INFORMATIONS SUR L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS PERTINENTS

En application des dispositions de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 (la « **Directive Omnibus** »), transposée le cas échéant dans le système juridique des États membres, les informations suivantes sont mises à la disposition des Utilisateurs de manière claire et compréhensible, adaptée aux techniques de communication à distance et avant qu'ils ne soient liés par un contrat à distance ou toute offre pertinente :

1. PRINCIPAUX PARAMÈTRES DÉTERMINANT LE CLASSEMENT

1.1. L'ordre ou le classement des Articles affichés lors de l'utilisation de l'outil de recherche de la Plateforme sera aléatoire. L'ordre ou le classement des Articles affichés sur la Plateforme est exclusivement due à des raisons de nature esthétique, saisonnière ou liée aux tendances.

1.2. En particulier, l'ordre de prévalence de ces critères en ce qui concerne les Articles affichés sur la grille de produits de la Plateforme sera le suivant :

1) motifs de saison,

2) d'esthétique et

3) de tendance.

2. CONDITION DE LA TIERCE PARTIE OFFRANT LES BIENS

2.1. La plateforme Zara Resell doit être utilisée exclusivement pour la revente de biens entre utilisateurs privés ou non professionnels et, par conséquent, ne doit pas être utilisée à des fins professionnelles ou commerciales.

2.2. En cliquant sur la déclaration qui apparaît à chaque fois que les Utilisateurs Vendeurs téléchargent des articles, chaque Utilisateur déclare qu'il agit en tant que simple consommateur ou utilisateur non professionnel. Ainsi, l'Utilisateur accepte de ne pas utiliser la Plateforme pour ou en connexion avec la vente d'Articles dans un cadre professionnel ou commercial.

2.3. Pour plus de clarté, les vendeurs commerciaux sont des personnes physiques ou morales qui exercent des activités commerciales et proposent des articles dans le cadre de leur activité. Cela comprend toute personne vendant des articles à des fins commerciales.

3. NON-APPLICATION DES RÉGLEMENTATIONS RELATIVES À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

3.1. Le contrat de vente conclu entre l'Utilisateur Vendeur et l'Utilisateur Acheteur sur la Plateforme sera exclusivement réalisé entre particuliers, consommateurs ou non-professionnels. Ainsi, le droit de rétractation octroyé par les réglementations en vigueur n'est pas applicable.

3.2. De même, pour la même raison mentionnée ci-avant, la garantie de conformité n'est pas applicable.

3.3. Cependant, les Utilisateurs Acheteurs peuvent exercer leurs droits conformément à la garantie légale couvrant les défauts cachés contre les Utilisateurs Vendeurs.

3.4. En tout état de cause, les dispositions légales applicables dans le pays de résidence de l'Utilisateur qui ne peuvent être exclues ne sont pas remises en cause.

4. RÉPARTITION DES OBLIGATIONS ET GARANTIES OFFERTES

4.1. Zara ne sera partie d'aucune transaction pour l'achat et la vente d'Articles. La transaction s'effectuera exclusivement entre des parties privées (l'Utilisateur Acheteur et l'Utilisateur Vendeur). Dès lors, dans le cadre du contrat d'achat-vente des Articles, Zara agira comme simple intermédiaire entre les Utilisateurs. La Plateforme est un point de rencontre électronique pour les Utilisateurs Vendeurs et les Utilisateurs Acheteurs.

4.2. Zara ne sera pas impliqué dans les transactions de vente et d'achat d'Articles et ne garantit donc ni la qualité ni l'état des Articles proposés sur la Plateforme.

4.3. Les Utilisateurs sont informés et acceptent que :

4.3.1. Les Utilisateurs Acheteurs n'achètent pas les Articles auprès de Zara ou de la société concernée. Par conséquent, tout droit du consommateur doit être revendiqué auprès de l'Utilisateur Vendeur ;

4.3.2. Zara pourrait, mais n'est aucunement obligée à, éliminer certains Articles soumis à la Plateforme par les Utilisateurs ; et

4.3.3. Que les contrats pour la vente et l'achat d'Articles sont conclus entre l'Utilisateur Acheteur et l'Utilisateur Vendeur.

5. MÉTHODES DE RÉSOLUTION DES CONFLITS ET GARANTIES OFFERTES

5.1. Après avoir reçu le ou les Articles, l'Utilisateur Acheteur recevra une notification (« **Évaluer le produit** ») lui permettant d'indiquer s'il est ou non satisfait de l'état du ou des Articles achetés.

5.2. L'Utilisateur Acheteur devra confirmer sa satisfaction (ou son insatisfaction) concernant le ou les Articles achetés dans les 3 jours suivant la réception de la notification (« **Évaluer le produit** »).

5.3. Si l'Utilisateur Acheteur trouve l'état en question non satisfaisant et clique « **Non** », il sera redirigé vers un formulaire de litige généré automatiquement par la Plateforme, où il pourra fournir des informations détaillées sur les raisons de son insatisfaction. Ce formulaire sera géré par l'équipe du service client de Zara, qui peut être contacté en utilisant les coordonnées sur le site Zara.

5.4. En cas de litige résultant du fait que l'Article reçu ne respecte pas les présentes Conditions, en ce qui concerne les caractéristiques et à l'état de l'Article publié, l'équipe du service client Zara déterminera, en se basant sur les informations et les preuves disponibles, si les déclarations de l'Utilisateur Acheteur sont recevables, et par conséquent, si leur réclamation doit être prise en considération. Le retour du ou des Articles par l'Utilisateur Acheteur à l'Utilisateur Vendeur pour des raisons de convenance ne constituera pas une base acceptable pour un litige.

5.5. Si la réclamation ouverte par l'Utilisateur Acheteur est acceptée, il devra retourner le ou les Articles à l'Utilisateur Vendeur, et ce dernier devra rembourser l'Utilisateur Acheteur intégralement via le moyen de paiement utilisé pour le règlement du montant total du ou des Articles plus les frais d'envoi retour du ou des Articles.

5.6. Si la réclamation ouverte par l'Utilisateur Acheteur est considérée non recevable par l'équipe du service client de Zara, la transaction sera considérée comme complétée, sans qu'aucune autre option ou réparation ne soit mise à la disposition de l'Utilisateur Acheteur sur Zara Resell, sans porter préjudice aux réparations prévue par la loi applicable.

5.7. Si le litige résulte d'une raison autre que celles mentionnées ci-dessus, ou en cas de tout autre type d'incident pendant l'expédition et la réception de l'Article par l'Utilisateur Acheteur, l'équipe du service clientèle de Zara déterminera à sa seule discrétion s'il convient d'examiner la réclamation, si la réclamation est acceptée ou non, et tout recours à la disposition de l'Utilisateur Acheteur.

5.8. Si un Utilisateur n'est pas satisfait du service client et/ou des services de résolution des litiges fournis par Zara, il peut déposer une réclamation conformément aux présentes Conditions accessibles en permanence et qu'il aura expressément acceptées.

5.9. L'Utilisateur accepte de fournir rapidement toutes les informations et l'assistance raisonnablement requises par Zara dans le cadre de tout litige relatif à son compte ou à tout Article vendu ou acheté par lui ponctuellement.

5.10. Si l'Utilisateur (dans le cadre exclusif de la relation qu'il a avec Zara, en excluant donc les relations de toute autre nature qu'il pourrait avoir avec tout autre Utilisateur ou tiers), considère que ses droits ont été enfreints, conformément au Règlement UE n° 524/2013, l'Utilisateur a le droit de chercher à résoudre le litige de consommation avec Zara à l'amiable, par l'intermédiaire de la plateforme de résolution des litiges en ligne accessible à l'adresse Internet http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

5.11. Les dispositions légales applicables dans le pays de résidence de l'Utilisateur qui ne peuvent être exclues ne sont pas remises en cause.

6. ACCÈS AUX AVIS SUR LES ARTICLES

6.1. Une fois chaque transaction effectuée, et dans les trois jours qui suivent, les Utilisateurs Acheteurs peuvent évaluer leur satisfaction vis-à-vis de la transaction effectuée en termes de « produit », d'« emballage » et de « livraison » sous la forme d'une échelle de 1 à 5 étoiles. Cet avis ne fera l'objet d'aucune forme de rémunération, quelle qu'elle soit.

6.2. Le degré de satisfaction de chaque transaction effectuée (soit globalement, soit spécifiquement en ce qui concerne le « produit », l'« emballage » et la « livraison ») sera mesuré par la moyenne des étoiles reçues, y compris par les évaluations automatiques qui auront lieu, une fois terminée la période de 3 jours susmentionnée, sans que l'Utilisateur n'ait donné d'évaluation et en tenant compte des circonstances applicables à chaque transaction.

6.3. ZARA s'assure que les avis publiés proviennent d'Utilisateurs Acheteurs qui ont effectivement acheté le ou les Articles, dans la mesure où ces derniers sont les

seuls à avoir la possibilité d'émettre des avis sur les Articles achetés dans un délai maximum de 3 jours à compter de la fin de chaque transaction.

6.4. Les commentaires des Utilisateurs doivent toujours être justes et honnêtes et seront soumis en tout état de cause aux dispositions des Conditions accessibles tout au long de la navigation et que les Utilisateurs doivent expressément accepter.

7. LIEN VERS LES « CONDITIONS D'UTILISATION DE LA PLATEFORME DÉCOUPLÉE ZARA RESELL »

7.1. Les dispositions ci-dessus s'appliquent indépendamment des dispositions établies dans les « Conditions générales de la Plateforme découplée « ZARA Resell » », qui offrent une information juridique plus complète et accessible à travers la navigation et que les Utilisateurs doivent accepter de manière expresse.