeixin errors o fallades en l'ús de les diferents funcionalitats de l'app per part vostra com a conseqüència d'un funcionament defectuós del vostre maquinari, programari, dispositius o terminals o perquè no hàgiu implantat els mecanismes de seguretat necessaris al dispositiu en què s'executi l'app.

## **4. DRETS DE PROPIETAT INTEL·LECTUAL, INDUSTRIAL I ALTRES DRETS DE L'APP**

Qualsevol element que en formi part o estigui inclòs en l'app o Wallet són propietat o es troben sota el control de la societat o de tercers que n'han autoritzat l'ús. Tot això, en conjunt, es denomina, en endavant, la propietat.

L'usuari es compromet a no retirar, suprimir, alterar, manipular ni de cap manera modificar:

- Aquelles notes, llegendes, indicacions o símbols que bé la Societat o bé els legítims titulars dels drets incorporin a les seves propietats en matèria de propietat intel·lectual o industrial (com per exemple, copyright, ©, ® i TM, etc.).

- Els dispositius tècnics de protecció o identificació que pugui contenir la Propietat (com per exemple, marques d'aigua, empremtes digitals, etc.). L'usuari reconeix que, en virtut d'aquestes Condicions, la Societat no cedeix ni transfereix a l'usuari cap dret sobre la seva Propietat, o sobre qualsevol propietats de terceres parts.

La Societat només n'autoritza a l'usuari l'accés i l'ús d'acord amb els termes indicats en aquestes Condicions.

Els usuaris no estan autoritzats per copiar, distribuir (inclosos missatges electrònics i Internet), transmetre, comunicar, modificar, alterar, transformar, cedir o, de qualsevol altra manera, desplegar activitats que comportin l'ús comercial de la propietat, ja sigui amb caràcter parcial o total, sense que consti el consentiment exprés, atorgat per escrit, del titular legítim dels drets d'explotació.

L'accés i l'ús de la propietat s'ha de fer sempre i en tot cas amb finalitats estrictament personals i no comercials.

La societat es reserva tots els drets sobre la propietat que li corresponguin, inclosos, a títol enunciatiu i no limitador, tots els drets de propietat intel·lectual i industrial que n'ostenti.

La Societat no concedeix cap altra llicència o autorització d'ús a l'usuari sobre la seva Propietat diferent de la que expressament es detalla en aquesta clàusula. La societat es reserva el dret de resoldre o modificar en qualsevol moment i per qualsevol causa les llicències atorgades en virtut d'aquestes condicions.

Sens perjudici d'això, la societat pot emprendre accions legals contra qualsevol ús per part de l'usuari que:

- no estigui conforme als termes i les condicions que s'hi especifiquen;
- infringeixi o vulneri els drets de propietat intel·lectual i industrial o altres d'anàlegs de la societat o de qualsevol altre tercer titular legítim; o infringeixi qualsevol normativa que sigui aplicable.

Els usuaris no estan autoritzats per copiar, distribuir (inclosos missatges electrònics i Internet), transmetre, comunicar, modificar, alterar, transformar, cedir o, de qualsevol altra manera, desplegar activitats que comportin l'ús comercial de la propietat, ja sigui amb caràcter parcial o total, sense que consti el consentiment exprés, atorgat per escrit, del titular legítim dels drets d'explotació.

L'accés i l'ús de la propietat s'ha de fer sempre i en tot cas amb finalitats estrictament personals i no comercials.

La societat es reserva tots els drets sobre la propietat que li corresponguin, inclosos, a títol enunciatiu i no limitador, tots els drets de propietat intel·lectual i industrial que n'ostenti.

La Societat no concedeix cap altra llicència o autorització d'ús a l'usuari sobre la seva Propietat diferent de la que expressament es detalla en aquesta clàusula.

La societat es reserva el dret de resoldre o modificar en qualsevol moment i per qualsevol causa les llicències atorgades en virtut d'aquestes condicions Wallet. Sens perjudici d'això, la societat pot emprendre accions legals contra qualsevol ús per part de l'usuari que:

- no estigui conforme als termes i les condicions que s'hi especifiquen;
- infringeixi o vulneri els drets de propietat intel·lectual i industrial o altres d'anàlegs de la societat o de qualsevol altre tercer titular legítim; o infringeixi qualsevol normativa que sigui aplicable.