

1. SARRERA

Dokumentu honek (bertan aipatzen diren dokumentu guztiekin batera) webgune honen (www.zara.com) erabilera eta bertan produktuak erosteko baldintzak (aurrerantzean, "Baldintzak") ezartzen ditu, edozein dela ere sartzeko erabiltzen den aplikazioa, bitarteko digitala, euskarria edo gailua. Webgune hau erabiltzen hasi aurretik, baldintza hauek eta gure Pribatutasun- eta cookie-politika (aurrerantzean, "Pribatutasun- eta cookie-politika") arretaz irakurtzea eskatzen dizugu. Webgunea erabiltzean edo bertatik eskaeraren bat egitean, baldintza hauei eta gure Pribatutasun- eta cookie-politikari lotuta geratzea onartzen duzu. Beraz, baldintza guztiekin eta Pribatutasun- eta cookie-politikarekin ados ez bazaude, ez zenuke web-orri hau erabili behar.

Baldintzen edo Pribatutasun- eta cookie-politikaren inguruko galderarik baduzu, gurekin harremanetan jar zaitezke harremanetarako gure kanalen bidez.

Kontratua webgunean Baldintzak eskuragarri dauden edozein hizkuntzatan gauzatu ahal izango da; zeure aukeran.

2. GURE DATUAK

Webgune honen bidez ZARA izenarekin saltzen dira artikuluak, eta salmenta hori ZARA ESPAÑA SA espainiar sozietateak egingo du. Hau de bere helbidea: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, 15143, Coruña, eta Coruña-ko Merkataritza Erregistroan inskribatuta dago (929. liburukia, Atal Nagusia, 153. folioa, C-2751 orria, 1. inskripzioa), A-15022510 da bere IFZ, 900 814 900 bere telefono-zenbakia eta hurrengoa bere helbide elektronikoa: info-es@zara.com.

3. ZURE DATUAK ETA WEBGUNE HONETARA EGINDAKO BISITAK

Zuri buruz ematen dizkiguzun informazio edo datu pertsonalak Pribatutasun- eta cookie-politikan ezarritakoaren arabera erabiliko dira. Webgune hau erabiltzean, aipatu informazioa eta datuak tratatzea onartzen duzu eta ematen dizkiguzun informazio eta datu guztiak egiazkoak direla eta errealitatearekin bat datozeela aitortzen duzu.

4. GURE WEBGUNEAREN ERABILTZEA

Webgune hau erabiltzean eta haren bidez eskaerak egitean, konpromiso hauek hartzen dituzu zure gain:

- i. Webgune hau legez baliodunak diren kontsultak edo eskaerak egiteko soilik erabiltzea.
- ii. Gezurrezko edo iruzurrezko eskaerarik ez egitea. Horrelako eskaera bat egin dela arrazoitzen duten argudioak badaude, baimena izango dugu eskaera ezeztatze eta agintaritza eskudunei egindakoaren berri emateko.
- iii. Zure helbide elektronikoa, posta-helbidea edota harremanetarako bestelako egiazko datu zehatzak ematea. Halaber, informazio hori zurekin harremanetan jartzeko erabili ahal izango dugula onesten duzu, beharrezkoa izatekotan (ikus gure Pribatutasun-politika).

Behar dugun informazio guztia ematen ez badiguzu, ezingo dugu zure eskaera bideratu.

Eskubidea izango dugu gure web orrira sartzea galarazteko, edo zure kontua bertan behera uzteko, baldin eta zure jokabideak baldintza hauek edo indarrean dagoen araudia ez betetzea badakar.

Webgune honen bidez eskaera bat egiterakoan, 18 urte baino gehiago dituzula eta legez kontratuak sinatzeko gaitasuna duzula aitortzen duzu.

5. ZERBITZUAREN ERABILGARRITASUNA

Webgune honetan eskaintzen diren salgaiak Espainiako lurraldean bidaltzeko baino ez daude eskuragarri.

Webgune honetan beste herrialde batetik eskaera bat egin nahi baduzu, arazorik gabe egin dezakezu. Hala ere, gogoan izan entregak soilik Espainiako ZARA dendetan nahiz Espainiako lurraldeko bidalketa-helbideren batean egiten ditugula.

6. ESKAERAK NOLA EGIN

Eskaera bat egiteko, online erosteko prozesuari jarraitu eta "Ordainketa baimendu" sakatu beharko duzu. Horren ostean, mezu elektronikoa jasoko duzu zure eskaeraren agiriarekin ("Eskaeraren Berrespena"). Halaber, posta elektronikoa bidez jakinaraziko dizugu produktua bidaltzen dugunean ("Bidalketaren Berrespena").

7. AKATSAK ZUZENTZEKO BALIABIDE TEKNIKOAK

Webgune honetako erabiltzaile gisa erregistratzeko datuak sartzerakoan akatsen bat egongo balitz, "Nire Kontua" atalean zuzendu ahalko duzu.

Edonola ere, erosketa-prozesuan emandako datu pertsonalekin lotutako akatsak zuzendu ahalko dituzu, bezeroarentzako arreta-zerbitzuaren telefono-zenbakira deituz (900 814 900), webgunean eskura duzun txatean harremanetan jarritz, edo sare sozialen (Facebook eta Twitter) edo WhatsApp-en bidez. Era berean, gure Pribatutasun- eta cookie-politikan zehazten den zuzentzeko eskubidea erabili ahal izango duzu, dataprotection@zara.com helbidearen bitartez.

Erosketa-prozesuko zenbait ataletan berrespen-leihoak erakutsiko ditu webgune honek; atal horietan emandako datuak ez badira behar bezala eman, ezin izango da eskaerarekin aurrera egin. Halaber, erosketa-prozesuan zehar saskian gehitu dituzun produktu guztiei buruzko xehetasunak ematen ditu webgune honek; ordaindu aurretik, hortaz, aukera izango duzu eskaeraren datuak aldatzeko.

Ordainketa-prozesua amaitu ondoren akatsen bat antzematen baduzu eskaeran, jarri harremanetan berehala gure bezeroaren arreta-zerbitzuarekin, arestian aipatutako telefono-zenbakian edo posta elektronikoa bidez, akatsa zuzentze aldera.

8. PRODUKTUEN ESKURAGARRITASUNA

Eskaera guztiak produktuen eskuragarritasunaren mende daude. Produktuen hornidurarekin lotutako arazoak egongo balira edo stockean produkturik egongo ez balitz, ordaindutako edozein kopuru itzuliko genizuke.

9. ENTREGA

Eskaera formalizatu baino lehen, aukeratu zure beharretara hobekien egokitzen den entrega-modalitatea. Beste gauzaren bat adostu ezean, Bidalketaren Berrespen bakoitzarekin lotutako

produktuen eskaera bidaliko dizugu behar ez bezalako atzerapenik gabe, eta betiere, eskaera baieztatu zenetik 30 egun naturaleko epean.

Kontuan izan entrega-datan eragina izan dezaketen produktuak pertsonalizatzeko edo bestelako aparteko arazoak egon daitezkeela.

Eskaera egitean adierazi zenuen datan bidaliko dizugu opari-txartel birtuala.

Edozein arrazoi dela medio ezingo bagenu entrega-data bete, jakinarazi egingo dizugu, eta aukera emango dizugu erosketarekin jarraitzeko, beste entrega-data bat ezarriz, edo eskaera indargabetzeko. Kasu horretan, ordaindutako guztia itzuliko dizugu. Edonola ere, kontuan izan beti larunbat eta igandeetan ez dugula etxean entregarik egiten, opari-txartel birtualaren kasuan izan ezik. Azken hau zuk adierazitako datan entregatuko da.

Baldintza hauei jarraikiz, "entrega" gauzatu edo eskaera "entregatu" dela ulertuko da zuk edo zuk adierazitako hirugarren batek produktuak eskuan dituenean. Horretarako, adierazitako entrega-helbidean sinatu egin beharko da eskaera jasotzean.

Opari-txartelaren Erabilera-baldintzetan xedatutakoari jarraikiz entregatuko dira opari-txartel birtualak eta, edonola ere, zuk adierazitako helbide elektronikora bidaltzen diren datan.

10. ENTREGATZEKO EZINTASUNA

Zure eskaera ezingo bagenu entregatu, hori uzteko leku segurua bat bilatzen saiatuko gara. Ezin badugu leku segururik aurkitu, eskaera gure biltokira itzuliko da. Halaber, ohar bat utziko dizugu zure eskaera non dagoen eta berriz bidaltzeko zer egin behar duzun jakin dezazun. Ezin bazara egon hitzartutako orduan eskaera entregatu behar den lekuan, jarri gurekin harremanetan beste egun batean entregatu ahal izateko.

Eskaera ez bada entregatu guri egotz ezin dakiokkeen arrazoiren batengatik, zurekin harremanetan jarriko gara. Salgaia zure eskura jarri eta hogeita hamar (30) egun igaro ondoren jaso ez baduzu edo ez baduzu jaso nahi, baztertutzat joko dugu. Informazio gehiago eskuratzeko, jarri gurekin harremanetan bezeroarentzako arreta zerbitzurako kanalen bidez.

Klausula hau ez zaio aplikatuko opari-txartel birtualari, Opari-txartela Erabiltzeko Baldintzetan eta arestiko 9. klausulan xedatutakoaren arabera entregatuko baita.

11. BEREHALAKO ENTREGA

Dendan gure "Instant Delivery" zerbitzuaren bidez entregatzeko modalitatea hautatuz gero, webgunean adierazitako epeetan baino lehenago entregatu ahal izango da eskaera egitean hautatzen duzun dendan. Kasu horretan, eskaera prest dagoenean jarriko gara zurekin harremanetan, jasotzeko prest dagoela jakinarazteko. Eskaera zuk zeuk jaso ahal izango duzu (horretarako, eskaera-zenbakia eta NANA aurkeztu beharko dira), edo zure izenean beste pertsona batek jaso dezake; azken kasu horretan, zuk izendatutako hirugarren pertsonak eskaera-zenbakia eta bere NANA aurkeztu beharko ditu.

"Instant Delivery" zerbitzuaren bidez salgaiak ZARA dendetan jasotzen badira, horien salmenta ZARA ESPAÑA SA espainiar sozietateak egingo du. Hau da horren helbidea: Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (Coruña), eta Coruñako Merkataritza Erregistroan inskribatuta dago, 929. liburukian, Atal Orokorrean, 153. folioan, C-2751 orrian, 1. inskripzioan; hau da bere IFZ: A-15022510. Halaber, salgaiak Kiddy's Class dendetan jasotzen badira, horien salmenta KIDDY'S CLASS ESPAÑA SA espainiar sozietateak egingo du. Hau da horren helbidea:

Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (Coruña), eta Coruñako Merkataritza Erregistroan inskribatuta dago, 1065. Liburukian, Atal Orokorrean, 119. Folioan, C- 4755 Orrian, 1. inskripzioan; hau da bere IFZ: A-15388366.

"Instant Delivery" zerbitzuaren bidez erosketaren bat egiten duzunean ere Baldintza hauek aplikatuko zaizkizu, aplikagarria litzateken beste edozein araudiren kalterik gabe.

12. ARTIKULUEN AURREALMENTA

Aurrealmentako produkturen bat erosten baduzu, zuk hautatzen duzun helbidean entregatuko dizkizugu, gure webgunean adierazitako epeetan.

Kontuan izan horietako salgai batzuk entrega-epe luzeagoak izan ditzaketela. Epe horiek webgunean agertuko dira, eta, nolana ere, 30 eguneko epean entregatuko dira, gehienez jota, eskaera berresten den egunetik zenbatzen hasita.

Ohiko erosketa-prozesuko salgaiez eta aurrealmentako salgaiez osatutako eskaera mistoen kasuan ("Eskaera mistoak"), nahiz eta salgaiak eskaera berean eskatu dituzun, bereizita eta epe ezberdinetan entregatu ahal izango dira.

Aurrealmentako salgaiak prestatu ondoren, zurekin harremanetan jarriko gara bidali ditugula jakinarazteko ("Bidalketaren berrespena").

Kontratu honetan atzera egiteko eskubidea izango duzu, 14 egun naturaleko epean eta arrazoirik eman beharrik gabe. Eskaera mistoen kasuan, zuk edo zeuk adierazitako hirugarren batek, garraiolaria ez denak, azken salgaia eskuratzen duen egunetik 14 egun naturalera amaituko da uko egiteko epea.

Aurrekoa gorabehera, atzera egiteko 30 eguneko eskubidea duzu, kontratuan jasota denari jarraituz, eskaera mistoen kasuan bereiz eman daitezkeen salgaietarako jasoko duzun bidalketaren berrespenetik zenbatzen hasita.

Aurrealmentako salgai bat erosten baduzu, Baldintza hauen jasotzen diren xedapen guztiak aplikatuko zaizkizu hor ere.

13. ARRISKUAREN ETA JABETZAREN TRANSMISIOA

Salgaien arriskua zure erantzukizuna izango da entregatzen diren unetik aurrera.

Salgaien jabe izango zara haiei dagokien ordainketa osoa jaso dugunean, hots, bidalketa-gastuak barne, edo entregatzen den unean (aurreko 9. klausulan adierazitako definizioaren arabera), entrega ordaindu ostean egiten bada.

14. PREZIOA ETA ORDAINKETA

Webguneko prezioek BEZa barne dute, baina ez bidalketa-gastuak. Beraz, horiek guztizko zenbatekoan gehituko dira, gure Erosketa Gida - Bidalketa atalean adierazi moduan.

Prezioak edozein unetan alda daitezke, baina (arestian adierazitako kasuetan izan ezik) egon litezkeen aldaketek ez diete eragingo Eskaera Berrespena jaso duten eskaerei.

Erosi nahi dituzun salgai guztiak aukeratutakoan, erosketa-saskian gehituko dira. Ondoren, eskaera izapidetu eta ordaindu egin beharko duzu. Horretarako, erosketa prozesuko urratsak jarraitu beharko dituzu, haietako bakoitzean eskatzen zaizun informazioa betez edo egiaztatuz. Halaber, erosketa prozesuan zehar, ordaindu aurretik, zure eskaeraren datuak aldatzeko aukera

izango duzu. Erosketa Gidan zehatz-mehatz azaltzen da erosketa-prozesua. Gainera, erregistratutako bezeroa bazara, egindako eskaera guztiak ikusi ahalko dituzu Nire Kontua atalean.

Ordaintzeko bitarteko hauek erabil ditzakezu: Visa, Mastercard, American Express, Affinity Card, PayPal, Apple Pay, Android Pay eta Bizum (banketxe bakoitzaren erabilgarritasun eta eragiketei eta aplikazioari lotuta). Halaber, Fashion Retail SAK igorritako opari-txartel batekin edo abonutxartel batekin ordaindu ahal izango duzu erositako guztia edo zati bat. Hala ere, eskaera Espainiako ZARA denda jakin batzuetan erabilgarri dauden gailu elektronikoen bidez egiten baduzu, haietan erabilgarri duten edozein ordainbide ere erabili ahal izango duzu denda batzuetan.

Jakinazten dizugu Fashion Retail SAK (egoitza soziala: Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, Coruña (Espainia), Coruñaako Merkataritza Erregistroan inskribatuta dagoela, (3425. iburukia, 49. orria, C47731. orrialdea) eta A-70301981 Identifikazio Fiskaleko Zenbakia duela, eta Zara España SAREN izenean egingo dituela kobraketak eta, hala badagokio, webgune honen bidez egindako ordainketekin lotutako itzulketak.

Mesedez, kontuan izan 'Aldatu neurria' aukera eskuragarri egongo dela soil-soilik ordaintzeko modu hauetako bat erabiltzen baduzu: American Express, Affinity Card, MasterCard eta VISA.

"Baimendu ordainketa" dioen tokian klik egitean, kreditu-txartela zeurea dela edo opari-txartelaren edo abonutxartelaren egiazko jabea zarela aitortzen duzu.

Baimenik gabeko sarbidearen arriskua ahalik eta gehien murrizteko, zure kreditu-txartelaren datuak kodetuko dira. Kreditu-txartelak erakunde igorlearen egiaztapenen eta baimenen menpe egongo dira, eta erakunde horrek ordainketa baimentzen ez badu, ez dugu inolako atzerapenen edo entregatu gabekoen ardurarik hartuko, eta ezingo dugu zurekin kontraturik gauzatu.

15. EROSKETA GONBIDATU GISA

Webgune honek gonbidatu gisa erosteko aukera ere eskaintzen du. Erosketa-modalitate honetan, eskaera izapidetzeko behar-beharrezko datuak baino ez dira eskatuko.

Erosketa-prozesua amaitu ostean, erabiltzaile gisa erregistratzeko edo erregistratu gabe jarraitzeko aukera eskainiko zaizu.

16. BALIO ERANTSIAREN GAINEKO ZERGA ETA FAKTURAZIOA

Balio Erantsiaren Gaineko Zergari buruzko abenduaren 28ko 37/1992 Legearen 68. artikuluan xedatutakoari jarraituz, ulertuko da salgaiak Espainiako BEZa aplikagarri den lurraldean entregatuko direla baldin eta entrega-helbidea Espainiako lurraldean bada, Kanariak, Ceuta eta Melilla salbu. Legez une bakoitzean indarrean dagoen BEZa aplikatuko da, salgai bakoitzari dagokionaren arabera.

Kanarietarako, Ceutarako eta Melillarako eskaeren kasuan, entreegi ez zaie BEZik aplikatuko, 37/1992 Legearen 21. artikuluan ezarritakoaren arabera, baina bai lurralde horietako bakoitzean indarrean dagoen araudien arabera aplikagarri zaizkien zergak eta muga-zergak. Zuk berariazko baimena eman diguzu faktura euskarri elektronikoen bidez bidaltzeko. Hala ere, paperean jaso nahi duzula jakinaraz diezagukezu edozein unetan, eta faktura aipatu formatuan prestatu eta bidaliko dizugu. Bezeroaren arretarako zerbitzuarekin harremanetan jarri behar duzu hori eskatzeko, eskura duzun edozein bitartekoren bidez eta doan.

17. ITZULKETEN POLITIKA

17.1 Erosketan atzera egiteko legez dagokizun eskubidea

Atzera egiteko eskubidea

Kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa kontratatzen baduzu, kontratu honetan atzera egiteko eskubidea izango duzu, 14 egun naturaleko epean eta arrazoirik eman beharrik gabe.

Atzera egiteko epea 14 egun naturaleko epean bukatuko da, zuk edo zuk adierazitako hirugarren batek (garraiolaria ez dena) produktuen jabetza materiala hartu zenutenetik; zure eskaera osatzen duten produktuak banaka entregatzen badira, 14 egun naturaleko epean, zuk edo zuk adierazitako hirugarren batek (garraiolaria ez dena) azken produktuaren jabetza materiala hartu zenuten egunetik kontatzen hasita.

Atzera egiteko eskubidea erabiltzeko, ZARARI jakinarazi beharko diozu, zalantzarako tarterik uzten ez duen aitorten zehatz baten bidez (posta arruntez edo elektronikoz bidalitako gutun bat izan daiteke), kontratuan atzera egiteko nahia, Avda. de la Diputación s/n, Edificio INDITEX Polígono de Sabón C.P. 15143, Arteixo (Coruña) helbidera aitortpena bidaliz, 900 814 900 telefono-zenbakira deituz, webgunean eskuragarri dagoen txataren bidez, sare sozialen bidez (Facebook eta Twitter) edo WhatsApp bidez. Baldintza hauen Eranskin gisa datorren atzera egiteko inprimakiaren eredia erabili ahalko duzu horretarako, baina ez da nahitaezkoa. Atzera egiteko epea betetzeko, eskubide hau erabiltzeko duzun asmoa jakinarazi baino ez duzu egin behar, dagokion epea bete aurretik.

Atzera egitearen ondorioak

Atzera eginez gero, egindako ordainketa guztiak itzuliko dizkizugu, hasierako bidalketa-helbiderainoko entrega-gastuak barne (eskaintzen dugun oinarritzko entrega modalitate merkeenaren bestelako entrega-modalitate bat aukeratzekotan, horren gastu osagarriak izan ezik), behar ez bezalako atzerapenik gabe, kontratu honetan atzera egitea erabaki duzula jakinarazten diguzunetik 14 egun naturaleko epean, gehienez ere. Itzulketa, hasierako eragiketan ordaintzeko erabili zenuen era berean egingo dizugu, besterik adierazten ez baduzu; itzulketaren zenbatekoa jasotzeko beste era bat aukeratu nahi izanez gero, berariaz adierazi behar diguzu. Itzulketaren ondorioz ez duzu beste inolako gastu gehigarri izango. Hala ere, itzulketa atxiki ahal izango dugu guk produktuak jaso arte, edo aipatu produktuak itzuli izanaren frogagiria aurkezten duzun arte, bi aukeretatik lehenen gertatzen denaren arabera.

Produktuak Espainiako edozein ZARA edo Kiddy's Class dendatan itzuli edo entregatu beharko dituzu zuzenean, edo gure webgunean mezulari/courier baten bidez itzultzeko eskatu, bidegabeko inolako atzerapenik gabe eta, edonola ere, kontratuan atzera egiteko erabakia jakinarazi eta 14 egun naturaleko epean, gehienez. Epea bete duzula ulertuko da produktuak aipatu epea bukatu baino lehen itzultzen badituzu.

Itzulketa Espainiako ZARA edo Kiddy's Class denda batean edo guk antolatutako mezulari/courier baten bidez egiten ez baduzu, zuk ordaindu beharko dituzu ondasunen itzulketaren zuzeneko kostuak.

Produktuen jatorria, ezaugarriak eta funtzionamendua zehazteko beharrezkoa ez den beste manipulazio batengatik ondasunen balioa murrizten bada, zu zeu izango zara horren erantzule bakarra.

17.2 Kontratuan atzera egiteko eskubidea

Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek legez atzera egiteko duten eskubideaz gain (arestiko 17.1 klausulan aipatzen da), Bidalketa Berrespena bidali dizugun egunetik kontatzen hasita 30 eguneko epea ematen dizugu produktuak itzuli ahal izateko (hurrengo 17.3 klausulan adierazten direnak izan ezik; azken hauen kasuan ez dago atzera egiteko aukerarik). Opari-txartelaren Erabilera-baldintzek arautzen dute opari-txartela itzultzeko modua.

Produktuei uko egiteko eskubidearen kontratuzko epean itzuliz gero, baina legezko epea iraungi ondoren, produktuengatik ordaindutako prezioa itzuliko zaizu soilik. Zuk ordaindu beharko dituzu, ordea, produktua itzultzean eragindako kostu zuzenak, baldin eta ez baduzu Espainiako ZARA edo Kiddy's Class dendaren batean edo guk adierazitako mezulari/Courier bidez itzultzen.

Atzera egiteko eskubidea erabili ahal izango duzu arestiko 17.1 klausulan ezarritakoari jarraiki. Hala ere, legezko epea amaitutakoan kontratuan atzera egin nahi duzula jakinarazten badiguzu, ondasunak Bidalketa Berrespena egin eta 30 eguneko epean itzuli beharko dituzu.

17.3 Xedapen komunak

Ez duzu uko egiteko kontratu-eskubiderik izango honako produktu hauen horniduren kasuan:

- Salgai pertsonalizatuak.
- Musika CDak/DVDak, entregatu ondoren prezintua kendu bazaie.
- Osasun- edo higiene-arrazoiengatik zigilatu diren ondasunak, baldin eta entregatu ondoren zigilua kendu bazaie.

Kontratuan atzera egiteko eskubidea jasotako egoera berean itzultzen diren produktuen kasuan bakarrik aplikatuko da. Ez da dirurik itzuliko produktua irekitzeaz gain hura erabili bada, ezta entregatu ziren egoera berean ez dauden produktuen edo kalteren bat dutenen kasuan ere; beraz, kontuz ibili beharko zara produktua(k) zure zaintzapean dagoenean/daudenean. Mesedez, produktua itzultzean bere jatorrizko bilgarriak, argibideak eta produktuarekin batera bidalitako beste edozein dokumentu ere itzuli.

Espainiako edozein ZARA edo Kiddy's Class dendatan egin ahal izango dituzu itzulketak, edo zure etxera bidaliko dugun mezulari/courier baten bidez.

Itzulketak ZARA edo Kiddy's Class dendetan:

Produktuak Espainiako ZARA edo Kiddy's Class dendetako batean itzultzeko, itzuli nahi duzun merkantziaren atal bera izan behar du dendak. Kasu horretan, denda horietako batera joan eta, itzuli nahi dituzun produktuekin batera, Bidalketaren Berrespenean erantsita jaso zenuen tiket elektronikoa entregatu beharko duzu. Tiket hori webguneko zure kontuan eta mugikorrerako Zara aplikazioaren bidez ere eskura dezakezu. Tiket elektronikoa modu digitalean aurkez dezakezu, mugikorraren pantailan erakutsita. Bestela, inprimatuta ere eraman dezakezu dendara.

Mezulari/Courier bidezko itzulketak

Gurekin harremanetan jarri behar duzu, itzulketa egiteko dugun eskaeraren bitartez, zure etxean produktua nola jaso antolatzeko. Produktua jaso zenuen pakete berean eman beharko duzu, webgune honetako "ITZULKETAK" atalean aurkituko dituzun argibideei jarraituz. Erosketa gonbidatu gisa egin baduzu, mezulari/courier baten bidez egin ahal izango dituzu itzulketak, 900 814 900 telefono-zenbakira deituz.

Aukera horietako bakar batek ere ez dakar kostu gehigarririk zuretzat.

Produktuak eskura dituzun doako aukeren bidez itzuli nahi ez badituzu, zeure gain hartu beharko dituzu itzulketaren kostuak. Mesedez, kontuan izan produktuak garraio-kostua zorretan dela itzuliz gero, baimena izango dugula eragindako gastuak zuri ordainarazteko. Espainiako ZARA denda jakin batzuetan erabilgarri dauden gailu elektronikoen bidez egindako eskaerak, dendako kutxan ordaindu direnak, Espainiako ZARA edo Kiddy's Class dendetan baino ezin izango dira itzuli.

Kontuan izan, eskaera entregatu ondoren, atzera egiteko legezko edo kontratuzko eskubidea erabiliz gero, garraioa zuk antolatzen baduzu eta, beraz, zerbitzu hori guk eskaini ez badizugu, ezingo dugula itzulketa-paketearen gaineko arriskua hartu, ZARARI egotz ezin dakizkiokeen arrazoiengatik bada.

Produktua aztertu ostean, ordaindutako kopuruak itzultzeko eskubidea duzun edo ez jakinaraziko dizugu. Garraioari dagozkion gastuak soilik itzuliko dira utziesteko eskubidea legezko epean erabiltzen denean eta dagokion eskaera osatzen duten produktu guztiak itzultzen direnean. Itzulketa lehenbailehen egingo da, gehienez ere 14 eguneko epean, utziesteko zenuen asmoa jakinarazi zenigun egunetik kontatzen hasita. Hala ere, itzulketa atxiki ahal izango dugu produktuak jaso arte, edo produktuak itzuli izanaren frogagiria aurkezten duzun arte, bi aukeretatik lehenen geratzen denaren arabera. Erosketa egiteko erabili zenuen ordainketa-modu bera erabiliko da beti dirua itzultzeko, itzulketarako opari-tiket bat aurkezten denean izan ezik. Azken kasu horretan, txartel edo abonutiket bidez egingo da itzulketa. Zure gain hartuko dituzu produktuak itzultzeari lotutako kostuak eta arriskua, arestian adierazi bezala. Zalantzaren bat izanez gero, gurekin harremanetan jar zaitezke harremanetarako dugun kanalen bidez edo 900 814 900 telefono-zenbakira deituz.

Hitzartutako epetik kanpo salgai bat jasotzen badugu, egoera txarrean, eduki okerrarekin (adibidez, Zararenak ez diren salgaiak) edo, azken batean, kontratuan atzera egiteko ezaugarriak betetzen ez baditu, ez duzu eskubiderik izango diru-itzulketa jasotzeko. Zurekin harremanetan jarriko gara, eta, salgaia zure eskura jarri eta bi (2) hilabete igaro ondoren jaso ez baduzu edo ez baduzu jaso nahi, ez gara haren erantzule izango eta baztertutzat joko dugu.

Paketea zuri itzultzearen kudeaketa posible denean, horren kostuak zuri egozteko baimena izango dugu.

Edonola ere, indarrean dagoen legeriak onartutako eskubideak eta ekintzak hortik salbu egongo dira.

17.4 Itzulketak Kanarietan, Ceutan eta Melillan

Kanarietan, Ceutan edo Melillan entregatu den produktu bat aldatu edo itzuli nahi izanez gero, zuk zeuk egin ahal izango duzu itzulketa ZARA edo Kiddy's Class denda batean, klausula honetan adierazitakoari jarraiki. Halakorik egitea ezinezkoa balitz, gurekin harremanetan jarri beharko zenuke 900 814 900 telefono-zenbakiaren bitartez, gurekin nahiz gure ordezkariaren batekin produktua mezulari baten bidez nola jaso adosteko edo, bestela, itzulketa kostuak zure gain hartuta egiteko.

17.5 Neurri aldaketa

Erositako salgaiaren neurria zure beharretara egokitzen ez dela uste baduzu, eta legearen eta kontratuaren arabera atzera egiteko duzun egiteko eskubidearen kalterik gabe, neurri aldaketa eskatu ahal izango duzu webgune honetako "Nire kontua" ataleko "Eskaerak eta itzulketak" atalean, 30 eguneko epean, bidalketa-berrespenetik zenbatzen hasita, eta erositako lehen salgaia zein neurrigatik aldatu nahi duzun aukeratu, baldin eta: (i) salgai bera bada, (ii) erositako lehen salgaiaren zenbateko bera edo handiagoa badu (kasu horretan, prezio-diferentzia ez zaizu egotziko), eta (iii) ordainketa modu jakin erabili badira (informazio gehiago nahi izanez gero, kontsultatu Baldintza eta Zehaztapen hauetako 14. klausula). Kontuan izan aukera hau aurreko baldintzak betetzen direnean bakarrik erakutsiko dela.

Neurri aldaketa eskatu eta ondoren adierazten diren entrega-metodoen artean aukeratu ondoren, salgaia entregatu beharko duzu (i) Espainiako edozein ZARA dendatan edo (ii)

etxera bidaliko dizugun mezulari/Courier baten bidez. Nolanahi ere, salgaia atzerapenik gabe entregatu beharko duzu, gehienez ere 14 egun naturaleko epean, aldaketa webgunean eskatu zenuenetik zenbatzen hasita. Aukera horietako bakar batek ere ez dakar kostu gehigarririk zuretzat.

Entregak Espainiako ZARA dendaren batean egiten badira, salgaiarekin batera bidalketa-berrespenarekin batera jaso zenuen tiket elektronikoa entregatu beharko duzu. Tiket hori webgunean eta Zara aplikazio mugikorreko kontuan ere egongo da gordeta, eta gailu mugikorraren pantailaren bidez modu digitalean edo inprimatuta aurkeztu beharko duzu. Guk antolatutako mezulari/Courier bidezko entregean kasuan, jasotako pakete berean entregatu beharko duzu salgaia, webgune honetako "Eskaerak eta itzulketak" atalean aurkituko dituzun jarraibideei jarraituz.

Entregatzeko modua edozein bada ere (Espainiako edozein ZARA dendatan entregatzea edo zure etxera bidaliko dugun mezulari/Courier baten bidez entregatzea), eskaera berri bat bidaliko dizugu hautatutako neurria duen salgaiarekin, 2-3 laneguneko epean, aldaketa eskatzen duzun egunetik zenbatzen hasita, eta, betiere, 30 eguneko gehieneko epean. Aukera horrek ez du kostu gehigarririk izango. Eskaera berri hori Erosketa Baldintzetan xedatutakoaren arabera arautuko da, atzera egiteko eskubideari dagokionez barne.

Gogoratu: webgunean aldaketa egiteko eskaera egin eta 14 egun igaro ondoren, ZARAK zure eskura jartzen dituen bitartekoen bidez hasiera batean erositako salgaia itzultzen ez baduzu, eskaera berriari dagozkion kostuak jasanarazteko baimena izango dugu, Erosketa Baldintzetan xedatutakoaren arabera.

17.6 Produktu akastunen itzulketa

Produktua entregatzen zaizun momentuan kontratuan zehazten denarekin bat ez datorrela uste baduzu, jarri berehala gurekin harremanetan helburu horretarako dugun kanalen bidez, produktuaren datuak eta kaltea zein den adieraziz, edo deitu 900 814 900 telefono-zenbakira eta zer egin behar duzun azalduko dizugu.

Espainiako ZARA edo Kiddy's Class dendetan itzuli ahal izango duzu produktua, edo zure bizilekura joango den mezulari bati entregatu ahalko diozu.

Itzulitako produktua arretaz aztertuko dugu, eta posta elektronikoz jakinaraziko dizugu, arrazoizko epe baten barruan, itzulketa edo ordezkapena (hala badagokio) bidezkoa den. Produktua ahalik eta azkarren itzuli edo aldatuko da eta, edozein kasutan, 14 eguneko epean, ukatutako produktua itzul edo alda daitekeela berresten duen mezu elektronikoa bidaltzen dizugun egunetik zenbatzen hasita.

Akatsen bat dutelako itzultzen diren produktuengatik ordaindutako kopuruak, betiere akats hori benetakoa bada, osorik itzuliko dira, baita hura entregatzean sorrarazitako gastuak eta produktua guri helarazteko zuk ordaindutakoak ere. Erosketa egiteko erabili zenuen ordainketa-modu bera erabiliko da beti dirua itzultzeko, itzulketarako opari-tiket bat aurkezten denean izan ezik. Kasu horretan, Zara España SAK igorritako ZARAko txartel edo abonutiket bidez itzuliko da dirua.

Edonola ere, indarrean dagoen legeriak onartutako eskubideak mantendu egiten dira.

17.7 Atzera egiteko eskubidea eta eskaeren itzulketa atzerritik.

Eskaera Espainia ez den Europar Batasuneko herrialde batetik gure webgunean egin baduzu, aurretik aipaturiko 17.1, 17.2, 17.3, 17.4 eta 17.5 klausulak ezarriko dira, guk antolatutako mezulari/courier baten bidezko itzulketa izan ezik. Itzulketa mota hori Espainiako jatorrizko entrega-helbidean egin ahalko da soilik.

Era berean, jakinarazten dizugu ez dugula inondik inora (17.6 klausulan ezarritakoa izan ezik eta 17.7 klausula aplikagarria ez denean) bidalketa-gastuak itzultzeko betekizunik Espainiako jatorrizko entrega-helbidera egindakoak ez badira, ezta Espainiako lurraldetik kanpo egindako itzulketa-gastuak ere.

18. ZARA EDITED

ZARA EDITED. Webgune honek ZARA EDITED berariazko atal bat du, non, baldintza hauen eta atal horretako jarraibideen arabera, produktu jakin batzuk pertsonalizatu ahal izango baitira zuk hautatutako testu eta karaktereak jarrita. Atal horretan zerbitzu horri buruzko informazio gehiago aurkituko duzu.

Arrazoi teknikoak edo gure borondatek kanpoko bestelako zioak direla eta, baliteke benetako koloreak, ehundurak eta neurriak pantailan erakutsitakoekin guztiz bat ez etortzea. Halaber, jantzi pertsonalizatuak izateagatik, gogoan izan ezingo direla produktu pertsonalizatuak itzuli edo aldatu.

Testuak eta produktuak pertsonalizatzearen gainerako elementuak erabiltzeko baimena duzula bermatzen duzu. Pertsonalizazioa ezeztatzeko eskubidea dugu, baita produktu pertsonalizatuen eskaerak bertan behera uzteko ere, baldintza hauek betetzen ez badira. Hala ere, zu izango zara eskatutako pertsonalizazioaren erantzule bakarra. Pertsonalizazioak elementu ezegokiak,

hirugarrenenak edo nolana legez kontrakoak dituela uste badugu, aukera izango dugu pertsonalizazioa ezeztatzeko edota produktu pertsonalizatuaren eskaerak bertan behera uzteko.

Ez dugu zerbitzu honen erabiltzaileek sortutako pertsonalizazioaren mezuak edo beste elementu batzuk egiaztatzeko betebeharririk, eta ez dugu haien ardurarik hartzen. Ez dugu bermatzen testuak edo bestelako elementuak zilegi direnik; horrenbestez, ez dugu inolako erantzukizunik hartzen ZARA EDITED atala erabiltzeak edozein erabiltzaile edota hirugarrenengan — partikularrak zein erakunde publiko edo pribatuak— zuzenean eta zeharka eragin ditzakeen kalteengatik, ezta atalarekin eta haren produktuekin harreman zuzena nahiz zeharkakoa dutenengatik ere.

19.BERMEAK

Kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa kontratatzen baduzu, neurri zuzentzaileak hartzeko eskubidea duzu, dohainik, ondasunak onartzen ez badituzu. Webgune honen bidez merkaturatzen ditugun produktuei buruzko bermeak eskaintzen dizkizugu, produktu mota bakoitzerako legez ezarritako baldintzetan. Beraz, produktua entregatu eta hiru urteko epean hura ez onartzeko arrazoiei erantzuten diegu.

Produktuek kontratuan adostutakoa betetzen dutela ulertuko da (i) produktua gure deskribapenarekin bat datorrenean eta webgunean azaldu ditugun ezaugarriak dituztenean, (ii) mota horretako produktuak normalean erabiltzen diren helburu berdinarekin erabil daitezkeenean, eta (iii) mota horretako produktuek izan ohi duten eta espero litezkeen kalitate eta prestazio berdinak dituztenean. Ildo horretan, produkturen bat kontratuarekin bat ez etortzekotan, horren berri eman beharko diguzu aurreko 17.6 atalean zehaztutako prozedura jarraituz edo horretarako ditugun komunikabideen bidez.

Saltzen ditugun produktuek, eskuz landutakoek bereziki, fabrikazioan erabiltzen diren material naturalen ezaugarriak izan ditzakete askotan. Ezaugarri bereziak, hala nola salmenta, ehundura, korapilo eta kolore aldaketak, ez dira akats edo narrio gisa hartuko. Aitzitik, ezaugarri hori egon daitekeela kontuan hartu eta baloratu beharko litzateke. Kalitate goreneko produktuak soilik aukeratzen ditugu, baina ezaugarri naturalak ezin ditugu ekidin, eta produktuaren berezitasun gisa hartu behar dira.

Gure berme komertzialak ez ditu ukituko indarrean dagoen legeriak aitortzen dituen eskubideak.

20.ERANTZUKIZUNA ETA ERANTZUKIZUNETIK SALBUESTEA

Honako Baldintza hauetan berariaz aurkakoa adierazi ezean, produktu horren erosketa-preziora mugatuko da gure webgunean erositako edozein produkturen gain dugun erantzukizuna.

Hala ere, kontrako lege-xedapenik ez badago, ez dugu gure gain hartuko honako hauen gaineko erantzukizunik, jatorria edozein dela ere:

- (i) diru-sarreren edo salmenten galera;
- (ii) negozioaren galera;
- (i) (iii)lortu gabeko irabaziak edo kontratuen galera;
- (iv) aurreikusitako aurrezkien galera;
- (v) datuen galera; eta,
- (vi) gestioan edo bulegoko ordutegian galdutako denbora.

Webgune honen izaera irekia dela eta, eta informazio digitala biltegitzean zein transmititzean erroreak gerta daitezkeenez gero, ezin dugu bermatu webgune honen bitartez transmititutako zein lortutako informazioa zehatza eta segurua izatea, webgunean berariaz hala adierazten ez bada behintzat.

21.JABETZA INDUSTRIALA ETA INTELEKTUALA

Onartzen duzu webgune honetan dauden material edo edukien copyright-ak, marka erregistratuak eta jabetza intelektual zein industrialarekin lotutako gainerako eskubideak une oro gureak direla, edota horiek erabiltzeko lizentzia eman digutenean. Material hori guk edo hura erabiltzeko lizentzia eman digutenean berariaz baimendutako moduan bakarrik erabili ahal izango duzu. Horrek ez du esan nahi webgune hau erabili ezingo duzunik, beharrezkoa den neurrian, zure eskaeraren edo Harremanetarako datuen gaineko informazioa kopiatzeko.

22.BIRUSAK, PIRATERIA ETA BESTELAKO ERASO INFORMATIKOAK

Webgune hau behar bezala erabili behar duzu, zuzen, bertan birusak, troiarrak, harrak, bonba logikoak edo teknologikoki kaltegarria izan daitekeen bestelako edozein programa edo material nahita sartu gabe. Ez zara webgune honetan baimenik gabe sartzen saiatuko, ezta ostatu duen zerbitzarian edo gure webguneari lotutako edozein zerbitzari, ordenagailu edo datu-basetan ere. Konpromisoa hartzen duzu zerbitzu-ukatzeko edo banatutako zerbitzu-ukatzeko baten bitartez webgune hau ez erasotzeko.

Klausula hau betetzen ez bada, baliteke araudi aplikagarriak tipifikatutako urratzeak egitea. Aipatu araudiaren edonolako urratzeen berri emango diegu agintari eskudunei, eta haiekin lankidetzan jardungo gara erasotzailea nor izan den jakiteko. Halaber, klausula hau urratuz gero, berehala utziko diozu webgune hau erabiltzeko baimena izateari.

Ez dugu erantzukizunik izango webgune hau erabiltzearen, bertako edukiak deskargatzearen edo webguneak eramandako edukien ondorioz zure ordenagailuak, ekipamendu informatikoak, datuek edo materialek kalteak edo galerak izaten badituzte, baldin eta haien jatorria zerbitzu-ukatzeko eraso bat, birus bat edo teknologikoki kaltegarria den bestelako programa edo materialen bat bada.

23.ESTEKAK GURE WEBGUNETIK

Gure webgunean hirugarrenen webguneetarako edo materialetarako estekarik egongo balitz, esteka horiek informazioa emate aldera besterik ez dira eskainiko; guk ez dugu webgune edo material horietako edukien gaineko kontrolik. Beraz, ez dugu gure gain hartzen haiek erabiltzeak ekar dezakeen edozein kalte edo galeraren gaineko erantzukizunik.

24.IDATZIZKO JAKINARAZPENAK

Araudi aplikagarriaren arabera, idatziz bidali beharko dizugu informazioaren edo jakinarazpenen zati bat. Webgune hau erabiltzean, jakinarazpen gehienak elektronikoki egingo direla onartzen duzu. Zurekin harremanetan jarriko gara posta elektronikoz, edo

webgune honetan oharrak jarriko ditugu. Kontratuaren helburuetarako, jakinarazpenak egiteko bide elektronikoa erabiltzea onartzen duzu, eta modu elektronikoa bidaliko dizkizugun kontratu, jakinarazpen, informazio eta bestelako komunikazioek idatzizkoak izatearen lege-baldintzak betetzen dituztela onartzen duzu. Baldintza honek ez du inolako eraginik izango legeak ematen dizkizun eskubideetan.

25.JAKINARAZPENAK

Bidaltzen dizkiguzun jakinarazpenak 900 814 900 telefonoaren bidez, webgunean dagoen txataren bidez, sare sozialen bidez (Facebook eta Twitter) edo WhatsApp-en bidez helarazi beharko dizkiguzu. Aurreko 24. klausulan xedatutakoaren arabera, eta kontrakoa xedatzen ez bada, komunikazioak bidali ahal izango dizkizugu zuk emandako helbide elektronikora edo zuk emandako posta-helbidera eskaera bat egiterakoan.

Jakinarazpenak jaso direla eta behar bezala egin direla ulertuko da gure webgunean argitaratzen diren unean, mezu elektronikoa bat bidali eta 24 orditara edo edozein gutun frankeatu eta hiru egunetara. Jakinarazpena gauzatu dela frogatzeko, nahikoa izango da, gutunaren kasuan, helbidea zuzena dela, behar bezala zigilatuta zegoela eta Correos-en edo postontzian behar bezala entregatu dela ziurtatzea; eta, posta elektronikoen kasuan, hartzaileak zehaztutako helbidera bidali dela ziurtatzea.

26.ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK LAGATZEA

Kontratua loteslea da zuretzat nahiz guretzat, baita gure ondorengo, lagapen-hartzaile eta kausadunentzat ere. Ezingo dituzu kontratu bat edo kontratu horretatik ondorioztatutako eskubideak edo betebeharrak transmititu, laga, kargatu edo transferitu, aurretik gure idatzizko baimena jaso ez baduzu.

Kontratu bat edo kontratu horretatik ondorioztatutako eskubide edo betebeharren bat transmititu, laga, kargatu edo transferitu ahal izango dugu edozein momentutan, kontratua indarrean dagoen bitartean. Edozein zalantza saihesteko, transmisio, lagapen, karga edo bestelako transferentziek ez dute kontsumitzaile gisa legeak ematen dizkizun eskubideetan eraginik izango, eta ez dituzte guk emandako bermeak, berariazkoak zein isilekoak, indargabetuko, murriztuko edo mugatuko.

27.GURE KONTROLPETIK KANPOKO GERTAERAK

Ez gara erantzule izango kontratu baten babespean onartzen ditugun betebeharren bat betetzen ez badugu edo horretan atzerapenak gertatzen badira, hori gertatzearen kausa gure arrazoizko kontrolpean ez badago ("Ezinbesteko Kausa").

Ezinbesteko Kausen artean, gure arrazoizko kontrolpean ez dagoen edozein ekintza, gertaera, jardute-eza, ez-egite edo istripu egongo da, besteak beste, jarraian zehazten

direnak:

- a. Grebak, ugazaben itxiera edo bestelako errebindikazio-neurriak.
- b. Gizarte astindua, iraultza, inbasioak, eraso edo mehatxu terrorista, gerra (aitortua zein ez) edo gerra-mehatxua edo gerrarako prestaketak.
- c. Sutea, eztanda, ekaitza, uholdea, lurrikara, hondoratzea, izurria edo bestelako hondamendi naturalak.
- a. d. Trenak, itsasontziak, hegazkinak, motordun garraioak edo bestelako garraio bide erabiltzeko ezintasuna, bai publikoak bai pribatuak.
- e. Telekomunikazioetarako sistema publiko zein pribatuak erabiltzeko ezintasuna.

f. Edozein gobernuren edo erakunde publikoren ekintzak, dekretuak, legedia, araudia edo murrizketak. Eginbeharrak etenda geldituko dira Ezinbesteko Kausa indarrean dagoen bitartean, eta betebeharrak horiek betetzeko epea luzatuko da, Ezinbesteko Kausak irauten duen denbora berdinean. Gure esku dagoen guztia egingo dugu Ezinbesteko Kausa lehenbailehen amaitzeko edo, Ezinbesteko Kausa hori egonda ere, gure betebeharrak betetzen lagunduko diguten soluzioak bilatzeko.

28.UKO EGITEA

Kontratu bati edo Baldintza hauei lotuta zeuk onetsitako betebeharren bat bete dezazun guk ez eskatu arren, edo guri kontratu baten edo Baldintzen arabera dagozkigun eskubide edo ekintzaren bat ez gauzatu arren, ez du esan nahi eskubide edo ekintza horiekin loturiko eskubideak edo ekintzak ezeztatzen edo mugatzen direnik, eta zu ere ez zaitu betebeharrak horiek betetzetik salbuetsiko.

Guk eskubide edo ekintza zehatzen bati uko egiteak ez du berarekin ekarriko kontratutik edo Baldintzetatik erator daitezkeen beste eskubide edo ekintzei uko egitea. Guk Baldintza hauetakoren bati edo kontratutik eratorritako eskubide edo ekintzaren bati uko egiteak ez du efekturik izango baldin eta uko egitea berariaz adierazten ez bada, eta idatziz gauzatu eta horren berri ematen ez bazaizu, Jakinarazpenei buruzko aurreko atalean ezarri bezala.

29.BALIOGABETASUN PARTZIALA

Erakunde eskumendun batek emandako ebazpen irmo bidez Baldintza hauetakoren bat edo kontraturen bateko xedapenen bat baliogabetu eta efekturik gabe geratzen bada, gainerako baldintzek indarrean jarraituko dute, deuseztapen horrek ez baitu eraginik izango azken horiengan.

30.AKORDIO OSOA

Baldintza hauek eta bertan aipatzen diren dokumentu guztiek osatzen dute zure eta gure arteko hitzarmen osoa Baldintzetan adierazitako helburuei dagokienez, eta aurretik zure eta gure artean hitzez edo idatziz egindako beste edozein hitzarmen, akordio edo hitzermate ordezkatzen dute.

Zuk eta guk kontratu hau gauzatzeko baimena eman dugu, eta aitortzen dugu kontratua sinatu aurretik beste alderdiak ez duela inolako aitorten edo zinik egin, edo egindako edozein aitorten edo idatzietatik ondoriozta litekeen aitorten edo zinik, Baldintza hauetan berariaz adierazten direnak izan ezik.

Ez zuk eta ez guk ez dugu ekintzarik gauzatzetik izango beste alderdiak kontratua sinatu aurretik egindako hitzezko edo idatzizko gezurrezko adierazpenen aurrean (aipatutako adierazpen hori iruzurrez egin bada izan ezik), eta beste alderdiak gauzatu ahal izango duen ekintza bakarria kontratua ez betetzeagatik izango da, Baldintza hauetan zehatzen denari jarraiki.

31.BALDINTZA HAUEK ALDATZEKO DUGUN ESKUBIDEA

Guretzat gordetzen dugu Zehaztapenak eta Baldintzak aldatzeko eskubidea. Egindako aldaketak ez dira atzeraeraginezkoak izango.

Aldaketekin ados ez bazaude, gure webgunea ez erabiltzea gomendatzen dizugu.

32.LEGEDI APLIKAGARRIA ETA JURISDIKZIOA

Gure webgunearen erabilera eta haren bitartez egindako produktuen erosketa-kontratuak Espainiako legediak arautuko ditu.

Webgune honen erabilerari edo aipatu kontratuei lotuta sor litekeen edozein gatazka konpontzeko jurisdikzio ez-esklusiboa Espainiako epaitegi eta auzitegiarena izango da.

Kontsumitzaile gisa egin baduzu kontratua, klausula honetako ezerk ez du eraginik izango indarreko araudiak aitortzen dizkizun eskubideetan.

33.IRUZKINAK, IRADOKIZUNAK, KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK

Zure iruzkin eta iradokizunak atsegin handiz jasoko ditugu. Iruzkin, iradokizun eta kontsulta horiek gure harremanerako bitartekoez edo Baldintza hauetako 2. klausulan adierazitako postahelbidearen bidez bidaltzea eskatzen dizugu. Horrez gain, erreklamazio-orri ofizialak ditugu kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskura. 900 814 900 telefono-zenbakira deituta edo gure harremanetarako kanalen bidez eska ditzakezu agiriok.

Halaber, gure harremanetarako kanalen bidez bidal ditzakezu kexak eta erreklamazioak edo info-es@zara.com helbide elektronikora idatzita. Gure bezeroentzako arreta zerbitzuak ahalik eta lasterren erantzungo dizu, eta nolana ere, legeak ezarritako epean. Era berean, jakinaraziko dizugun identifikazio-gako batekin gordeko dira, aldi oro horien egoeraren berri izan dezazun.

Kontsumitzailea bazara eta zure eskubideak urratu direla uste baduzu, kexa bidal diezagukezu info-es@zara.com helbide elektronikora, epaiketaz kanpo konpon dadila eskatzeko.

Ildo horretan, zu eta gure arteko erosketa online gauzatu bada gure webgunearen bitartez, EBko 524/2013 Araudiari jarraikiz, jakinarazten dizugu eskubidea duzula kontsumo eskuragarriari lotutako gatazkak konpontzeko judizioz kanpoko konponbidea eskatzeko, helbide honetan: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

34.KONTAKTUA

Mesedez, kontuan izan info-es@zara.com helbide elektronikoa zure eskura jartzen dugula, ondasunak merkaturatzen dituen ZARA ESPAÑA SA sozietatearen identifikazio-datuak eskuratzea eta horrekin harremanetan jartzea erraza izan dadin, baita egokitzen jotzen dituzun kexak edo erreklamazioak jar ditzazun ere..

Iruzkinak, iradokizunak, kontsultak edo bestelako konturen bat bidaltzeko, harremanetarako ditugun ohiko baliabideen bidez bidal diezazkigukezu, hau da, 900 814 900 telefono zenbakira deituz, webguneko txata erabiliz, sare sozialak erabiliz (Facebook eta Twitter) edo WhatsApp bidez.

Informazio gehiago nahi izanez gero, kontsulta ezazu webguneko "Kontaktua" atala

Azken eguneraketa: 2022/12/28

**Atzera egiteko inprimakiaren eredia (inprimaki hau bete eta bidali soilik
kontratuan atzera egin nahi baduzu)**

ZARA España SArizuzendua, ZARA merkataritza-izenarekin jarduten duena, Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (Coruña), Espainia helbidea eta info-es@zara.com helbide elektronikoa dituena.

Honen bitartez jakinarazten dut salgai honen salmenta kontratuan atzera egin nahi dudala:

Noiz eskatua/jasoa (*):

Kontsumitzailearen izena:

Kontsumitzailearen helbidea:

Kontsumitzailearen sinadura (formularioa paperean aurkezten bada soilik)

Eguna:

(*): Ezabatu egokia ez dena

‘ZARA’ APLIKAZIOAREN FUNTZIONALITATEEN ERABILERA-BALDINTZAK ETA -ZEHAZTAPENAK

Baldintza eta zehaztapen hauek (aurrerantzean, “Baldintzak”) arautzen dute, berariaz eta www.zara.com webgunearen Erabilera eta Erosketa Baldintzekin batera, ZARA markaren Aplikazioan dauden zerbitzuen eta funtzionaltasunen sarbidea eta erabilera (ondoren definituko den bezala).

Hona hemen aplikazioaren prestazioak: (i) App-aren bidez produktuak erosteko aukera; erosketa horiek Online Dendan egindako erosketatzat joko dira, eta, beraz, www.zara.com webguneako Erabilera eta Erosketa Baldintzen mende egongo dira; (ii) ZARA denda fisikoetan (aurrerantzean, eta dagokion erreferentziaren arabera, “Denda Fisikoa” edo “Denda Fisikoak”) ordainketak kudeatzeko aukera (aurrerantzean, “Wallet”); (iii) ZARA enpresaren online dendetan (aurrerantzean, “Online Denda”) egindako erosketen tiketak kudeatzea [biak Espainian Zara España SAU (IFZ: A-15022510) sozietateak kudeatzen ditu, eta helbidea Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, 15143 Coruña du]; eta, (iv) tiket elektronikoa edo erosketa elektronikoen egiaztagiria eskuratzeko aukera, soil-soilik horretarako balio duen QR kodea ZARA denda fisikoetan erakutsiz.

1. ZERBITZUAREN DESKRIBAPEN OROKORRA

1.1. Produktuak APP bidez www.zara.com webgunean eskuratzea

App-ak aukera ematen die bezeroei produktuak www.zara.com webgunearen bidez erosteko. Beraz, Online Dendan egindako erosketatzat joko da, eta www.zara.com webgunearen Erabilera eta Erosketa Baldintzen mende egongo da. Baldintza horiek onartu egin behar dira erosketa egiten denean.

1.2. Wallet funtzionaltasuna

Wallet funtzionalitatea erabiliz, aukera hauek dituzu:

- i.** Denda Fisikoetan egindako erosketen **tiket elektronikoa eskura izatea**, haien ordainketa Wallekin hasten denean edo ordainketa hurrengo (iv) eta (v) ataletan zehazten denaren arabera eskatu edo sortu izan denean. Halaber, eskura izango dituzu Online Dendako tiket elektronikoa;
- ii.** **Ordainketa- eta opari-txartelak kudeatzea:** aukera ematen du denda fisikoetan Wallet erabiliz hasten diren ordainketak egiteko erabiliko diren txartelak gehitzeko. Online salmentan erosketa lasterreko aukeraz baliaturik gordetako txartelak badira, txartel horiek automatikoki egongo dira eskura, Wallet bitartez ordaintzeko txartel modura aktibatzea errazte aldera.

Beste txartel baten datuak sartzean, baimena ematen diguzu gorde nahi dituzun txartelen zein opari-txartelen baliotasuna egiaztatzeko. Horretarako, baliteke zure txartelean zordunketaren bat egin behar izatea, mikroordainketaren segurtasun-sistemaren bitartez.

Mikroordainketa horren zenbatekoa itzuli egingo zaizu eragiketa burutzen denetik hasi eta hilabete bateko epean beranduenez jota. Txartelak kudeatzeaz gain, Wallek txartel horientzako pasahitza sortzea eska diezazuke, App-a egikaritzen duen gailuak indarrean dituen segurtasun-mekanismoek hala behartzen badute.

iii. Wallet bidez ordaintzen hastea: Wallet bidezko ordainketak horretarako prestatutako Denda Fisikoetan kudeatzeko, dagokion dendako langileek emango dizkizuten jarraibideei egin beharko diezu kasu.

Dena dela, Wallet bidez ordainketak egiten hasteko, kontuan izan behar duzu App-ak sortutako QR kodea aurkeztu beharko diezula dendakoei, Denda Fisikoaren kutxa-eremuan gaitutako bitarteko teknikoez haiek egiazta eta irakur dezaten.

App-a exekutatzen den gailuko segurtasun-mekanismoek hala behartzen badute, Walletek pasahitza sartzea eska dezake ordainketaren kudeaketa ahalbidetzen duen QR kodea sortu ahal izateko.

Wallet bidez hasitako ordainketetan, jakinaren gainean jartzen zara eta onartu egiten duzu tiket elektronikoa bat emango zaizula eta ez duzula paperezko euskarridun tiketik jasoko. Denda Fisiko batean Wallet bidez ordainketa bat hasten duzunean, ordainketa hasterakoan hautatzen duzun txartelean kargatuko zaizu zenbatekoa.

Salgaiak, horiek erosi ondorengo ordainketari ekitea baimentzen duzun unean ematen dira, dendakoei QR kodea aurkeztu eta Denda Fisikoaren kutxa-eremuan gaitutako bitarteko teknikoez irakurri ondoren.

Wallet bidez ordaintzen hasitako erosketek dagokion Denda Fisikoak ezarrita dituen erosteko baldintzak bete beharko dituzte beti. Hori dela eta, zure eta Denda Fisikoaren arteko kontratuari buruzko erreklamazio oro Zara España SAUri zuzendu beharko zaio; Espainiakoak ez diren denda fisikoetan egindakoak diren kasu zehatzetan, berriz, kasuan kasuko sozietatearen aurrean egingo da. Wallet doako zerbitzua da.

Hala ere, txartel jaulkitzaileak komisioak kobra ditzake horrekin egindako ordainketengatik. Informazio gehiagorako, kontsulta itzazu zure txartelaren jaulkitzailearekin duzun kontratuko zehaztapenak. Era berean, zure telekomunikazio-zerbitzuetako operadoreak kobratu ahal dizu Walletera sartzeko erabiltzen duzun telekomunikazio sarearengatik.

Informazio gehiagorako, kontsulta itzazu zure sarearen hornitzailearekin duzun kontratuko baldintzak. Wallet soilik adierazitako establezimenduetan ordainketak hasteko erabiliko da. Erabat debekaturik dago Wallet bestelako xedeetarako erabiltzea.

Beraz, erabiltzaile izatetik kentzeko eta, ondorioz, zure kontua ezerezteko eskubidea izango dugu; bai eta behar ez bezalako edo iruzurrezko erabilera egiten duen edota Wallet Baldintza hauetan nahiz Walleteri, aplikazioari edo Zerbitzuari aplikatu dakiekeen legezko beste testuetan jasotzen diren arau eta prozedurak betetzen ez dituen erabiltzaileari dagozkion erantzukizunak eskatzeko eskubidea ere.

- iv. **Tiketak “eskaneatzea”:** paper formatuan den tiket baten kopia digitala egin daiteke, tiketak inprimaturik daraman QR kodea eskaneatuta. Une horretatik aurrera, tiket hori erabili ahalko duzu Denda Fisikoetan itzulketak egiteko, une bakoitzean ZARAREN merkataritza-politikaren arabera aplikatzekoak diren zehaztapen eta baldintzen baitan, eta betiere indarrean den legeriari jarraituz.
- v. **Tiket elektronikoa eskuratzea:** Denda Fisikoetan erosketaren ordaintzean, tiketa formatu elektronikoan jasotzea eska dezakezu. Horretarako, aplikazioan agertuko zaizun QR kodea erakutsi behar duzu, eta tiketa automatikoki aplikaziora igorriko da.

Une horretatik aurrera, tiket hori erabili ahal izango duzu Denda Fisikoetan aldaketak zein itzulketak egiteko, une bakoitzean ZARAREN merkataritza-politikaren arabera aplikatzekoak diren zehaztapen eta baldintzen baitan, eta betiere indarrean den legeriari jarraituz.

Horrelakoetan ez da paperezko euskarrian tiketik emango. **Beraz, ulertu beharra dago QR hau erabiltzean berariaz eskatzen ari zarela tiket digitala edo erosketaren frogagiria formatu digitalean igortzea. Horrenbestez, uko egiten diozu hura paperean jasotzeari. Edonola ere, nahi duzun guztietan eskatu ahal izango duzu tiketa paperean. Horretarako, jarri harremanetan gure Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuarekin, ZARA webgunean aurki daitekeen edozein komunikabideren bidez.**

Edonola ere, Walleten edozein funtzionaltasunen gainean lehentasuna izango du tiket elektronikoak arautzen dituen araudiak edo aplikatu beharreko besteren batek, eta Baldintza hauek horren mende daude.

Erabiltzaile izateari uztea erabakiko bazenu, baja izapidetu bitartean App-an bilduta diren tiket guztiak adierazten duzun posta elektronikora bidaltzea eska dezakezu.

1.3. Denda Fisikoetan erosketak egiteagatik tiket elektronikoa lortzeko funtzionalitate zehatza

Erabiltzaile erregistratua bazara eta, hortaz, APP-a instalatuta baduzu, baina ordainketa-txartelik ez baduzu erregistratu nahi (Wallet funtzionaltasunari dagokiona), APP-a-n automatikoki QR kode bat agertuko zaizu, tiketa elektronikoa eta ordainketa-ziurtagiri elektronikoak APP-an jaso ahal izateko.

QR hori erabiltzean berariaz eskatzen ari zara tiket digitala edo erosketaren frogagiria formatu digitalean igortzea. Horrenbestez, uko egiten diozu hura paperean jasotzeari. Edonola ere, nahi duzun guztietan eskatu ahal izango duzu tiketa paperean. Horretarako, jarri harremanetan gure Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuarekin, ZARA webgunean aurki daitekeen edozein komunikabideren bidez.

2. APLIKAZIOAK ESKAINTZEN DITUEN ZERBITZUEN ESKURAGARRITASUNA

Aplikatzekoa den legeria beti betez, eskubidea izango dugu ZARA App-aren edozein funtzionaltasun nahiz funtzionaltasun guztiak aldatzeko, bertan behera uzteko edo kentzeko, edozein unetan, diskrezio osoz eta aurretik abisatu gabe, oro har edo era partikularrean –erabiltzaile batentzat edo batzuentzat–, baita Zerbitzu osoaren nahiz zati baten erabilgarritasuna aldatzeko, bertan behera uzteko edo kentzeko ere.

3. ERANTZUKIZUNA

Legeak erantzukizunetik salbuestea mugatzen duen kasuetan izan ezik, ez gara ZARA App-aren funtzionaltasunak erabiltzeak sor diezazkizukeen kalteen erantzule.

Erabiltzaile modura konpromisoa hartzen duzu ZARA App-a jatorrizko xederako soilik erabiliko duzula eta ez duzula behar ez bezalako edo iruzurrezko erabilerarik egingo, eta zure erantzukizunpean izango direla aplikazioa behar ez bezala erabiltzeagatik Sozietateari edo hirugarren bati sortutako kalteak.

Kasu hauetan zure ardura izango da:

a) hala dagokionean, App-ari, SIM txartelei, posta elektronikoko helbideei edota edozein pasahitzi lotutako zure ekipoa edo terminalak guri jakinarazi gabe baimena eman diozun hirugarren batek erabiltzen dituenean.

b) Funtzionaltasun ezberdinen edo App-aren erabileran akatsak edo hutsak gertatzen direnean, zure hardwarea, softwarea edo gailu edo terminalak ondo ez dabiltzalako edo App-a egikaritzen den gailuan beharrezko segurtasun-mekanismoak ezarri ez direlako.

4. APP-AREN JABETZA INTELEKTUAL ETA INTELEKTUALEKO ESKUBIDEAK ETA BESTE ESKUBIDE BATZUK

App-aren parte den edo haren barruan dagoen elementu oro Sozietatearen edo erabilpena baimendu duten hirugarrenen jabetzakoa da, eta haien kontrolpean dago. Horri guztiari “Jabetza” esango zaio aurrerantzean.

Erabiltzaileak konpromisoa hartzen du hauek ez baztertzeke, ez kentzeko, ez aldatzeko, ez manipulatzeko eta inola ere ez aldatzeko:

- Sozietateak edo eskubideen legezko titularrek jabetza intelektual edo industrial kontuan euren jabetzari gehitzen dizkieten ohar, legenda, seinale edo ikur guztiak (esate baterako, copyright, ©, ® eta ™, etab.).

- Jabetzak eduki ditzakeen babesteko edo identifikatzeko gailu teknikoak (esaterako, ur markak, hatz markak, etab.). Erabiltzaileak aitortzen du Sozietateak ez diola Baldintza hauen bitartez haren Jabetzari edo hirugarren batzuen jabetzakoak direnei buruzko inolako eskubiderik uzten edo eskualdatzen.

Sozietateak horiek eskuratu eta erabiltzeko baino ez du baimentzen erabiltzailea, eta Baldintza hauetan azaltzen diren baldintzei jarraiki gainera.

Erabiltzaileek ez dute baimenik Jabetza era komertzialean ustiatzea dakarten jarduerak kopiatzeko, banatzeko (posta elektronikoak eta Internet barne), igortzeko, komunikatzeko, aldatzeko, nahasteko, eraldatzeko, uzteko edo beste edozein modutara zabaltzeko, partez edo osorik, ez bada ustiapen eskubideen legezko titularrak idatziz emandako berariazko baimenarekin.

Jabetzaren eskuratzea eta erabilera norberaren xederako izango da beti eta edonon, ez da merkataritza xedeetarako izango.

Sozietateak beretzat gordetzen ditu Jabetzari buruz dagozkion eskubide guztiak, eskubide horien gainean, azalpen gisa eta izaera murriztailerik gabe, dituzten jabetza intelektual eta industrialeko eskubide guztiak barne.

Sozietateak ez dio erabiltzaileari klausula honetan berariaz jasotzen den Jabetzari buruzko bestelako lizentzia edo baimenik ematen. Sozietateak, halaber, beretzat gordetzen du Baldintza hauen arabera emandako lizentziak edozein unetan eta edozer arrazoirengatik azkentzeko edo aldatzeko eskubidea.

Dena dela, Sozietateak legezko ekintzak abiarazi ditzake erabiltzaileak egiten duen edozein erabilpenen aurka, baldin eta erabilera:

- ez bada egiten hemen azaldutako zehaztapen eta baldintzak jarraituz;
- Sozietatearen edo hirugarrenengo legezko titular baten jabetza intelektualen, industrialen edo antzekoen eskubideak hausten edo urratzen baditu; edo aplikagarri den edozein araudi hausten badu.

Erabiltzaileek ez dute baimenik Jabetza era komertzialean ustiatzea dakarten jarduerak kopiatzeko, banatzeko (posta elektronikoak eta Internet barne), igortzeko, komunikatzeko, aldatzeko, nahasteko, eraldatzeko, uzteko edo beste edozein modutara zabaltzeko, partez edo

osorik, ez bada ustiapen eskubideen legezko titularrak idatziz emandako berariazko baimenarekin.

Jabetzaren eskuratzea eta erabilera norberaren xederako izango da beti eta edonon, ez da merkataritza xedeetarako izango.

Sozietateak beretzat gordetzen ditu Jabetzari buruz dagozkion eskubide guztiak, eskubide horien gainean, azalpen gisa eta izaera murriztailerik gabe, dituzten jabetza intelektual eta industrialeko eskubide guztiak barne.

Sozietateak ez dio erabiltzaileari klausula honetan berariaz jasotzen den Jabetzari buruzko bestelako lizentzia edo baimenik ematen.

Sozietateak, halaber, beretzat gordetzen du Wallet Baldintza hauen arabera emandako lizentziak edozein unetan eta edozer arrazoiengatik azkentzeko edo aldatzeko eskubidea. Dena dela, Sozietateak legezko ekintzak abiaraz ditzake erabiltzaileak egiten duen edozein erabilpenen aurka, baldin eta erabilera:

- ez bada egiten hemen azaldutako zehaztapen eta baldintzak jarraituz;
- Sozietatearen edo hirugarrenko legezko titular baten jabetza intelektualen, industrialen edo antzekoen eskubideak hausten edo urratzen baditu; edo aplikagarri den edozein araudi hausten badu.