

## **1. INTRODUCCIÓN**

O presente documento (conxuntamente con todos os documentos nel mencionados) establece as condicións polas que se rexe o uso desta páxina web ([www.zara.com](http://www.zara.com)) e a compra de produtos nesta (en diante, as "Condicións"), calquera que sexa o aplicativo, medio dixital, soporte ou dispositivo a través do que se poida acceder. Pregámoslle que lea atentamente as presentes Condicións e a nosa Política de Privacidade e Cookies ("Política de Privacidade e Cookies") antes de usar esta páxina web. Ao utilizar esta páxina web ou facer un pedido a través desta, vostede consente quedar vinculado por estas Condicións e polas nosas Políticas de Protección de Datos, polo que se vostede non está de acordo con todas as Condicións e coa Política de Privacidade e Cookies, non debe usar esta páxina web.

Se ten algunha pregunta relacionada coas Condicións ou a Política de Privacidade e Cookies pode poñerse en contacto connosco a través das nosas vías de contacto.

O contrato poderá formalizarse, á súa elección, en calquera dos idiomas nos que as Condicións están dispoñibles nesta páxina web.

## **2. OS NOSOS DATOS**

A venda de artigos a través desta páxina web é realizada baixo a denominación ZARA por ZARA ESPAÑA, S.A., sociedade española con domicilio en avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), inscrita no Rexistro Mercantil da Coruña, no tomo 929, sección xeral, folio 153, folla C-2751, inscripción 1ª e NIF A-15022510, con teléfono 900 814 900 e correo electrónico [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com).

## **3. OS SEUS DATOS E AS SÚAS VISITAS A ESTA PÁXINA WEB**

A información ou datos persoais que nos facilite sobre vostede serán tratados conforme o establecido na Política de Privacidade e Cookies. Ao facer uso desta páxina web, vostede consente o tratamento da devandita información e datos e declara que toda a información ou datos que nos facilite son veraces e se corresponden coa realidade.

## **4. USO DO NOSO SITIO WEB**

Ao facer uso desta páxina web e realizar pedidos a través dela, vostede comprométese a:

- i. Facer uso desta páxina web unicamente para realizar consultas ou pedidos legalmente válidos.
- ii. Non realizar ningún pedido falso ou fraudulento. Se se puidese considerar de forma razoable que se fixo un pedido desta índole, estaremos autorizados a anulalo e informar as autoridades pertinentes.
- iii. Facilitarnos o seu enderezo de correo electrónico, enderezo postal e outros datos de contacto de forma veraz e exacta. Así mesmo, consente que poderemos facer uso da devandita información para poñérmonos en contacto con vostede se é necesario (ver a nosa Política de Privacidade).

Se non nos facilita vostede toda a información que necesitamos, non poderemos cursar o seu pedido.

Reservámonos o dereito de impedirlle o acceso á nosa páxina web ou de cancelar a súa conta se o seu comportamento constitúe un incumprimento dos presentes termos e condicións ou da normativa vixente.

Ao realizar un pedido a través desta páxina web, vostede declara ser maior de 18 anos e ter capacidade legal para asinar contratos.

## **5. DISPOÑIBILIDADE DO SERVIZO**

Os artigos que se ofrecen a través desta páxina web están unicamente dispoñibles para o seu envío a territorio español.

Se desexa realizar un pedido dende outro país a través deste sitio web, por suposto, pode facelo; non obstante, teña en conta que soamente ofrecemos entregas nunha das tendas ZARA ou Kiddy's Class de España ou nun enderezo de envío en territorio español.

## **6. COMO REALIZAR UN PEDIDO**

Para realizar un pedido, deberá seguir o procedemento de compra online e facer clic en "Autorizar pagamento". Tras isto, recibirá un correo electrónico acusando recibo do seu pedido (a "Confirmación de pedido"). Así mesmo, informarémolo mediante correo electrónico de que o produto está a ser enviado (a "Confirmación de Envío").

## **7. MEDIOS TÉCNICOS PARA CORRIXIR ERROS**

En caso de que vostede detectase que se produciu un erro ao introducir os seus datos persoais durante o seu rexistro como usuario desta páxina web, poderá modificar os devanditos datos no apartado "A miña conta".

En todo caso, poderá corrixir erros relacionados cos datos persoais achegados durante o proceso de compra dirixíndose ao Servizo de Atención ao Cliente a través do teléfono 900 814 900, do chat dispoñible na páxina web, das redes sociais (en Facebook e Twitter) ou de WhatsApp, así como exercitar o dereito de rectificación recollido na nosa Política de privacidade e cookies a través de [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com).

Esta páxina web mostra ventás de confirmación en diversos apartados do proceso de compra que non permiten proseguir co pedido se os datos destes apartados non se proporcionaron correctamente. Así mesmo, esta páxina web ofrece os detalles de todos os artigos que engadise á súa cesta durante o proceso de compra, de forma que, antes de realizar o pagamento, vostede poderá modificar os datos do seu pedido.

Se vostede detectase un erro no seu pedido con posterioridade á finalización do proceso de pagamento, deberá poñerse en contacto de xeito inmediato co noso Departamento de Atención ao Cliente, no teléfono ou no enderezo de correo electrónico anteriormente mencionados, para emendar o erro.

## **8. DISPOÑIBILIDADE DOS PRODUTOS**

Todos os pedidos están suxeitos á dispoñibilidade dos produtos. Se se producisen dificultades en canto á subministración de produtos ou se non quedan artigos en stock, reembolsarémolle calquera cantidade que vostede puidese aboar.

## **9. ENTREGA**

Antes de formalizar o pedido, deberá seleccionar a modalidade de entrega que máis se axuste ás súas necesidades. Agás que acordásemos outra cousa, enviámoslle o pedido consistente no/s produto/s relacionados en cada Confirmación de Envío sen ningunha demora indebida e, como moito, no prazo de 30 días naturais dende a data da Confirmación de Pedido.

Teña en conta que existen circunstancias derivadas da personalización dos produtos, ou circunstancias imprevistas ou extraordinarias que poden afectar a data de entrega.

No que respecta á tarxeta regalo virtual, enviámosla na data que vostede indicara ao realizar o pedido.

Se por algún motivo non puidésemos cumprir coa data de entrega, informámoslo/a desta circunstancia e darémoslle a opción de seguir adiante coa compra establecendo unha nova data de entrega ou ben de anular o pedido co reembolso total do prezo pagado. Teña en conta, en calquera caso, que, salvo en momentos excepcionais, non realizamos entregas a domicilio os sábados nin os domingos, agás no caso da tarxeta regalo virtual, que se entregará na data que vostede indicara.

Para os efectos das presentes Condicións, entenderase que se produciu a "entrega" ou que o pedido foi "entregado" no momento en que vostede, ou un terceiro indicado por vostede, adquira a posesión material dos produtos, o que se acreditará mediante a sinatura da recepción do pedido no enderezo de entrega convindo.

A tarxeta regalo virtual entenderase entregada conforme o establecido nas Condicións de uso da tarxeta regalo e, en todo caso, na data de envío desta ao enderezo de correo electrónico indicado por vostede.

## **10. IMPOSIBILIDADE DE ENTREGA**

Se nos resulta imposible efectuar a entrega do seu pedido, intentaremos buscar un lugar seguro para deixalo. Se non podemos atopar un lugar seguro, o seu pedido será devolto ao noso almacén. Así mesmo, deixámoslle unha nota explicándolle onde se encontra o seu pedido e como facer para que lle sexa enviado de novo. Se non vai estar no lugar de entrega á hora convinda, pregámoslle que se poña en contacto connosco para convir a entrega noutro día.

En caso de que o pedido non fose entregado por causa non imputable a nós, poñerémonos en contacto con vostede e, se transcorridos trinta (30) días dende que poñamos o artigo á súa disposición non o tivese recollido ou se negase a recibilo, terase por abandonado. Para obter máis información, pode poñerse en contacto connosco a través das nosas canles de Atención ao Cliente.

A presente cláusula non resulta de aplicación á tarxeta regalo virtual, cuxa entrega se rexerá polo establecido nas Condicións de uso da tarxeta regalo e polo establecido na cláusula 9 anterior.

## **11. ENTREGA INMEDIATA**

No caso de ter optado pola modalidade de entrega en tenda, mediante o noso servizo de "Instant Delivery", o seu pedido poderá entregarse na tenda por vostede seleccionada para a devandita entrega antes dos prazos indicados na nosa web. Para tal efecto, unha vez que o pedido fose preparado, poñerémonos en contacto con vostede para informalo de que está dispoñible para ser recollido. Vostede poderá recoller o pedido persoalmente (para o cal deberá presentar o número de pedido e o seu DNI) ou ben designar outra persoa para que recolla o pedido no seu nome, en

cuxo caso, esta deberá presentar o número de pedido xunto co seu DNI (isto é, o DNI da persoa designada).

A venda de artigos a través do servizo de “Instant Delivery”, cando a recollida se leve a cabo en tendas ZARA ou Kiddy's Class, será realizada por ZARA ESPAÑA, S.A. sociedade española con domicilio en avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), inscrita no Rexistro Mercantil da Coruña, no tomo 929, sección xeral, folio 153, folla C-2751, inscrición 1ª e NIF A-15022510. Así mesmo, cando a recollida se leve a cabo en tendas Kiddy's Class, a venda será realizada por KIDDY'S CLASS ESPAÑA, S.A., sociedade española con domicilio en avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), inscrita no Rexistro Mercantil da Coruña, no tomo 1065, sección xeral, folio 119, folla C-4755, inscrición 1ª e NIF A-15388366.

Se vostede realiza unha compra a través do servizo de “Instant Delivery” seranlle igualmente de aplicación as presentes Condicións, sen prexuízo de calquera outra normativa que puidese resultar de aplicación.

## **12. PREVENDA DE ARTICOS**

Chegado o caso de realizar unha compra de artigos en prevenda, estes serán entregados no enderezo por vostede seleccionado e nos prazos indicados na nosa web.

Teña en conta que algúns destes artigos están suxeitos a prazos máis extensos de entrega, que serán os mostrados na páxina web e, en todo caso, serán entregados no prazo máximo de 30 días a contar dende a data da Confirmación de Pedido.

No caso de pedidos mixtos integrados por produtos correspondentes ao proceso de compra habitual e a produtos en prevenda (“Pedidos Mixtos”), os artigos terán sido encargados por vostede no mesmo pedido pero poderán ser entregados por separado e en prazos distintos.

Unha vez os produtos en prevenda fosen preparados, poñerémonos en contacto con vostede para informalo de que están a ser enviados (“Confirmación de Envío”).

Vostede ten dereito a desistir do contrato nun prazo de 14 días naturais sen necesidade de xustificación. No caso de Pedidos Mixtos, o prazo de desistencia expirará aos 14 días naturais do día que vostede ou un terceiro por vostede indicado, distinto do transportista, adquira a posesión material do último dos bens.

O anterior é sen prexuízo do dereito de desistencia de 30 días que o asiste contractualmente, contado dende a Confirmación de Envío que recibirá para cada un dos bens que poidan entregarse por separado no caso de Pedidos Mixtos.

Se vostede realiza unha compra dun produto en prevenda, aplicaráselle igualmente a totalidade de disposicións contidas nestas Condicións.

## **13. TRANSMISIÓN DO RISCO E A PROPIEDAD**

Os riscos dos produtos serán ao seu cargo a partir do momento da súa entrega.

Vostede adquirirá a propiedade dos produtos cando recibamos o pagamento completo de todas as cantidades debidas en relación con estes, incluídos os gastos de envío, ou ben no momento da entrega (segundo a definición contida na cláusula 9 anterior), se esta tivese lugar nun momento posterior.

## 14. PREZO E PAGAMENTO

Os prezos da páxina web inclúen IVE, pero exclúen os gastos de envío, que se engadirán ao importe total debido segundo se expón na nosa Guía de Compra - Envío.

Os prezos poden cambiar en calquera momento, pero (agás no establecido anteriormente) os posibles cambios non afectarán os pedidos con respecto aos que xa lle teñamos enviado unha Confirmación de Pedido.

Unha vez seleccionados os artigos que desexa comprar, estes engadiranse á súa cesta e o paso seguinte será tramitar o pedido e efectuar o pagamento. Para iso, deberá seguir os pasos do proceso de compra, enchendo ou comprobando a información que se lle solicita en cada paso. Así mesmo, durante o proceso de compra, antes de realizar o pagamento, poderá modificar os datos do seu pedido. Dispón dunha descrición detallada do proceso de compra na Guía de compra. Ademais, se é vostede un usuario rexistrado, dispón dun detalle de todos os pedidos realizados no apartado a Miña conta.

Poderá utilizar como forma de pagamento as tarxetas Visa, MasterCard, American Express, Affinity Card, PayPal, Apple Pay, Android Pay e Bizum (suxeito á dispoñibilidade e operativa de cada entidade bancaria e a súa app). Así mesmo, poderá pagar todo ou parte do prezo da súa compra cunha tarxeta regalo ou unha tarxeta aboamento, cuxo emisor sexa Fashion Retail, S.A. Non obstante, se vostede realiza un pedido a través dalgún dos dispositivos electrónicos dispoñibles en determinadas tendas ZARA ou Kiddy's Class de España, poderá, nalgunhas delas, realizar ademais o pagamento mediante calquera dos medios de pagamento dispoñibles nas devanditas tendas.

Informámolo de que Fashion Retail, S.A. con domicilio social en Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña (España) inscrita no Rexistro Mercantil da Coruña, vol. 3425, páxina 49, folia C47731 e con número de identificación fiscal A-70301981, realizará en nome de Zara España, S.A. os cobramentos e, de ser o caso, os reembolsos relacionados cos pagamentos que se realizaron a través desta páxina web.

Por favor, teña en conta que a opción 'Cambio de talla' unicamente estará dispoñible cando se empreguen calquera dos seguintes medios de pagamento: American Express, Affinity Card, MasterCard e VISA.

Ao facer clic en "Autorizar pagamento", está confirmando que a tarxeta de crédito é súa ou que é o lexítimo posuidor da tarxeta regalo ou da tarxeta aboamento.

Para minimizar o risco de acceso non autorizado, codifícanse os datos da súa tarxeta de crédito. As tarxetas de crédito estarán suxeitas a comprobacións e autorizacións por parte da entidade emisora destas, pero se a devandita entidade non autorizase o pagamento, non nos faremos responsables por ningún atraso ou falta de entrega e non poderemos formalizar ningún contrato con vostede.

## 15. COMPRA COMO CONVIDADO

Esta páxina web tamén permite a compra a través da funcionalidade de compra como convidado. Nesta modalidade de compra solicitaránselle unicamente os datos imprescindibles para poder tramitar o seu pedido.

Unha vez finalizado o proceso de compra, ofreceráselle a posibilidade de rexistrarse como usuario ou continuar como usuario non rexistrado.

## **16. IMPOSTO SOBRE O VALOR ENGADIDO E FACTURACIÓN**

De conformidade co disposto no artigo 68 da Lei 37/1992, do 28 de decembro, do imposto sobre o valor engadido, a entrega dos artigos entenderase localizada no territorio de aplicación do IVE español se o enderezo de entrega está en territorio español, agás Canarias, Ceuta e Melilla. O tipo de IVE aplicable será o legalmente vixente en cada momento en función do artigo concreto do que se trate.

Nos pedidos con destino a Canarias, Ceuta e Melilla, as entregas encontraranse exentas de IVE por aplicación do disposto no artigo 21 de Lei 37/1992, sen prexuízo da aplicación dos impostos e aranceis correspondentes conforme coa normativa vixente en cada un destes territorios. Vostede autorízanos expresamente a emitir a factura en soporte electrónico, aínda que poderá indicarnos en calquera momento a súa vontade de recibir unha factura en soporte papel, en cuxo caso, emitiremos e remitiremos a factura no devandito formato. Poderá solicitalo contactando co noso Departamento de Atención ao Cliente, a través de calquera dos medios postos á súa disposición e de xeito gratuíto.

## **17. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN**

### **17.1 Dereito legal a desistir da compra**

#### **Dereito de desistencia**

Se vostede está a contratar como consumidor e usuario, ten vostede dereito a desistir do presente contrato nun prazo de 14 días naturais sen necesidade de xustificación.

O prazo de desistencia expirará aos 14 días naturais do día que vostede ou un terceiro por vostede indicado, distinto do transportista, adquiriu a posesión material dos bens ou, en caso de que os bens que compoñen o seu pedido se entreguen por separado, aos 14 días naturais do día que vostede ou un terceiro por vostede indicado, distinto do transportista, adquiriu a posesión material do último deses bens.

Para exercer o dereito de desistencia, deberá notificarnos vostede a ZARA, ao enderezo Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, 15143 Arteixo (A Coruña), ao teléfono 900 814 900, a través do chat dispoñible na páxina web, vía redes sociais (Facebook e Twitter) ou a través de WhatsApp, a súa decisión de desistir do contrato a través dunha declaración inequívoca (por exemplo, unha carta enviada por correo postal ou electrónico). Poderá utilizar o modelo de formulario de desistencia que figura como anexo ás presentes Condicións, aínda que o seu uso non é obrigatorio. Para cumprir o prazo de desistencia, abonda con que a comunicación relativa ao exercicio pola súa parte deste dereito sexa enviada antes de que venza o prazo correspondente.

#### **Consecuencias da desistencia**

En caso de desistencia pola súa banda, devolverémolle todos os pagamentos recibidos de vostede, incluídos os gastos de entrega ao enderezo de envío inicial (coa excepción dos gastos adicionais resultantes da elección pola súa parte dunha modalidade de entrega diferente á modalidade menos custosa de entrega ordinaria que ofrezamos), sen ningunha demora indebida e, en todo caso, como moito, no prazo de 14 días naturais a partir da data na que se nos informe da súa decisión de desistir do presente contrato. Procederemos a efectuar o devandito reembolso utilizando a mesma forma de pagamento empregada por vostede para a transacción inicial, agás que vostede nos indique o contrario, detallando expresamente a forma de pagamento a través da

cal desexa que realicemos a devolución. Non incorrerá en ningún gasto como consecuencia do reembolso. Non obstante o anterior, poderemos reter o reembolso ata recibir os bens, ou ata que vostede presente unha proba da devolución destes, segundo que condición se cumpra primeiro. Deberá devolvernos vostede ou entregarnos directamente os produtos en calquera tenda ZARA ou Kiddy's Class do mesmo país ou rexión no que realizou a compra, en calquera punto de entrega habilitado, ou solicitar na nosa web a devolución a través dun mensaxeiro/courier, sen ningunha demora indebida e, en calquera caso, nun prazo máximo de 14 días naturais a partir da data en que nos comunique a súa decisión de desistencia do contrato. Considerarase que se cumpriu o prazo se efectúa a devolución dos bens antes de que conclúa o devandito prazo.

Agás que realice a devolución dos bens nunha tenda ZARA ou Kiddy's Class de España ou nun punto de entrega habilitado, vostede deberá asumir o custo directo de devolución dos bens.

Vostede será o/a único/a responsable da diminución de valor dos bens resultante dunha manipulación distinta á necesaria para establecer a natureza, as características e o funcionamento dos bens.

## **17.2 Dereito contractual de desistencia**

Ademais do dereito de desistencia recoñecido legalmente aos consumidores e usuarios, e mencionado na cláusula 17.1 anterior, concedémoslle un prazo de 30 días contado dende a data de Confirmación de Envío para realizar devolucíons dos produtos (agás dos mencionados na cláusula 17.3 seguinte, respecto dos que se exclúe o dereito de desistencia). A devolución da tarxeta regalo réxese polas Condicións de uso da tarxeta regalo.

En caso de que devolva os produtos dentro do prazo contractual do dereito de desistencia, pero unha vez transcorrido o prazo legal, reembolsaráselle unicamente o prezo pagado por tales produtos. Vostede farase cargo dos custos directos de devolución do produto cando non realice a devolución nunha das tendas ZARA ou Kiddy's Class de España ou nun punto de entrega habilitado.

Vostede poderá exercer o seu dereito de desistencia conforme o establecido na cláusula 17.1 anterior, aínda que se nos comunica a súa intención de desistir do contrato transcorrido o prazo legal de desistencia, deberá en todo caso entregarnos os bens dentro do prazo de 30 días contado dende a Confirmación de Envío.

## **17.3 Disposicións comúns**

Non terá vostede dereito a desistir do contrato cuxo obxecto sexa a subministración dalgún dos produtos seguintes:

- Artigos personalizados.
- CD/DVD de música precintados que fosen desprecintados tras a entrega.
- Bens precintados por razóns de saúde ou hixiene que fosen desprecintados tras a entrega.

O seu dereito a desistir do contrato só se poderá aplicar a aqueles produtos que se devolvan nas mesmas condicións en que vostede os recibiu. Non se fará ningún reembolso se o produto foi

usado máis alá da súa mera apertura, de produtos que non estean nas mesmas condicións nas que se entregaron ou que sufriran algún dano, polo que deberá ser coidadoso co/s produto/s mentres estea/n na súa posesión. Por favor, devolva o artigo usando ou incluíndo todos os seus envoltorios orixinais, as instrucións e resto de documentos que no seu caso o acompañen.

Poderá realizar as devolucións en calquera tenda ZARA ou Kiddy's Class do mesmo país ou rexión no que realizou a compra, en calquera punto de entrega habilitado, ou a través dun mensaxeiro/courier que enviaremos ao seu domicilio. Teña en conta que salvo que realice a devolución nunha tenda ZARA ou Kiddy's Class ou nun punto de entrega habilitado, vostede deberá soportar os custos directos da devolución.

#### Devolucións en tenda ZARA ou Kiddy's Class:

Poderá devolvernollos os produtos en calquera tenda ZARA ou Kiddy's Class do mesmo país ou rexión no que realizou a compra. Neste caso, deberá acudir a calquera das devanditas tendas e entregar xunto co artigo o tícket electrónico que recibirá adxunto á Confirmación de Envío e que tamén se conserva na súa conta da páxina web e na aplicación móbil de Zara. Vostede pode presentar o tícket electrónico mostrándoo en formato dixital a través da pantalla do seu dispositivo móbil ou levándoo impreso á tenda.

#### Devolucións en punto de entrega:

Un “punto de entrega” é un punto de recollida e entrega de paquetes utilizado polo servizo postal ou servizo de mensaxería que ofrece este servizo na súa área. Para solicitar esta opción de devolucións, debe acceder á sección “A miña conta > Compras > Devolucións” da páxina web ou App, e seguir os pasos proporcionados. A continuación, poderá utilizar a súa localización ou enderezo para encontrar o seu punto de entrega máis próximo, e que servizo postal ou de mensaxería utiliza cada localización. A partir disto, debe seleccionar un. Se fixo a compra como convidado, poderá solicitar a devolución accedendo á ligazón que aparece en calquera dos correos electrónicos que enviamos acerca do seu pedido.

Enviaremoslle por correo electrónico un código QR para que poida achegalo ao paquete e deixalo no punto de entrega. Pode cambiar a localización do punto de entrega sempre que o novo sexa utilizado polo mesmo servizo postal/de mensaxería, pero non pode cambiar o servizo postal/de mensaxería.

Envíe o artigo no mesmo paquete en que o recibiu e siga as instrucións na sección “Devolucións” da páxina web. Se xa non ten a embalaxe orixinal, pode devolver os seus artigos utilizando calquera outra embalaxe, sempre e cando estea pechado correcta e adecuadamente para evitar o extravío dos artigos.

#### Devolucións a través de mensaxeiro/Courier:

Debe poñerse en contacto connosco a través da nosa solicitude de devolución para que poidamos organizar a recollida no seu domicilio. Se xa non dispón da embalaxe orixinal, poderá realizar a devolución en calquera embalaxe, sempre e cando con este se asegure o non extravío dos artigos, seguindo as instrucións que encontrará no apartado “DEVOLUCIÓN” nesta páxina web. Se vostede realizou unha compra como convidado, poderá solicitar a devolución dos produtos por vía postal, utilizando para iso a ligazón que se lle terá enviado xunto á Confirmación de Pedido. Tras efectuar as verificacións oportunas, vostede recibirá un correo electrónico cunha etiqueta, que deberá acompañar ao paquete.



Por favor, teña en conta que se vostede decide devolvern os artigos a portes debidos, estaremos autorizados a cargar os gastos en que poidamos incurrir. As devolucións dos pedidos realizados por medio dos dispositivos electrónicos dispoñibles en determinadas tendas ZARA de España e aboados na caixa da propia tenda deberán realizarse en todo caso nas tendas ZARA ou Kiddy's Class de España.

Teña en conta que, despois de producirse a entrega do pedido, en caso de exercer o dereito legal ou contractual de desistencia, cando sexa vostede o que organice o seu transporte, sen que polo tanto o devandito servizo fose ofrecido por nós, non poderemos asumir o risco sobre o paquete de devolución cando se refira a causas non imputables a ZARA.

Tras revisar o artigo, comunicarémolle se ten dereito ao reembolso das cantidades aboadas. O reembolso dos gastos de transporte só se realizará cando o dereito de desistencia se exercite dentro do prazo legal e se devolvan todos os artigos que compoñen o pedido en cuestión. O reembolso efectuarase o antes posible e, en calquera caso, dentro do prazo de 14 días dende a data en que vostede nos comunicou a súa intención de desistir. Non obstante, poderemos reter o reembolso ata recibir os bens, ou ata que vostede presente unha proba da devolución dos bens, segundo que condición se cumpra primeiro. O reembolso efectuarase sempre na mesma forma de pagamento que vostede utilizou para pagar a compra agás cando para a devolución se presente un ticket regalo. Neste último caso, o reembolso realizarase mediante unha tarxeta ou un ticket aboamento. Vostede asumirá o custo e o risco de devolvern os produtos, tal e como se indicou anteriormente. Se ten algunha dúbida, pode poñerse en contacto connosco a través das nosas vías de contacto ou chamando o teléfono 900 814 900.

Se recibimos un artigo fóra do prazo estipulado, en mal estado, con contido erróneo ou que, en definitiva, non reúna as características para poder desistir do contrato, non terá dereito ao reembolso de cantidades. Poñerémonos en contacto con vostede e se transcorridos dous (2) meses dende que poñamos o artigo á súa disposición non o tivese recollido ou se negase a recibilo, non nos faremos responsables deste e terase por abandonado. Estaremos autorizados a repercutirlle os custos correspondentes en caso de ser posible xestionar a devolución do paquete á súa atención.

Igualmente, lembre que vostede será responsable do contido do paquete de devolución cando utilice algunha das opcións de devolución ofrecidas por ZARA. No caso de que exista un erro no contido do paquete de devolución non imputable a ZARA, estaremos autorizados a repercutirlle os custos correspondentes en caso de ser posible xestionar a devolución do paquete á súa atención.

Quedan en todo caso a salvo os dereitos recoñecidos pola lexislación vixente.

#### **17.4 Devolucións en Canarias, Ceuta e Melilla**

Se desexa cambiar ou devolver un produto entregado en Canarias, Ceuta ou Melilla, poderá facelo acudindo en persoa a calquera tenda ZARA ou Kiddy's Class, conforme o mencionado na presente cláusula. Se non fose posible proceder así, deberá poñerse en contacto connosco no

número de teléfono 900 814 900 para convir connosco, ou con algún representante noso, a recollida do produto por un mensaxeiro ou ben realizar a devolución ao seu propio custo.

## **17.5 Cambio de talle**

Nos casos en que vostede considere que o talle do produto adquirido non se axusta ás súas necesidades, e sen prexuízo do dereito de desistencia que o asiste legal e contractualmente, poderá solicitar o cambio de talle na sección “Pedidos e devolucions” do apartado “A miña conta” desta páxina web, nun prazo de 30 días dende a Confirmación de Envío, e seleccionar o talle polo que desexa cambiar o primeiro produto adquirido, sempre que (i) se trate do mesmo produto, (ii) presente un importe igual ou superior ao primeiro produto adquirido (neste caso, a diferenza de prezo non seralle repercutida) e (iii) se empregasen certos medios de pagamento (para máis información por favor consulte a Cláusula 14 dos presentes Termos e Condicións). Teña en conta que esta opción unicamente se mostrará cando se cumpran as anteriores condicións.

Unha vez solicitado o cambio de talle e seleccionado o método de entrega de entre os que se indican a continuación, vostede deberá entregar o produto (i) en calquera das tendas ZARA ou Kiddy's Class de España; (ii) a través dun mensaxeiro/courier que enviaremos ao seu domicilio; ou (iii) nun punto de entrega habilitado. Deberá en todo caso entregar o produto sen ningunha demora indebida e, en calquera caso, nun prazo máximo de 14 días naturais contado dende a Solicitud de Cambio na páxina web. Ningunha das tres opcións supoñerá un custo adicional para vostede.

No caso de entregas en calquera das tendas ZARA ou Kiddy's Class de España deberá entregar xunto co artigo o ticket electrónico que terá recibido adxunto á Confirmación de Envío, que tamén se conserva na súa conta da páxina web e na aplicación móbil de Zara, e deberá presentalo mostrándoo en forma dixital a través da pantalla do seu dispositivo móbil ou levándoo impreso. No caso de entregas a través de mensaxeiro/courier organizado por nós, se xa non dispón da embalaxe orixinal, poderá realizar a devolución en calquera embalaxe, sempre e cando con este se asegure o non extravío dos artigos, seguindo as instrucións que encontrará no apartado “Pedidos e devolucions” nesta páxina web.

Tanto se vostede seleccionou a entrega en calquera das tendas ZARA ou Kiddy's Class de España ou a través dun mensaxeiro/courier que enviaremos ao seu domicilio, farémolle chegar o novo pedido consistente no produto cuxo talle vostede seleccionase de novo no prazo de 2-3 días laborables dende a solicitude do cambio e, en todo caso, no prazo máximo de 30 días a contar dende a devandita data. Esta opción non supoñerá un custo adicional para vostede. Este novo pedido rexeráse polo disposto nas Condicións de Compra, incluíndo o relativo ao exercicio do dereito de desistencia.

Lembre que, unha vez transcorridos 14 días dende a Solicitud de Cambio na páxina web, sen que vostede devolvese a través dos medios que ZARA pon á súa disposición, o produto adquirido en primeiro lugar, estaremos autorizados a repercutirle os custos correspondentes ao novo pedido efectuado, con suxeición ao disposto nas Condicións de Compra.

## **17.6 Devolucions de produtos defectuosos**

Nos casos en que vostede considere que no momento da entrega o produto non se axusta ao estipulado no contrato, deberá poñerse en contacto connosco de forma inmediata a través das nosas vías de contacto facilitando os datos do produto así como do dano que sofre, ou ben chamando por teléfono ao número 900 814 900 onde lle indicaremos a forma de proceder.

O produto poderao devolver en calquera tenda ZARA ou Kiddy's Class do mesmo país ou rexión no que realizou a compra ou entregándoo a un mensaxeiro que enviaremos ao seu domicilio ao solicitar a recollida.

Procederemos a examinar detidamente o produto devolto e comunicarlle por correo electrónico dentro dun prazo razoable se procede o reembolso ou a substitución do produto (no seu caso). O reembolso ou a substitución do artigo efectuarase o antes posible e, en calquera caso, dentro dos 14 días seguintes á data na que lle enviemos un correo electrónico que confirme que procede o reembolso ou a substitución do artigo non conforme.

As cantidades pagadas polos produtos devoltos a causa dalgunha tara ou defecto, cando realmente exista, seranlle reembolsadas integramente, incluídos os gastos de entrega incorridos para entregar o artigo e os custos que vostede asumiu para devolvérnolo a nós. A devolución efectuarase na mesma forma de pagamento que se utilizou para pagar a compra, agás cando para a devolución se presente un ticket regalo. Neste último caso, o reembolso realizarase mediante unha tarxeta ou un ticket aboamento de ZARA emitido por Fashion Retail, S.A.

Quedan en todo caso a salvo os dereitos recoñecidos pola lexislación vixente.

### **17.7 Dereito de desistencia e devolución de pedidos dende o estranxeiro.**

Se vostede realizou un pedido a través desta páxina web dende un Estado membro da Unión Europea distinto de España, as cláusulas 17.1, 17.2, 17.3, 17.4 e 17.5 anteriores serán de aplicación coa restrición de que a devolución a través dun mensaxeiro/courier contratado por nós só se pode realizar dende o enderezo de entrega orixinal en España.

Así mesmo, informámolo de que baixo ningunha circunstancia (coa excepción do previsto na cláusula

17.6 á que a presente cláusula 17.7 non resulta de aplicación) estaremos obrigados a reembolsarlle os gastos de envío distintos aos incorridos ata o enderezo de entrega orixinal en España ou gastos de devolución dende un destino fóra do territorio español.

### **18. ZARA EDITED**

ZARA EDITED. Esta páxina web contén unha sección específica ZARA EDITED onde, conforme as presentes condicións e as indicacións da devandita sección, se poderán personalizar determinados produtos mediante a inclusión de textos e caracteres seleccionados por vostede. Na devandita sección poderá encontrar máis información relativa ao devandito servizo.

Vostede debe ter en conta que, debido a razóns técnicas ou doutro tipo alleas á nosa vontade, as cores, texturas e tamaños reais poden variar respecto aos mostrados na súa pantalla. Así mesmo, vostede

debe ter en conta que por tratarse de pezas personalizadas, non será posible devolver nin cambiar os produtos personalizados.

Vostede garante que está autorizado para usar os textos e o resto de elementos que formen parte da personalización dos produtos. Aínda que nos reservamos o dereito a rexeitar a súa personalización ou a cancelar pedidos de produtos personalizados por incumprimento destas condicións, vostede será o único responsable da personalización que solicite. Poderemos rexeitar a súa personalización ou cancelar pedidos de produtos personalizados no caso de que detectemos que a personalización consiste en, ou inclúe, elementos inapropiados, propiedade de terceiros ou de calquera outro modo ilícitos.

Non asumimos obriga de verificar, nin asumimos responsabilidade polos textos ou outros elementos que formen parte da personalización creada polos usuarios deste servizo. Non garantimos a licitude dos devanditos textos, ou outros elementos, e, en consecuencia, non asumimos responsabilidade ningunha polos danos ou prexuízos que puidesen derivarse para calquera usuario(s) ou calquera outro terceiro –e xa sexan particulares ou entidades públicas ou privadas- derivados directa ou indirectamente do uso da sección ZARA EDITED ou que garden calquera tipo de relación directa ou indirecta coa devandita sección ou os seus produtos.

## **19. GARANTÍAS**

Se vostede contrata como consumidor e usuario, ten dereito a medidas correctoras, de forma gratuíta, en caso de falta de conformidade dos bens. Ofrecémoslle garantías sobre os produtos que comercializamos a través desta páxina web, nos termos legalmente establecidos para cada tipo de produto, respondendo, polo tanto, pola falta de conformidade destes que se manifeste nun prazo de tres anos dende a entrega do produto.

Enténdese que os produtos son conformes co contrato sempre que (i) se axusten á descrición realizada por nós e posúan as calidades que presentamos nesta páxina web, (ii) sexan aptos para os usos aos que normalmente se destinan os produtos do mesmo tipo e (iii) presenten a calidade e as prestacións habituais dun produto do mesmo tipo que sexan fundamentalmente esperables. Neste sentido, se algún dos produtos non fose conforme co contrato, vostede deberá poñelo no noso coñecemento seguindo o procedemento detallado no apartado 17.6 anterior e a través de calquera dos medios de comunicación previstos para o efecto.

Os produtos que vendemos, especialmente os produtos de artesanía, a miúdo poden presentar as características dos materiais naturais que se utilizan na súa fabricación. Estas características, tales como variación nas vendas, na textura, nos nós e na cor, non terán a consideración de defectos ou taras. Ao contrario, debería contarse coa súa presenza e aprecialas. Unicamente seleccionamos os produtos da máxima calidade, pero as características naturais son inevitables e deben aceptarse como parte da aparencia individual do produto.

A nosa garantía comercial non afectará os dereitos que ten recoñecidos pola lexislación vixente.

## **20. RESPONSABILIDADE E EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDADE**

Agás que expresamente se dispoña o contrario nas presentes Condicións, a nosa responsabilidade en relación con calquera produto adquirido na nosa páxina web estará limitada estritamente ao prezo de compra do devandito produto.

Non obstante, e agás disposición legal en sentido contrario, non aceptaremos ningunha responsabilidade polas seguintes perdas, con independencia da súa orixe:

- (i) perdas de ingresos ou vendas;
- (ii) perda de negocio;
- (i) (iii) lucro cesante ou perda de contratos;
- (iv) perda de aforros previstos;
- (v) perda de datos; e
- (vi) perda de tempo de xestión ou de horario de oficina.

Debido á natureza aberta desta páxina web e á posibilidade de que se produzan erros na almacenaxe e transmisión de información dixital, non garantimos a precisión e seguridade da

información transmitida ou obtida por medio desta páxina web a non ser que se estableza expresamente o contrario nesta.

## **21. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

Vostede recoñece e consente que todo copyright, marca rexistrada e demais dereitos de propiedade industrial e intelectual sobre os materiais ou contidos que se achegan como parte da páxina web nos corresponden en todo momento a nós ou aos que nos outorgaron licenza para o seu uso. Vostede poderá facer uso do devandito material unicamente na forma en que llo autoricemos expresamente nós ou os que nos outorgaron licenza para o seu uso. Isto non lle impedirá utilizar esta páxina web na medida necesaria para copiar a información sobre o seu pedido ou datos de Contacto.

## **22. VIRUS, PIRATARÍA E OUTROS ATAQUES INFORMÁTICOS**

Vostede non debe realizar un uso indebido desta páxina web mediante a introdución intencionada nela de virus, troianos, vermes, bombas lóxicas ou calquera outro programa ou material tecnoloxicamente prexudicial ou daniño. Vostede non tratará de ter acceso non autorizado a esta páxina web, ao servidor no que a devandita páxina se encontra aloxada ou a calquera servidor, ordenador ou base de datos relacionada coa nosa páxina web. Vostede comprométese a non atacar esta páxina web a través dun ataque de denegación de servizo ou dun ataque de denegación de servizo distribuído.

O incumprimento desta cláusula podería levar aparellada a comisión de infraccións tipificadas pola normativa aplicable. Informaremos de calquera incumprimento da devandita normativa ás autoridades competentes e cooperaremos con elas para descubrir a identidade do atacante. Así mesmo, en caso de incumprimento da presente cláusula, deixará inmediatamente de estar autorizado a usar esta páxina web.

Non seremos responsables de calquera dano ou perda resultante dun ataque de denegación de servizo, virus ou calquera outro programa ou material tecnoloxicamente prexudicial ou daniño que poida afectar o seu ordenador, equipo informático, datos ou materiais como consecuencia do uso desta páxina web ou da descarga de contidos desta ou aos que a mesma redireccione.

## **23. LIGAZÓNS DENDE A NOSA PÁXINA WEB**

No caso de que a nosa páxina web conteña ligazóns a outras páxinas web e materiais de terceiros, as devanditas ligazóns facilítanse unicamente para efectos informativos, sen que nós teñamos control ningún sobre o contido das devanditas páxinas web ou materiais. Polo tanto, non aceptamos responsabilidade ningunha por calquera dano ou perda derivados do seu uso.

## **24. COMUNICACIÓNS POR ESCRITO**

A normativa aplicable esixe que parte da información ou das comunicacións que lle enviemos sexan por escrito. Mediante o uso desta páxina web, vostede acepta que a maior parte das devanditas comunicacións connosco sexan electrónicas. Poñerémonos en contacto con vostede por correo electrónico ou

facilitaremos información colgando avisos nesta páxina web. Para efectos contractuais, vostede consente en usar este medio electrónico de comunicación e recoñece que todo contrato, notificación, información e demais comunicación que lle enviemos de forma electrónica cumpren cos requisitos legais de ser por escrito. Esta condición non afectará os seus dereitos recoñecidos por lei.

## **25. NOTIFICACIÓNS**

As notificacións que vostede nos envíe deberán facerse chegar a través do teléfono 900 814 900, do chat dispoñible na páxina web, das redes sociais (Facebook e Twitter) ou de WhatsApp. Conforme o disposto na cláusula 24 anterior e agás que se estipule o contrario, poderémoslle enviar comunicacións ben ao correo electrónico ou ben ao enderezo postal facilitado por vostede á hora de realizar un pedido.

Entenderase que as notificacións foron recibidas e correctamente feitas no mesmo instante en que se colguen na nosa páxina web, 24 horas despois de enviarse un correo electrónico, ou tres días despois da data de franqueo de calquera carta. Para probar que a notificación foi feita, será suficiente con probar, no caso dunha carta, que tiña o enderezo correcto, estaba correctamente selada e que foi debidamente entregada en correos ou nunha caixa de correo e, no caso dun correo electrónico, que este foi enviado ao enderezo de correo electrónico especificado polo receptor.

## **26. CESIÓN DE DEREITOS E OBRIGAS**

O contrato é vinculante tanto para vostede como para nós, así como para os nosos respectivos sucesores, cesionarios e habentes causa. Vostede non poderá transmitir, ceder, gravar ou de calquera outro modo transferir un contrato ou algún dos dereitos ou obrigas derivados deste, sen obter o noso consentimento previo por escrito.

Podemos transmitir, ceder, gravar, subcontratar ou de calquera outro modo transferir un contrato ou algún dos dereitos ou obrigas derivados deste, en calquera momento durante a súa vixencia. Para evitar calquera dúbida, as devanditas transmisións, cesións, gravames ou outras transferencias non afectarán os dereitos que, se é o caso, vostede, como consumidor, ten recoñecidos por lei nin anularán, reducirán ou limitarán de calquera outra forma as garantías, tanto expresas coma tácitas, que lle tivésemos podido outorgar.

## **27. ACONTECEMENTOS FÓRA DO NOSO CONTROL**

Non seremos responsables de ningún incumprimento ou atraso no cumprimento dalgunha das obrigas asumidas, cando este se deba a acontecementos que están fóra do noso control razoable ("Causa de forza maior").

As Causas de Forza Maior incluírán calquera acto, acontecemento, falta de exercicio, omisión ou accidente que estea fóra do noso control razoable e entre outros, os

seguintes:

- a. Folgas, peches patronais ou outras medidas reivindicativas.
- b. Conmoción civil, revolta, invasión, ameaza ou ataque terrorista, guerra (declarada ou non) ou ameaza ou preparativos de guerra.
- c. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, afundimento, epidemia ou calquera outro desastre natural.
- a. d. Imposibilidade de uso de trens, barcos, avións, transportes de motor ou outros medios de transporte, públicos ou privados.
- e. Imposibilidade de utilizar sistemas públicos ou privados de telecomunicacións.

f. Actos, decretos, lexislación, normativa ou restricións de calquera goberno ou autoridade pública. Entenderase que as obrigas quedarán suspendidas durante o período en que a

#### Causa de Forza

Maior continúe, e dispoñeremos dunha ampliación no prazo para cumprir as devanditas obrigas por un período de tempo igual ao que dure a Causa de Forza Maior. Poñeremos todos os medios razoables para que finalice a Causa de forza maior ou para encontrar unha solución que nos permita cumprir as nosas obrigas a pesar da Causa de forza maior.

### **28. RENUNCIA**

A falta de requirimento pola nosa banda do cumprimento estrito pola súa banda dalgunha das obrigas asumidas por vostede en virtude dun contrato ou das presentes Condicións ou a falta de exercicio pola nosa parte dos dereitos ou accións que nos puidesen corresponder en virtude do devandito contrato ou das Condicións, non supoñerá renuncia nin limitación ningunha en relación cos devanditos dereitos ou accións nin lle exonerará a vostede de cumprir tales obrigas.

Ningunha renuncia pola nosa banda a un dereito ou acción concreta supoñerá unha renuncia a outros dereitos ou accións derivados dun contrato ou das Condicións. Ningunha renuncia pola nosa banda a algunha das presentes Condicións ou aos dereitos ou accións derivados dun contrato terá efecto, a non ser que se estableza expresamente que é unha renuncia e se formalice e se lle comunique a vostede por escrito de conformidade co disposto no apartado de Notificacións anterior.

### **29. NULIDADE PARCIAL**

Se algunha das presentes Condicións ou algunha disposición dun contrato fosen declaradas nulas e sen efecto por resolución firme ditada por autoridade competente, os restantes termos e condicións permanecerán en vigor sen que queden afectados pola devandita declaración de nulidade.

### **30. ACORDO COMPLETO**

As presentes Condicións e todo documento a que se faga referencia expresa nelas constitúen o acordo íntegro existente entre vostede e nós en relación co obxecto delas e substitúen calquera outro pacto, acordo ou promesa anterior convida entre vostede e nós verbalmente ou por escrito.

Vostede e nós recoñecemos ter consentido a celebración dun contrato sen confiar en ningunha declaración ou promesa feita pola outra parte ou que puidese inferirse de calquera declaración ou escrito nas negociacións iniciadas polos dous antes deste, agás aquilo que figura expresamente mencionado nas presentes Condicións.

Nin vostede nin nós dispoñeremos de acción fronte a calquera declaración incerta realizada pola outra parte, verbal ou escrita, con anterioridade á data dun contrato (agás que se tivese feito tal declaración incerta de forma fraudulenta) e a única acción de que dispoñerá a outra parte será por incumprimento de contrato de conformidade co disposto nas presentes Condicións.

### **31. O NOSO DEREITO A MODIFICAR ESTAS CONDICIÓNIS**

Reservámonos a facultade de modificar os Termos e condicións. As modificacións introducidas non terán carácter retroactivo.

Se vostede non está de acordo coas modificacións introducidas, recomendámoslle non facer uso da nosa páxina web.

## 32. LEXISLACIÓN APLICABLE E XURISDICIÓN

O uso da nosa páxina web e os contratos de compra de produtos a través a devandita páxina web rexeranse pola lexislación española.

Calquera controversia que xurda ou garde relación co uso da páxina web ou cos devanditos contratos será sometida á xurisdición non exclusiva dos xulgados e tribunais españois.

Se vostede está a contratar como consumidor, nada na presente cláusula afectará os dereitos que como tal lle recoñece a lexislación vixente.

## 33. COMENTARIOS, SUXESTIÓNS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS

Os seus comentarios e suxestións serán ben recibidos. Pregámoslle que nos envíe tales comentarios, suxestións e consultas a través das nosas vías de contacto ou do enderezo postal indicado na cláusula 2 das presentes Condicións. Ademais, temos follas oficiais de reclamación á disposición dos consumidores e usuarios. Pode solicitálas chamando o teléfono 900 814 900 ou a través das nosas vías de contacto.

Así mesmo, poderá enviar as súas queixas e reclamacións a través das nosas vías de contacto ou do correo electrónico [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com), que serán atendidas polo noso Departamento de Atención ao Cliente no prazo máis breve posible e, en todo caso, no prazo legalmente establecido. Así mesmo, quedarán rexistradas cunha clave identificadora que poñeremos no seu coñecemento e permitirlle facer seguimento destas.

Se vostede como consumidor considera que os seus dereitos foron vulnerados, pode dirixirnos as súas queixas a través do enderezo de correo electrónico [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com) co fin de solicitar unha solución extraxudicial de controversias.

Neste sentido, se a adquisición entre vostede e nós se realizou online a través do noso sitio web, de acordo co Regulamento n.º 524/2013 da UE, informámolo de que vostede ten dereito a solicitar connosco unha resolución extraxudicial de controversias en materia de consumo accesible a través do enderezo de Internet <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 34. CONTACTO

Por favor, teña en conta que o correo electrónico [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com) se habilita para os efectos de permitir o acceso doado e directo aos datos identificadores de ZARA ESPAÑA, S.A. como sociedade comercializadora dos bens, así como coa finalidade de que vostede poida interpoñer as queixas ou reclamacións que considere oportunas.

Para o envío de comentarios, suxestións, consultas ou calquera outra cuestión distinta ao anteriormente exposto, vostede poderá acceder ás nosas vías de contacto habituais, isto é, o número de teléfono 900 814 900, o chat dispoñible na páxina web, as redes sociais (Facebook e Twitter) ou WhatsApp.

Para máis información, consulte a sección “Contacto” da páxina web.

Última actualización: 1 de febreiro de 2023



**Modelo de formulario de desistencia (só debe cubrir e enviar o**

**presente formulario se desexa desistir do contrato)**

Á atención de ZARA España, S.A. actuando baixo o nome comercial ZARA, con domicilio en Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), España e correo electrónico [info-es@zara.com](mailto:info-es@zara.com).

Pola presente comunícolle que desisto do meu contrato de venda do seguinte ben:

Pedido o/recibido o (\*).

Nome do consumidor:

Enderezo do consumidor:

Sinatura do consumidor (só se este formulario se presenta en papel)

Data:

(\*). Risque o que non proceda

## TERMOS E CONDICIÓNS DE USO DAS FUNCIONALIDADES DA APLICACIÓN “ZARA”

Os presentes termos e condicións (en diante, as “Condicións”) regulan con carácter específico e adicional as Condicións de Uso e Compra de [www.zara.com](http://www.zara.com), o acceso e o uso dos servizos e as diferentes funcionalidades dispoñibles na App (tal e como esta se definirá a continuación) da marca ZARA.

Como parte das prestacións da aplicación encóntrase: (i) a posibilidade de adquirir produtos a través da App sendo considerada unha compra en Tenda online e, polo tanto, suxeita ás Condicións de Uso e Compra de [www.zara.com](http://www.zara.com); (ii) a posibilidade de xestionar pagamentos nas compras (en diante, “Wallet”) que realice nas tendas físicas de ZARA (en diante, e segundo cal sexa a referencia que corresponda, a “Tenda física” ou as “Tendas físicas”); (iii) a xestión dos tickets das compras realizadas nas tendas online de ZARA (en diante, “Tenda online”) e que ambas as dúas son operadas en España pola sociedade Zara España, S.A.U, (N.I.F. A-15022510) con domicilio en Avenida de la Diputación, Edificio Inditex, Arteixo, 15143, A Coruña; (iv) así como a posibilidade de obter o ticket electrónico ou xustificante de compra electrónico, mostrando nas Tendas físicas de ZARA o QR exclusivo para o devandito fin.

### 1. DESCRICIÓN XERAL DO SERVIZO

#### 1.1. Adquisición de produtos en [www.zara.com](http://www.zara.com) a través da APP

A App permítelle aos clientes adquirir produtos a través desta en [www.zara.com](http://www.zara.com), polo tanto ten consideración de compra en Tenda Online quedando suxeita ás Condicións de uso e compra de [www.zara.com](http://www.zara.com), as cales deberá aceptar no momento da compra.

#### 1.2. Funcionalidade Wallet

Mediante o uso da funcionalidade Wallet, poderá:

- i. Ter acceso aos tickets electrónicos relativos ás súas compras en Tendas físicas naqueles casos en que inicie o pagamento con Wallet ou os solicítase ou xerase conforme ao que se indica nos apartados (iv) e (v) seguintes. Así mesmo, terá acceso aos tickets electrónicos da Tenda online;
- ii. **Xestión de tarxetas de pagamento e tarxetas regalo:** permite engadir as tarxetas que se utilizarán para realizar o pagamento que se inicie utilizando Wallet en Tendas físicas. En caso de que xa existan tarxetas gardadas mediante a opción de compra rápida da venda online estas estarán dispoñibles de forma automática para facilitar a súa activación como tarxeta para o pagamento mediante Wallet.

Ao incluír os datos dunha tarxeta nova, vostede nos autoriza a comprobar a validez das súas tarxetas e tarxetas regalo cuxos datos desexe almacenar, o que inclúe a posibilidade de que para iso se realice un cargo na súa tarxeta a través do sistema de seguridade de micropagamento.

No seu caso, o importe do devandito micropagamento seralle reembolsado no prazo máximo dun mes dende a súa data de realización. Ademais de xestionar as propias tarxetas en función dos mecanismos

de seguridade habilitados no dispositivo onde se executa a App, Wallet poderá solicitarlle xerar un contrasinal asociado a elas.

- iii. Inicio de pagamentos mediante Wallet:** para xestionar o pagamento con Wallet nas Tendas físicas habilitadas para o efecto, deberá seguir as instrucións facilitadas polo persoal da tenda correspondente.

En todo caso, teña en conta que, para iniciar o pagamento a través de Wallet, vostede deberá presentar o código QR xerado pola App para a súa comprobación polo persoal e lectura polos medios técnicos habilitados na zona de caixa da Tenda física.

En función dos mecanismos de seguridade habilitados no dispositivo onde se executa a App, Wallet poderá solicitar a introdución do Contrasinal Wallet para poder xerar o código QR que permite xestionar o pagamento.

Nos pagamentos iniciados a través de Wallet vostede toma nota e acepta que se lle facilitará un ticket electrónico e que non se lle fará entrega de ticket en soporte papel. Cando inicie un pagamento a través de Wallet nunha Tenda física, este cargarase na tarxeta que vostede seleccione no Servizo ao iniciar o pagamento.

A entrega dos artigos realízase no momento no que vostede autoriza o inicio do pagamento da súa compra, mediante a presentación ao persoal da tenda do código QR e a lectura do devandito código polos medios técnicos habilitados na zona de caixa da Tenda física.

A compra cuxo pagamento vostede inicie a través de Wallet rexerese en todo caso polas condicións de compra da Tenda física correspondente. Por iso, calquera reclamación relacionada co contrato entre vostede e a Tenda Física correspondente deberá dirixila a Zara España, S.A.U, ou de resultar de aplicación no caso concreto, por exemplo, por terse realizado en tendas físicas situadas en países distintos a España ante a sociedade que segundo o caso correspondese. Wallet é un servizo gratuíto.

Non obstante, o emisor da súa tarxeta podería cobrar comisións polos pagamentos realizados con ela. Consulte os termos do contrato co emisor da súa tarxeta para máis información. Así mesmo, o seu operador de servizos de telecomunicacións podería cobrar polo uso da rede de telecomunicacións a través da que vostede accede a Wallet.

Consulte os termos do contrato co seu provedor de rede para máis información. Unicamente poderá utilizar Wallet para iniciar pagamentos nos establecementos indicados. O uso de Wallet para outros fins está estritamente prohibido.

Reservámonos, polo tanto, o dereito a eliminalo/a como usuario e, para tal efecto, cancelar a súa conta e esixir as responsabilidades pertinentes ao usuario que realice un uso indebido ou fraudulento

deste ou incumpra as normas e os procedementos contidos nas presentes Condicións Wallet e/ou outros textos legais aplicables a Wallet, á App e/ou ao Servizo.

- iv. **“Escaneamento“** de tickets: partindo dun ticket en formato papel pódese xerar unha copia dixital do devandito ticket mediante o escaneamento dun código QR que se encontra impreso no ticket. A partir dese momento, vostede poderá facer devolucións nas Tendas Físicas usando o devandito ticket nos termos e condicións que en cada momento sexan de aplicación, segundo a política comercial de ZARA e, en todo caso, de conformidade coa legalidade vixente.
- v. **Obtención do ticket electrónico:** ao realizar o pagamento dunha compra nas Tendas Físicas poderá solicitar recibir un ticket en formato electrónico. Para iso, deberá mostrar o código QR que aparecerá na aplicación para tal fin e enviaráselle o ticket automaticamente á aplicación.

A partir dese momento, vostede poderá facer cambios ou devolucións nas Tendas Físicas usando o devandito ticket nos termos e condicións que en cada momento sexan de aplicación, segundo a política comercial de ZARA e, en todo caso, de conformidade coa legalidade vixente.

Neste caso, non se lle fará entrega de ticket en soporte papel. **Polo tanto, é esencial que entenda que mediante a utilización deste QR vostede solicita expresamente a emisión do ticket dixital ou xustificante de compra en formato dixital, renunciando polo tanto a recibilo en papel. En calquera caso, poderá solicitar o ticket en papel sempre que o considere, poñéndose en contacto co noso Departamento de Atención ao Cliente, a través de calquera dos medios de comunicación publicitados na páxina web de ZARA.**

En calquera caso, respecto de calquera funcionalidade de Wallet resultará sempre de aplicación preferente a normativa reguladora sobre tickets electrónicos ou calquera outra que resulte de aplicación e á que estas Condicións quedan sometidas.

Se decidise darse de baixa como usuario, ten á súa disposición a opción de solicitar, durante o proceso de tramitación da devandita baixa, que se lle remitan todos os tickets almacenados na App ao correo electrónico que para tal efecto nos indique.

### **1,3. Funcionalidade específica para obter ticket electrónico por compras en Tendas físicas**

Se vostede é un usuario rexistrado e, polo tanto, ten instalada a APP, pero non desexa rexistrar ningunha tarxeta de pagamento (propia da funcionalidade Wallet), apareceralle automaticamente na APP un código QR exclusivo para poder recibir o ticket electrónico e os xustificantes de pagamento electrónicos na APP.

Mediante a utilización deste QR vostede solicita expresamente a emisión do ticket dixital ou xustificante de compra en formato dixital, renunciando polo tanto a recibir este en papel. **En calquera caso, poderá solicitar o ticket en papel sempre que o considere, poñéndose en contacto co noso Departamento de Atención ao Cliente, a través de calquera dos medios de comunicación publicitados na páxina web de ZARA.**

## **2. DISPOÑIBILIDADE DOS SERVIZOS OFRECIDOS POLA APLICACIÓN**

Sempre respectando a lexislación aplicable, reservámonos o dereito de modificar, suspender ou eliminar, en calquera momento, á súa enteira discreción e sen previo aviso, xa sexa con carácter xeral ou en particular para un ou máis usuarios, calquera ou a totalidade das funcionalidades da App de ZARA, así como de modificar, suspender ou eliminar, nos mesmos termos, a dispoñibilidade da totalidade ou parte do Servizo.

## **3. RESPONSABILIDADE**

Agás naqueles supostos nos que legalmente se limite a exclusión de responsabilidade, non somos responsables dos danos que puidesen derivarse para vostede do uso da App de ZARA nas súas distintas funcionalidades.

Vostede comprométese a utilizar a App de ZARA só para os propósitos para os que está concibida e, polo tanto, a non realizar un uso indebido ou fraudulento, sendo responsable fronte á Sociedade ou calquera terceiro dos danos que puidesen derivarse dun uso indebido desta.

Vostede será responsable nos seguintes supostos:

- a) cando, se for o caso, o seu equipo ou terminais asociados á App, tarxetas SIM, enderezos de correo electrónico ou calquera dos contrasinais fosen utilizados por un terceiro autorizado por vostede sen o noso coñecemento.
  
- b) cando se produzan erros ou fallos na utilización das distintas funcionalidades da App por parte de vostede como consecuencia dun funcionamento defectuoso do seu soporte físico, soporte lóxico, dispositivos ou terminais ou por non implantar os mecanismos de seguridade necesarios no dispositivo no que se execute a App.

## **4. DEREITOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL E OUTROS DEREITOS DA APLICACIÓN.**

Calquera elemento que forme parte de, ou estea incluído na App ou en Wallet, son propiedade ou encóntranse baixo o control da Sociedade ou de terceiros que autorizaron a súa utilización. A todo iso, no seu conxunto, denominaráselle a partir deste momento a “Propiedade”.

O usuario comprométese a non retirar, suprimir, alterar, manipular nin modificar en modo ningún:

- Aquelas notas, lendas, indicacións ou símbolos que ben a Sociedade ou os lexítimos titulares dos dereitos incorporen ás súas propiedades en materia de propiedade intelectual ou industrial (como por exemplo, copyright, ©, ® y ™ etc.).

- Os dispositivos técnicos de protección ou identificación que poida conter a Propiedade (como por exemplo, marcas de auga, pegadas dixitais, etc.). O usuario reconece que, en virtude das presentes Condicións, a Sociedade non cede nin transfere ao usuario ningún dereito sobre a súa Propiedade ou sobre calquera propiedade de terceiras partes.

A Sociedade só autoriza ao usuario o seu acceso e uso de conformidade cos termos indicados nas presentes Condicións.

Os usuarios non están autorizados para copiar, distribuír (incluíndo correos electrónicos e Internet), transmitir, comunicar, modificar, alterar, transformar, ceder ou, en calquera outra forma despreparar actividades que leven consigo o uso comercial da Propiedade, xa sexa con carácter parcial ou total, sen que conste o expreso consentimento, outorgado por escrito, do lexítimo titular dos dereitos de explotación.

O acceso e uso da Propiedade realizarase sempre e en todo caso con fins estritamente persoais e non comerciais.

A Sociedade resérvase todos os dereitos sobre a Propiedade que lle correspondan incluíndo, a título enunciativo e non limitativo, todos os dereitos de propiedade intelectual e industrial que ostente sobre estes.

A Sociedade non concede ningunha outra licenza ou autorización de uso ao usuario sobre a súa Propiedade distinta da que expresamente se detalla na presente cláusula. A Sociedade resérvase o dereito de resolver ou modificar en calquera momento e por calquera causa, as licenzas outorgadas en virtude das presentes Condicións.

Sen prexuízo diso, a Sociedade poderá emprender accións legais contra calquera utilización por parte do usuario que:

- non sexa conforme aos termos e condicións aquí especificados;
- infrinxa ou vulnere os dereitos de propiedade intelectual e industrial ou outros análogos da Sociedade ou de calquera outro terceiro lexítimo titular; ou infrinxa calquera normativa que sexa de aplicación.

Os usuarios non están autorizados para copiar, distribuír (incluíndo correos electrónicos e Internet), transmitir, comunicar, modificar, alterar, transformar, ceder ou, en calquera outra forma despregar actividades que leven consigo o uso comercial da Propiedade, xa sexa con carácter parcial ou total, sen que conste o expreso consentimento, outorgado por escrito, do lexítimo titular dos dereitos de explotación.

O acceso e uso da Propiedade realizarase sempre e en todo caso con fins estritamente persoais e non comerciais.

A Sociedade resérvase todos os dereitos sobre a Propiedade que lle correspondan incluíndo, a título enunciativo e non limitativo, todos os dereitos de propiedade intelectual e industrial que ostente sobre estes.

A Sociedade non concede ningunha outra licenza ou autorización de uso ao usuario sobre a súa Propiedade distinta da que expresamente se detalla na presente cláusula.

A Sociedade resérvase o dereito de resolver ou modificar en calquera momento e por calquera causa, as licenzas outorgadas en virtude das presentes Condicións Wallet. Sen prexuízo diso, a Sociedade poderá emprender accións legais contra calquera utilización por parte do usuario que:

- non sexa conforme aos termos e condicións aquí especificados;
- infrinxa ou vulnere os dereitos de propiedade intelectual e industrial ou outros análogos da Sociedade ou de calquera outro terceiro lexítimo titular; ou infrinxa calquera normativa que sexa de aplicación.